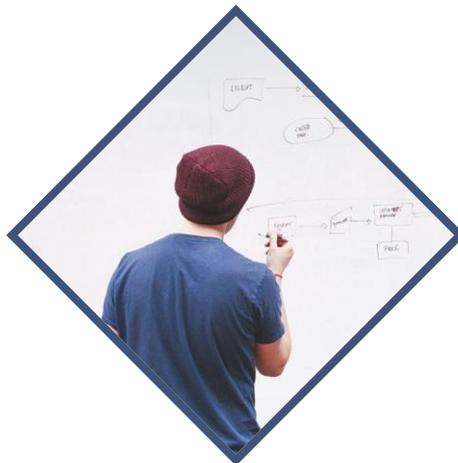


TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD - 2021

SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO





INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo contenido en el Decreto 335 del 2021, la Dirección de Atención al Ciudadano, presenta el siguiente informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias recibidas por la Gobernación de Santander a través de sus diferentes canales o medios de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de Septiembre del 2021, con el fin de analizar y establecer el cumplimiento de las metas propuestas por la Gobernación de Santander, que buscan satisfacer de manera ágil y eficiente los requerimientos de los ciudadanos, cumpliendo con los términos de Ley.

En este orden de ideas, se ha de establecer que la información suministrada ha sido tomada, teniendo como referencia los reportes de gestión y datos que arroja el sistema Forest, que, siendo dinámico, puede presentar variaciones en la información aportada, pues diariamente se alimenta la base de datos y procedimientos de gestión aplicados en la Dirección.

20,025

PQRSD RECIBIDAS HASTA EL TERCER TRIMESTRE



DETALLADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PETICIONES
19,224

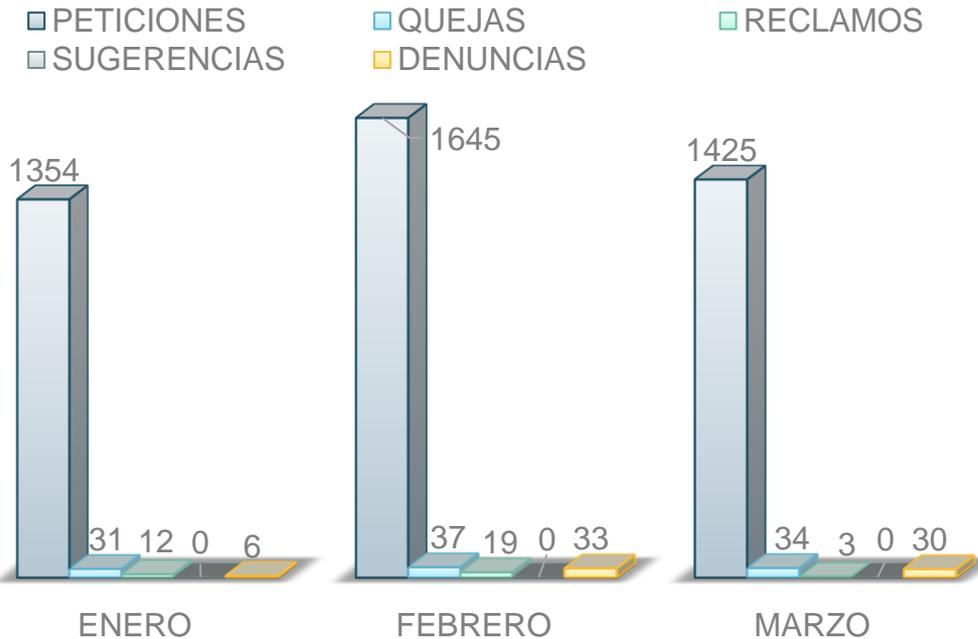
QUEJAS
304

RECLAMOS
181

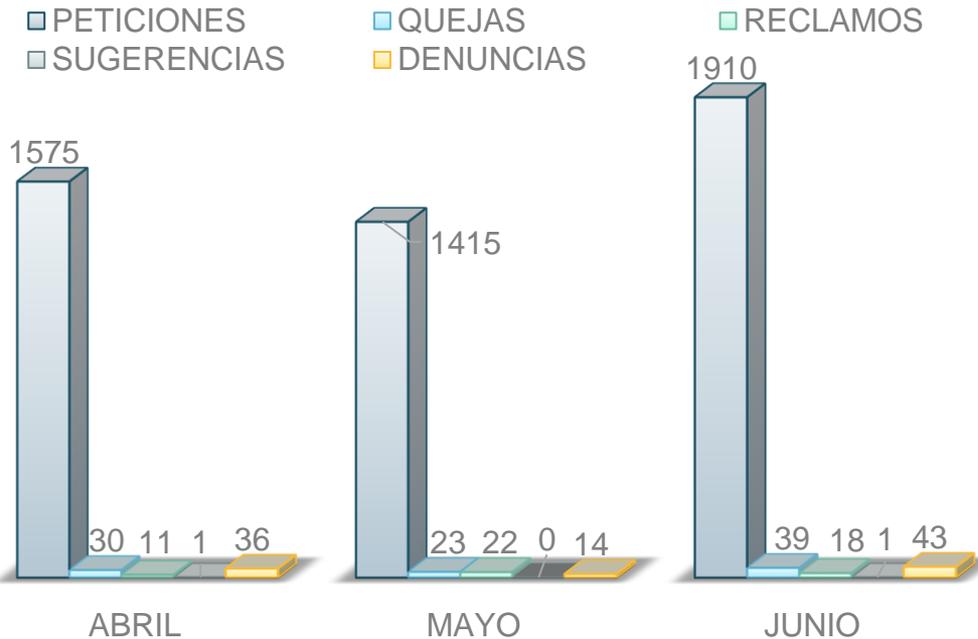
SUGERENCIAS
3

DENUNCIAS
313

INFORME DETALLADO POR MES

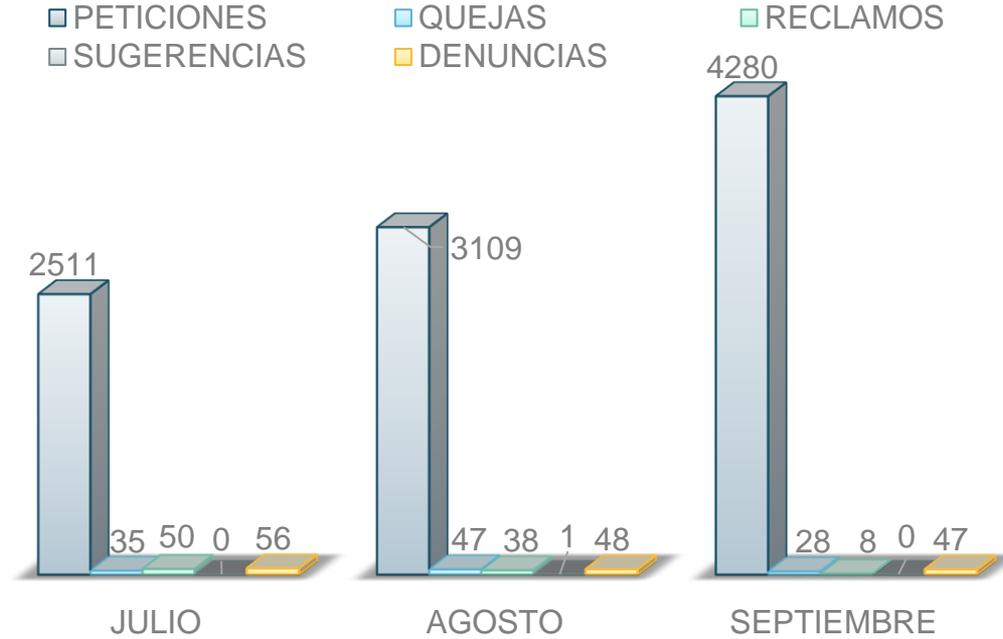


INFORME DETALLADO POR MES



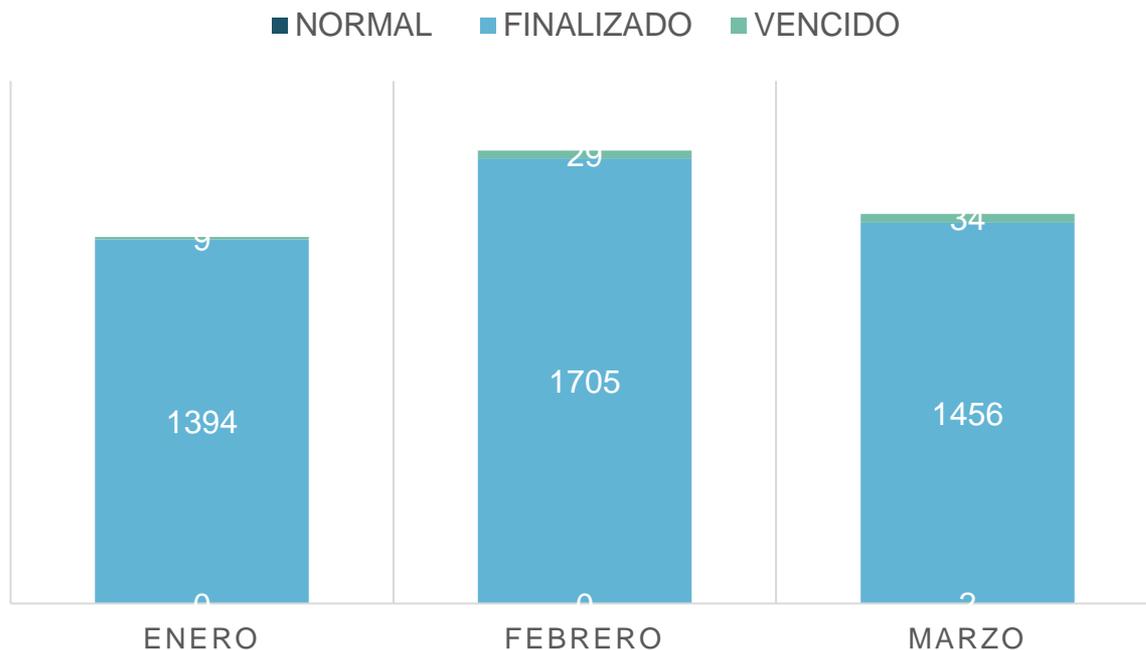


INFORME DETALLADO POR MES

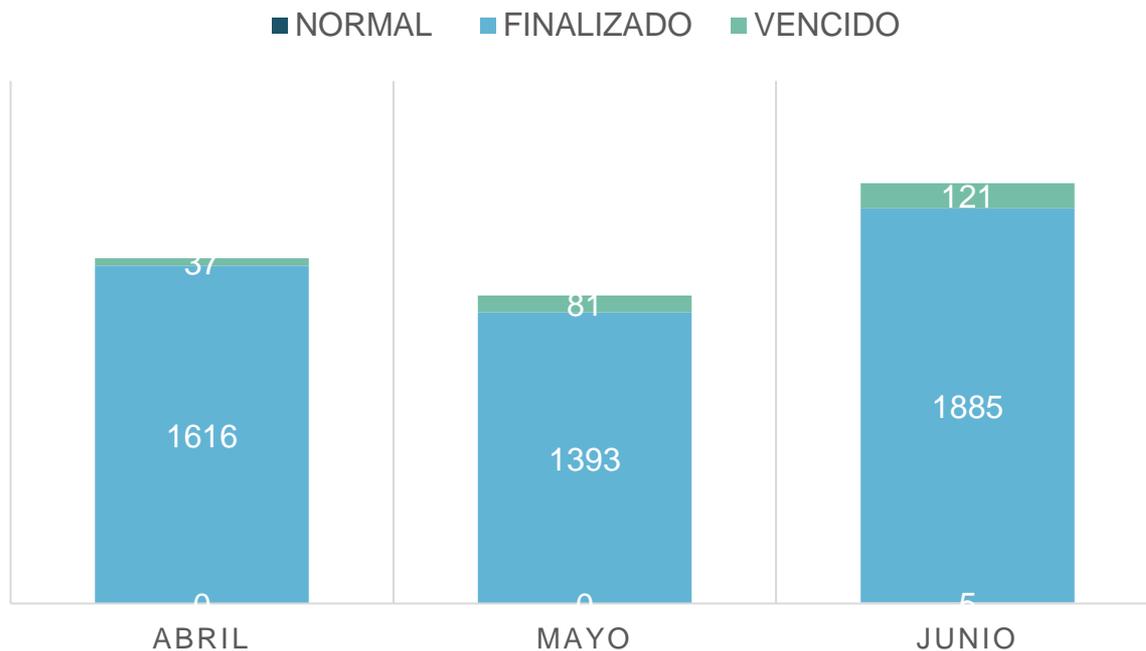


ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a Septiembre 30 de 2021, por lo cual se invita a los funcionarios a dar respuesta a los ciudadanos de manera inmediata, como está estipulado en el decreto 335 de 2021 “art. 21 términos para resolver las peticiones” adicionalmente en los informes mensuales presentados a cada Secretaria donde se evidencia el número de procesos vencidos.

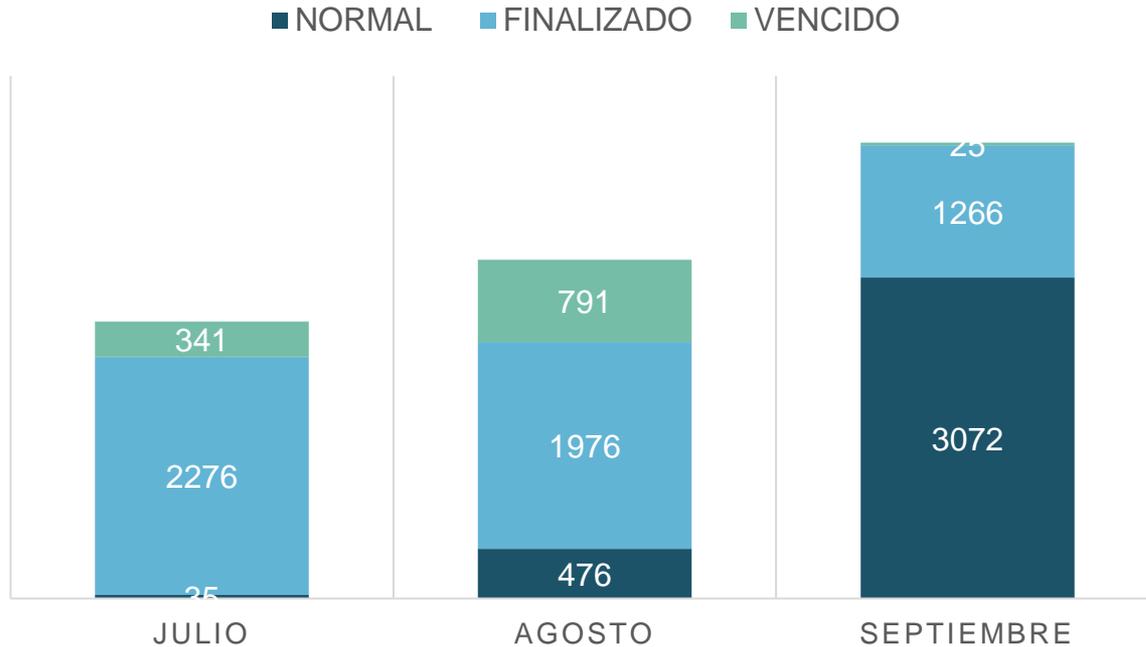


Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a Septiembre 30 de 2021, por lo cual se invita a los funcionarios a dar respuesta a los ciudadanos de manera inmediata, como está estipulado en el decreto 335 de 2021 “art. 21 términos para resolver las peticiones” adicionalmente en los informes mensuales presentados a cada Secretaria donde se evidencia el número de procesos vencidos.





Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a Septiembre 30 de 2021, por lo cual se invita a los funcionarios a dar respuesta a los ciudadanos de manera inmediata, como está estipulado en el decreto 335 de 2021 “art. 21 términos para resolver las peticiones” adicionalmente en los informes mensuales presentados a cada Secretaria donde se evidencia el número de procesos vencidos.





TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Peticiones
12,15 días

Quejas
15,11 días

Reclamos
15,26 días

Denuncias
15,04 días

NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS POR NUESTROS CANALES VIRTUALES

10,636 PQRSD

CANALES VIRTUALES :

info@santander.gov.co

tramitesforest@santander.gov.co

escribalealgobernador@santander.gov.co

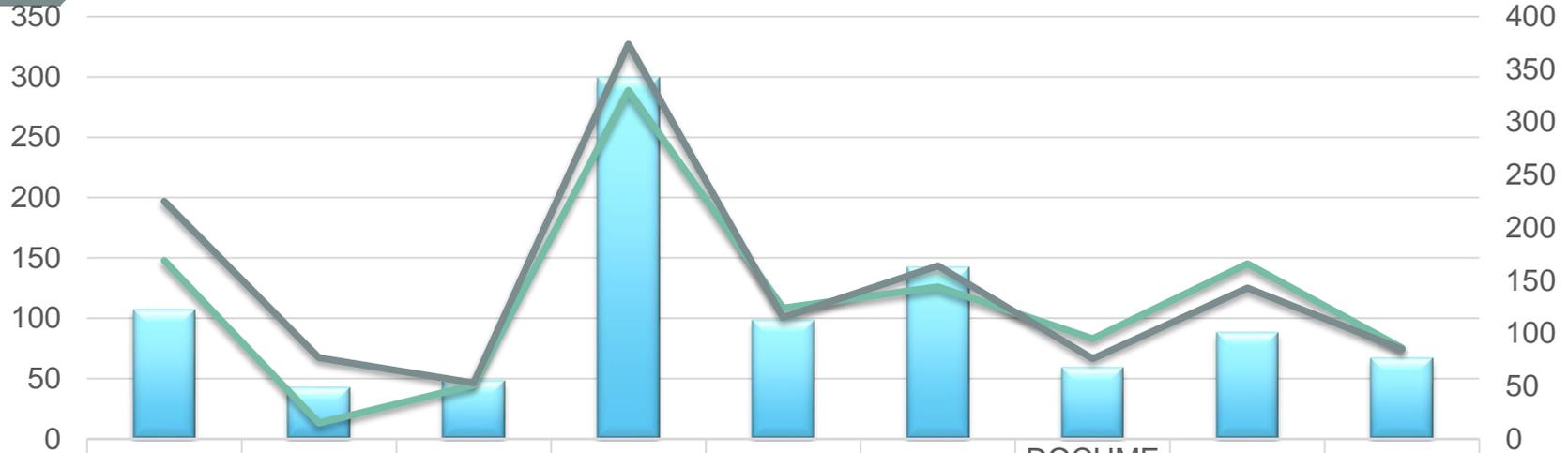
<http://forest.santander.gov.co:8080/forest-webfile/app>

NÚMERO DE PQRS
RECIBIDAS EN EL
TRIMESTRE POR
NUESTRA LINEA
MOVIL



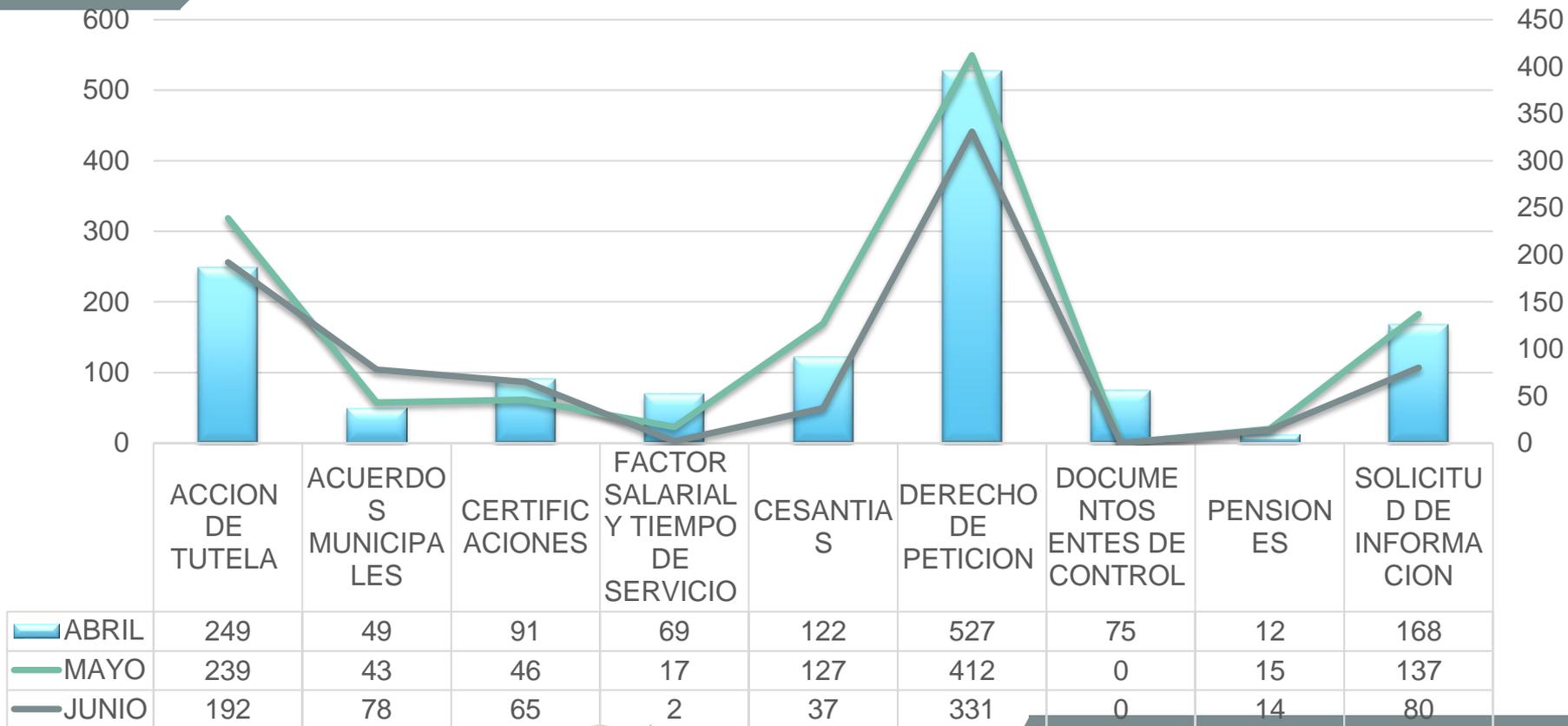
TRAMITES MAS SOLICITADOS

TOP DE TRAMITES

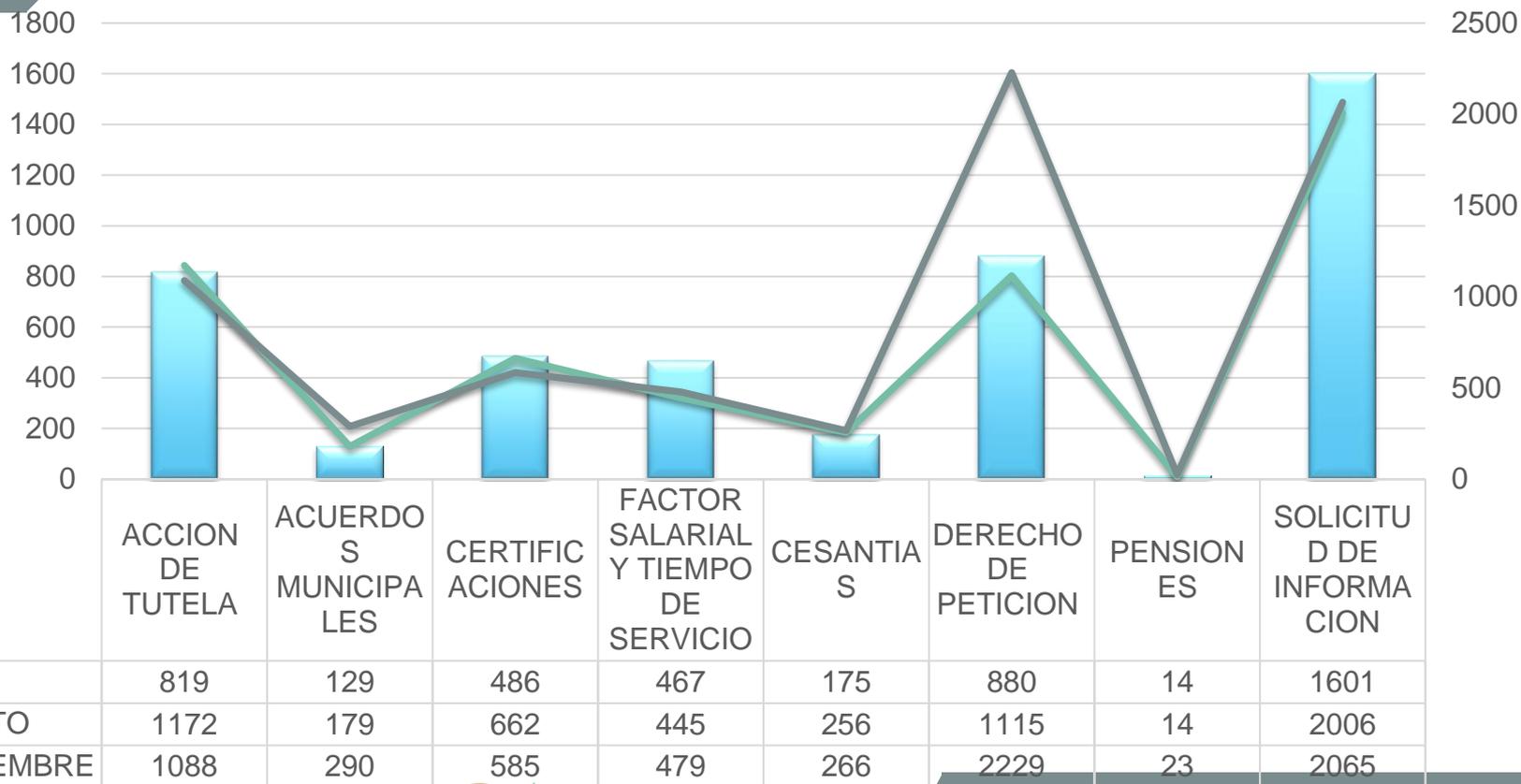


| | ACCION DE TUTELA | ACUERDOS MUNICIPALES | CERTIFICACIONES | FACTOR SALARIAL Y TIEMPO DE SERVICIO | CESANTIAS | DERECHO DE PETICION | DOCUMENTOS DE CONTROL | PENSIONES | SOLICITUD DE INFORMACION |
|---------|------------------|----------------------|-----------------|--------------------------------------|-----------|---------------------|-----------------------|-----------|--------------------------|
| ENERO | 107 | 43 | 48 | 299 | 98 | 142 | 59 | 88 | 67 |
| FEBRERO | 169 | 15 | 51 | 330 | 124 | 144 | 95 | 166 | 86 |
| MARZO | 225 | 77 | 53 | 374 | 115 | 164 | 76 | 143 | 85 |

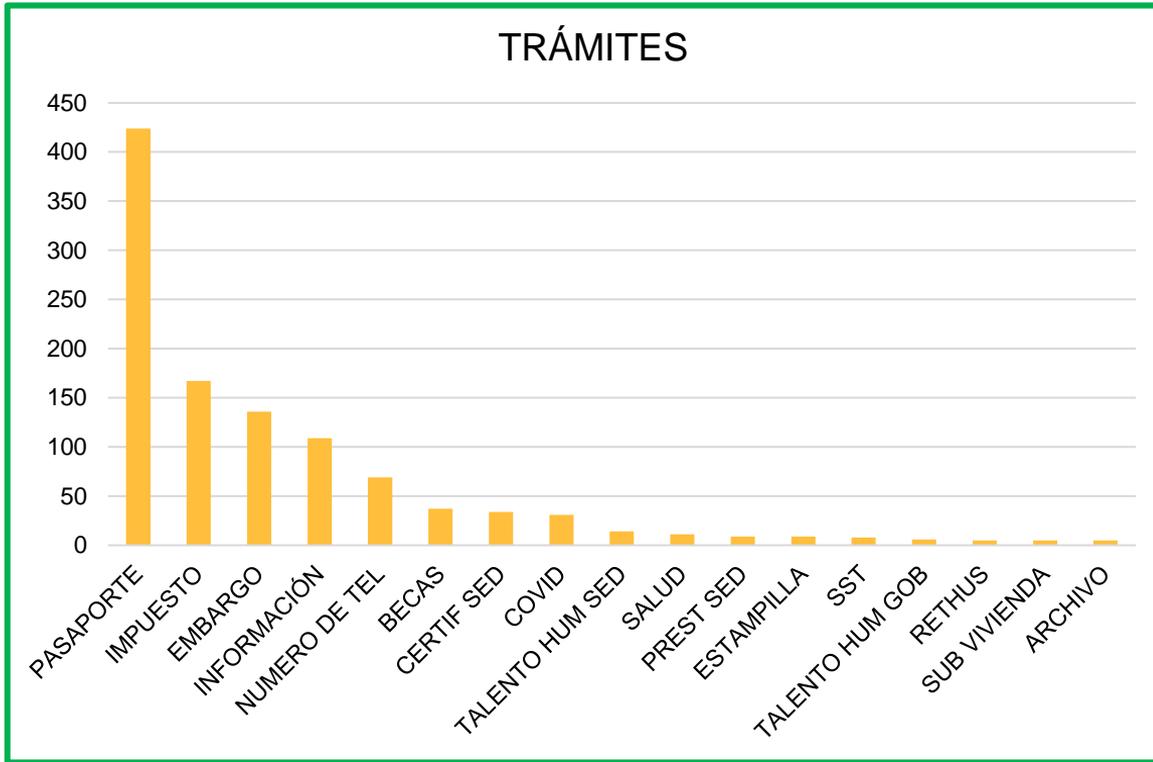
TOP DE TRAMITES



TOP DE TRAMITES



TRÁMITES



TRAMITES MAS
SOLICITADOS POR MEDIO
DE NUESTRA LINEA MOVIL

“ A CONTINUACIÓN PODRA
ENCONTRAR EL ESTADO
DEL TRÁMITE DE CADA
SECRETARIA A PQRS



DESPACHO DEL GOBERNADOR

| Cuenta de RADICACIÓN | Finalizado | Normal | Vencido | Total general |
|----------------------------------|------------|-----------|-----------|---------------|
| Asesor Despacho del Gobernador | 1 | | 1 | 2 |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 289 | | 2 | 291 |
| Dirección Gestión del Riesgo | 83 | 2 | 1 | 86 |
| Grupo de Contratación | 5 | | | 5 |
| Oficina de Control Disciplinario | 106 | 9 | 3 | 118 |
| Oficina de Control Interno | 6 | | | 6 |
| Oficina de Prensa | 6 | 2 | 11 | 19 |
| Oficina de Protocolo | 4 | 2 | | 6 |
| Oficina Jurídica | 152 | 13 | 4 | 169 |
| Oficina Primera Dama | 140 | 1 | | 141 |
| Total general | 792 | 29 | 22 | 843 |

SECRETARIA DE AGRICULTURA

| Cuenta de RADICACIÓN | Finalizado | Normal | Vencido | Total general |
|--|------------|----------|----------|---------------|
| Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental | 5 | | | 5 |
| Grupo de Gestión Rural Local | 32 | | 3 | 35 |
| Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento | 9 | | | 9 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | 52 | 5 | 3 | 60 |
| Total general | 98 | 5 | 6 | 109 |

SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

| Cuenta de RADICACIÓN | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|---------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Grupo de Turismo | 7 | | | | 7 |
| SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO | 213 | 75 | 4 | 41 | 333 |
| Total general | 220 | 75 | 4 | 41 | 340 |

SECRETARIA DE DESARROLLO

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Vencido | Total general |
|---|------------|-----------|-----------|---------------|
| Dirección de Desarrollo Social | 17 | | | 17 |
| Dirección de productividad y competitividad | 26 | 9 | | 35 |
| Grupo de Adulto Mayor | 11 | 2 | | 13 |
| Grupo de Consejo Departamental de Política Social | 1 | | | 1 |
| Grupo de Infancia y Adolescencia | 4 | | | 4 |
| Grupo de Juventud | 4 | 1 | | 5 |
| Grupo de Población en Condición de Discapacidad | 43 | 18 | 12 | 73 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO | 18 | 7 | 8 | 33 |
| Total general | 124 | 37 | 20 | 181 |

SECRETARIA DE HACIENDA

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|---------------------------|-------------|------------|-----------|-----------|---------------|
| Cuenta Tesoreria | | 1 | | | 1 |
| Dirección de Contabilidad | 103 | 3 | | | 106 |
| Dirección de Ingresos | 1057 | 186 | 1 | 11 | 1255 |
| Dirección de presupuesto | 31 | 2 | | 1 | 34 |
| Dirección de Tesoreria | 133 | 13 | | | 146 |
| Grupo de Cobro Coactivo | 567 | 70 | | | 637 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 13 | | | 1 | 14 |
| Total general | 1904 | 275 | 1 | 13 | 2193 |

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|---|------------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Dirección de Aguas y Saneamiento Básico | 20 | | | 1 | 21 |
| Dirección de Asuntos Minero Energéticos | 452 | 4 | 1 | 3 | 460 |
| Dirección de Gestión de infraestructura | 44 | 13 | | 16 | 73 |
| Dirección de proyectos de infraestructura | 16 | 9 | | 4 | 29 |
| Grupo de Proyectos Especiales | 32 | 2 | | | 34 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 305 | 69 | 5 | 151 | 530 |
| Total general | 869 | 97 | 6 | 175 | 1147 |

SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO

| Cuenta de RADICACIÓN | Finalizado | Normal | Total general |
|--|------------|----------|---------------|
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | 62 | 1 | 63 |
| Total general | 62 | 1 | 63 |

SECRETARIA DE LAS TICS

| Cuenta de RADICACIÓN | Finalizado | Normal | Total general |
|--|------------|----------|---------------|
| Dirección de Sistemas de Información | 19 | | 19 |
| SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC | 12 | 3 | 15 |
| Total general | 31 | 3 | 34 |

SECRETARIA DE PLANEACION

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Vencido | Total general |
|--|------------|----------|----------|---------------|
| Dirección de Prospectiva Territorial | 8 | 2 | | 10 |
| Dirección de Proyectos de Regalías | 6 | | | 6 |
| Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG | 2 | | 1 | 3 |
| Grupo de Evaluación y Seguimiento | 4 | | | 4 |
| Grupo de Planificación e información territorial | 12 | 2 | 1 | 15 |
| Grupo de Proyectos e Inversión Pública | 12 | 1 | | 13 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 22 | 3 | | 25 |
| Total general | 66 | 8 | 2 | 76 |

SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE

| Cuenta de RADICACIÓN | Finalizado | Normal | Vencido | Total general |
|--|------------|-----------|----------|---------------|
| SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE | 82 | 11 | 1 | 94 |
| Total general | 82 | 11 | 1 | 94 |

SECRETARIA DEL INTERIOR

| Cuenta de RADICACIÓN | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|--|------------|-----------|-----------|----------|---------------|
| Dirección de Atención integral a las victimas | 49 | 3 | | | 52 |
| Grupo de Participación Ciudadana | 485 | 54 | | | 539 |
| Grupo de Paz y Derechos Humanos | 78 | 4 | 1 | 2 | 85 |
| Grupo de Seguridad y Fortalecimiento Municipal | 80 | 10 | | | 90 |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | 273 | 20 | | 1 | 294 |
| Total general | 965 | 91 | 1 | 3 | 1060 |

SECRETARIA GENERAL

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|---|-------------|------------|-----------|-----------|---------------|
| Dirección de Atención al Ciudadano | 23 | | | | 23 |
| Dirección de contratación, bienes y servicios | 66 | 2 | | | 68 |
| Dirección de Talento Humano | 1031 | 91 | | 12 | 1134 |
| Grupo de Administración de Recursos Físicos | 143 | 10 | | | 153 |
| Grupo de Bienestar Social Laboral | 22 | 6 | | | 28 |
| Grupo de Gestión Documental | 178 | 63 | 1 | 44 | 286 |
| Grupo de Pasaportes | 483 | 74 | | | 557 |
| Grupo de Seguridad y salud en el trabajo | 42 | 1 | | | 43 |
| Grupo del Fondo de Cesantías de Santander | 3 | 2 | | | 5 |
| Grupo del Fondo de Pensiones Territorial de Santander | 379 | 36 | 2 | 8 | 425 |
| SECRETARIA GENERAL | 189 | 10 | | | 199 |
| Total general | 2559 | 295 | 3 | 64 | 2921 |

SECRETARIA DE EDUCACION

| Cuenta de Nº PROCESO | ESTADO | | | |
|---|------------|--------|---------|---------------|
| DEPENDENCIA | Finalizado | Normal | Vencido | Total general |
| Dirección Administrativa y Financiera | 152 | 24 | | 176 |
| Dirección Estratégica | 88 | 17 | | 105 |
| Equipo de Administración de la Planta | 727 | 65 | 51 | 843 |
| Equipo de Carrera docente y Administrativa | 235 | 2 | | 237 |
| Equipo de Contabilidad | 1 | | | 1 |
| Equipo de Desarrollo Docente | 83 | 4 | | 87 |
| Equipo de Nómina | 177 | 36 | 1 | 214 |
| Equipo de Prestación del Magisterio | 676 | 2118 | 665 | 3459 |
| Equipo de Tesorería | 252 | 9 | 4 | 265 |
| Equipo Fondo de Servicios Educativos | 18 | | | 18 |
| Equipo Historias Laborales | 778 | 98 | 153 | 1029 |
| Grupo de Cobertura Educativa | 103 | 23 | 18 | 144 |
| Grupo de Apoyo Jurídico | 515 | 25 | 3 | 543 |
| Grupo de Atención al Ciudadano | 63 | 1 | | 64 |
| Grupo de Bienes y Servicios | 87 | 4 | | 91 |
| Grupo de Calidad Educativa | 149 | 22 | 18 | 189 |
| Grupo de Inspección y Vigilancia | 245 | 18 | | 263 |
| Grupo de Planeación Educativa | 18 | 2 | 1 | 21 |
| Grupo de Sistemas de Información | 68 | 13 | 31 | 112 |
| Grupo de Talento Humano Educación | 254 | 48 | 25 | 327 |
| PAE | 54 | 5 | | 59 |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 68 | 1 | 5 | 74 |
| Total general | 4811 | 2535 | 975 | 8321 |

SECRETARIA DE SALUD

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|--|-------------|------------|-----------|------------|---------------|
| (PAI) Programa Ampliado de Inmunizaciones - Secretaria de Salud | 6 | 1 | | | 7 |
| Dirección Administrativa de Control Financiero | 13 | | | 1 | 14 |
| Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control | 130 | 11 | | 11 | 152 |
| Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud | 28 | 3 | 1 | 4 | 36 |
| Dirección de Promoción Social | 26 | 2 | | | 28 |
| Dirección de Salud Integral | 85 | 3 | | 6 | 94 |
| Grupo de Participación Social en Salud | 24 | | | | 24 |
| Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía | 454 | 41 | | 33 | 528 |
| Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo | 1 | | | | 1 |
| Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones | 13 | 1 | | | 14 |
| Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria | 15 | 1 | | | 16 |
| Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico | 156 | 13 | | 21 | 190 |
| Grupo de CRUE Emergencia y Desastres | 960 | | | 1 | 961 |
| Grupo de Epidemiología y Demografía | 9 | 2 | | 4 | 15 |
| Grupo de Laboratorio de Salud Pública | 14 | | | 3 | 17 |
| Grupo de Mejoramiento de la Calidad | 1 | | | 1 | 2 |
| Grupo de Promoción y Prevención | 20 | 1 | | 6 | 27 |
| Grupo de Recursos Financieros en salud | 13 | | | 1 | 14 |
| Grupo de Servicios de Salud Individuales | 7 | 1 | | 4 | 12 |
| Grupo de Sistemas Integrados de Información | 3 | 1 | | 2 | 6 |
| Grupo de Talento Humano Salud | 2 | | | | 2 |
| Hospitales Liquidados - Secretaria de Salud | 2 | | | | 2 |
| Medicamentos y fondo Rotatorio. | 1 | 3 | | | 4 |
| Nutrición - Secretaria de Salud | | 1 | | | 1 |
| Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaría de Salud | 4 | 3 | | | 7 |
| Salud Ambiental - Secretaria de Salud | 277 | 33 | 1 | 29 | 340 |
| Salud Mental - Secretaria de Salud | 1 | | | | 1 |
| Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud | 1 | | | 1 | 2 |
| Servicio Social Obligatorio S.S.O | 105 | 6 | | | 111 |
| Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud | 1 | | | | 1 |
| Tutelas - Secretaria de Salud | 7 | | | 4 | 11 |
| Total general | 2379 | 127 | 2 | 132 | 2640 |



MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

| SECRETARIA DE INTERIOR | | |
|------------------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 3 | 0 |
| AGOSTO | 23 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 35 | 0 |

| SECRETARIA DE VIVIENDA | | |
|------------------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 0 | 0 |
| AGOSTO | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 1 | 0 |

| SECRETARIA DE PLANEACION | | |
|--------------------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 0 | 0 |
| AGOSTO | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 |

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

| OFICINA JURIDICA | | |
|------------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 0 | 0 |
| AGOSTO | 6 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 |

| SECRETARIA GENERAL | | |
|--------------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 15 | 3 |
| AGOSTO | 9 | 16 |
| SEPTIEMBRE | 8 | 22 |

| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO | | |
|----------------------------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 0 | 0 |
| AGOSTO | 1 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 4 | 0 |

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

| SECRETARIA TIC | | |
|----------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 0 | 0 |
| AGOSTO | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 |

| OFICINA CONTROL INTERNO | | |
|-------------------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 0 | 0 |
| AGOSTO | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 |

| DESPACHO GOBERNADOR | | |
|---------------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 2 | 0 |
| AGOSTO | 1 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 6 | 0 |

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

| SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO | | |
|---------------------------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 0 | 0 |
| AGOSTO | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 |

| SECRETARIA DE EDUCACION | | |
|-------------------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 1 | 0 |
| AGOSTO | 2 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 3 | 0 |

| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | | |
|--|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO | 1 | 0 |
| AGOSTO | 2 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 |



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la asistencia a las capacitaciones sobre el uso de la plataforma FOREST.

2. Se invita a todos los funcionarios a dar respuesta oportuna de acuerdo a lo establecido en el decreto 335 del 2021; teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 31 de la ley 1755 de 2015.

3. Responder dentro del mismo proceso, para así llevar una trazabilidad de la respuesta.

4. Responder las líneas telefónicas, toda vez que dentro de las llamadas recibidas a diario, se reciben muchas inconformidades respecto a este servicio.

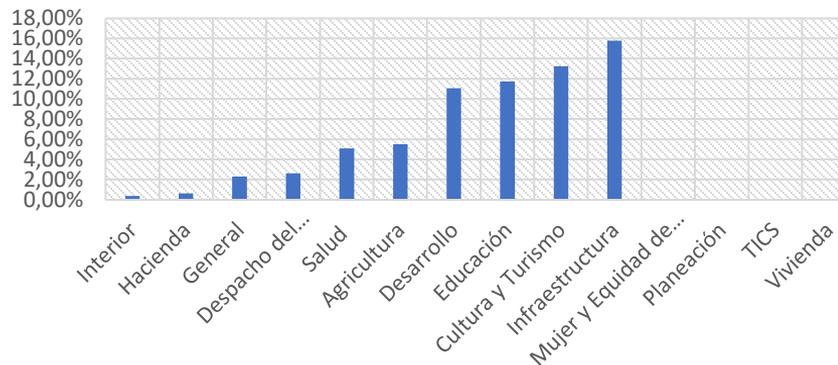
FELICITACIONES



A LAS SIGUIENTES SECRETARÍAS , POR DAR TRAMITE OPORTUNO A LAS PQRSD:

1. SECRETARÍA DEL INTERIOR
2. SECRETARÍA DE HACIENDA
3. SECRETARÍA GENERAL

TRAMITE PQRSD



Nota: las Secretarías que no tienen índice de porcentaje, no aplican por tener menos de 100 PQRSD recibidas durante el trimestre.

IVONNE MARCELA RONDON PRADA

DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO