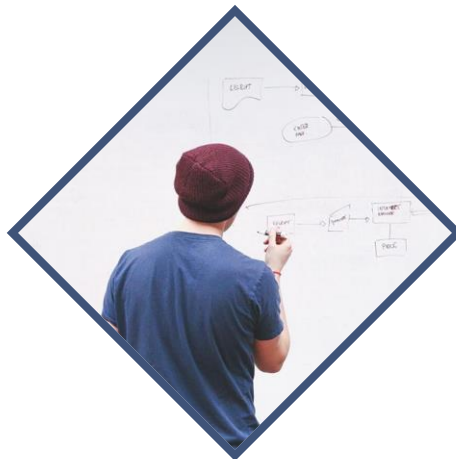


CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS - 2021

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.

24,807

PQRS RECIBIDAS HASTA EL CUARTO
TRIMESTRE



DETALLADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PETICIONES
23907

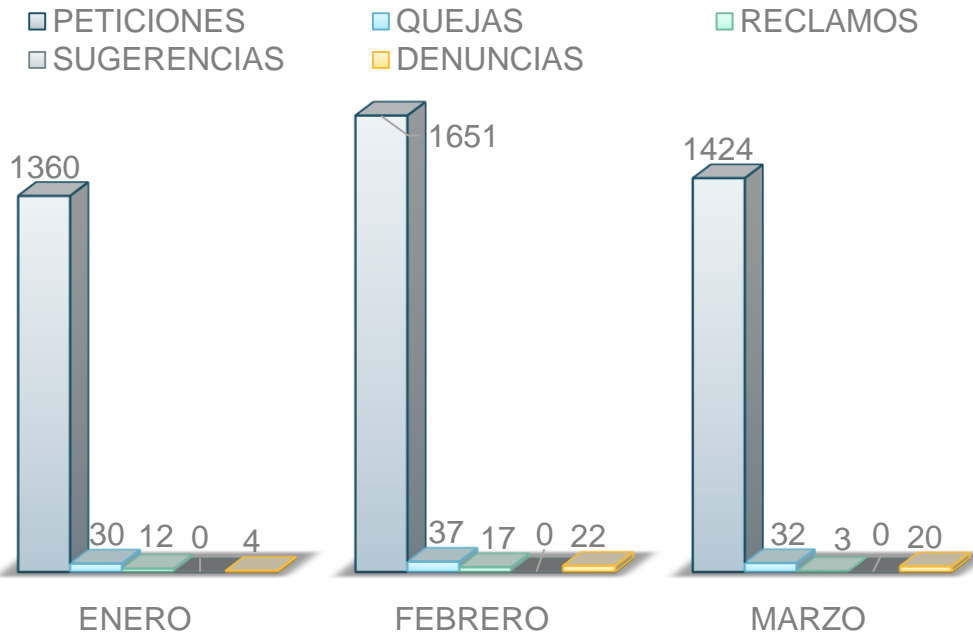
QUEJAS
421

RECLAMOS
207

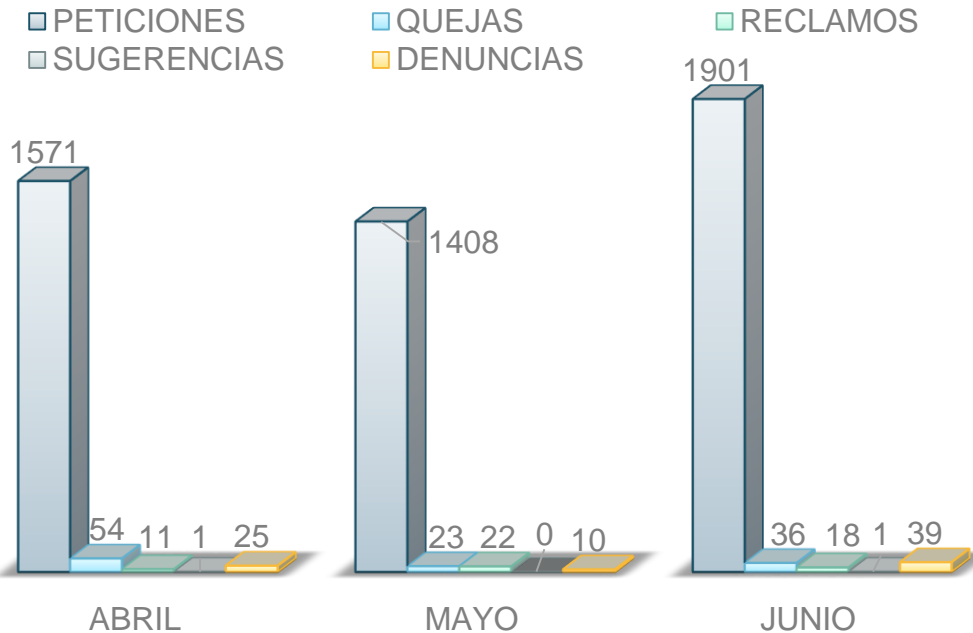
SUGERENCIAS
3

DENUNCIAS
269

INFORME DETALLADO POR MES

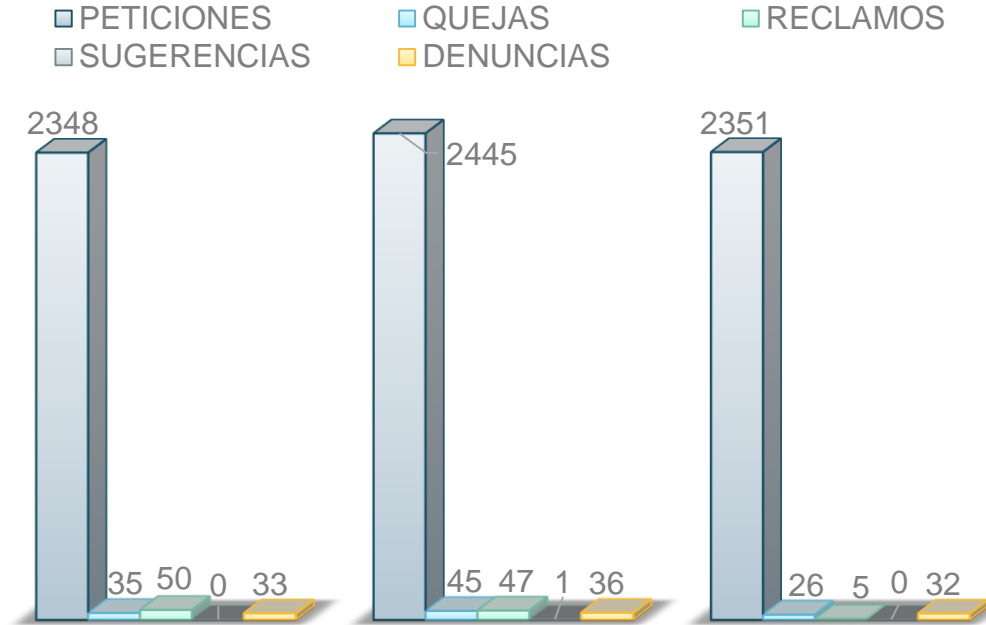


INFORME DETALLADO POR MES

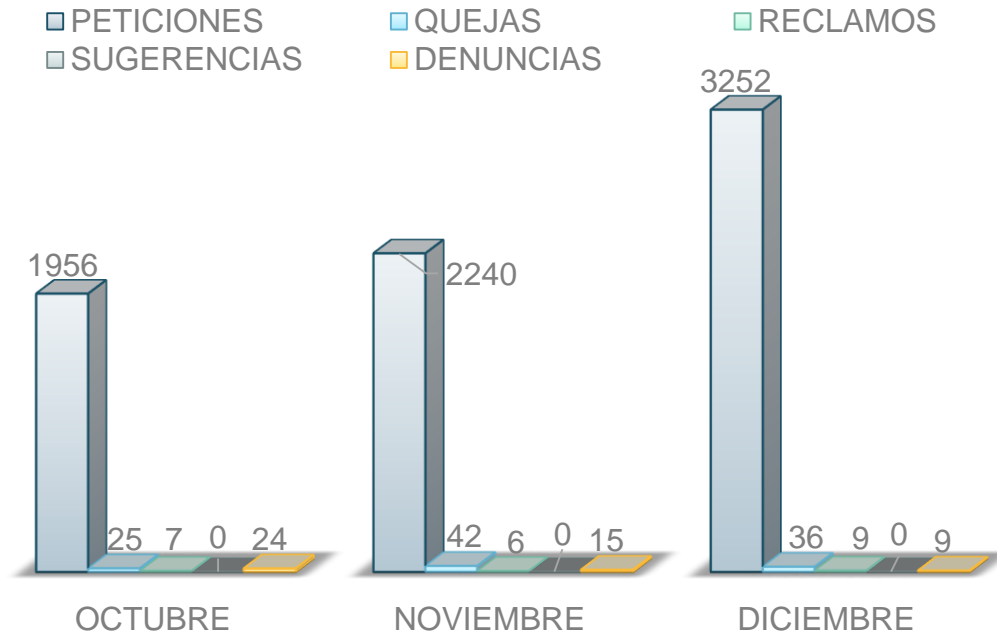




INFORME DETALLADO POR MES

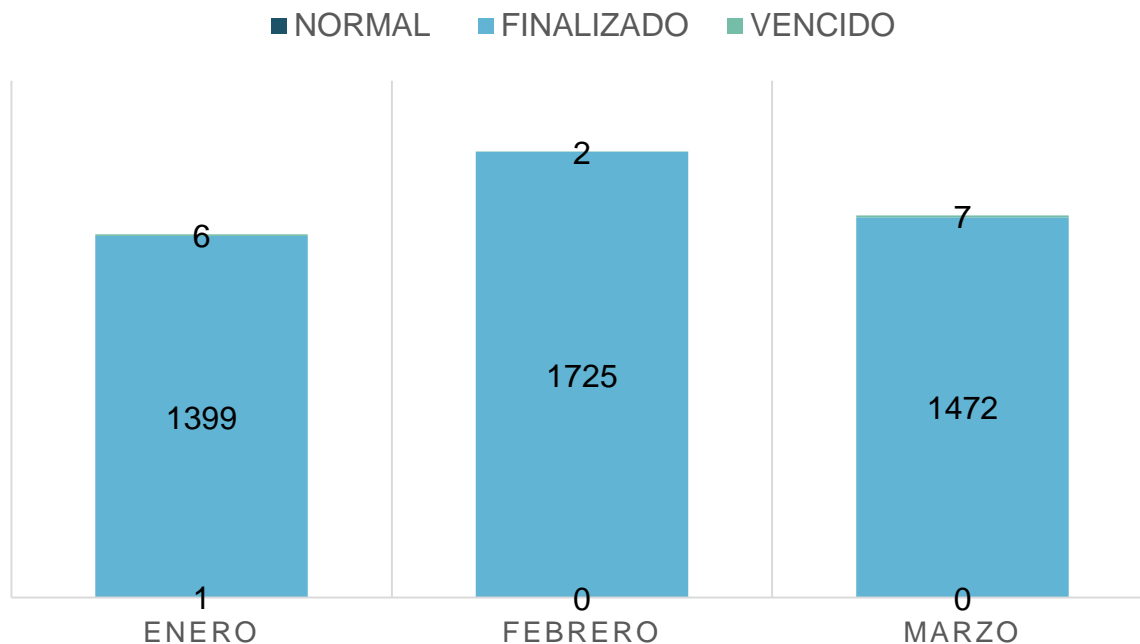


INFORME DETALLADO POR MES

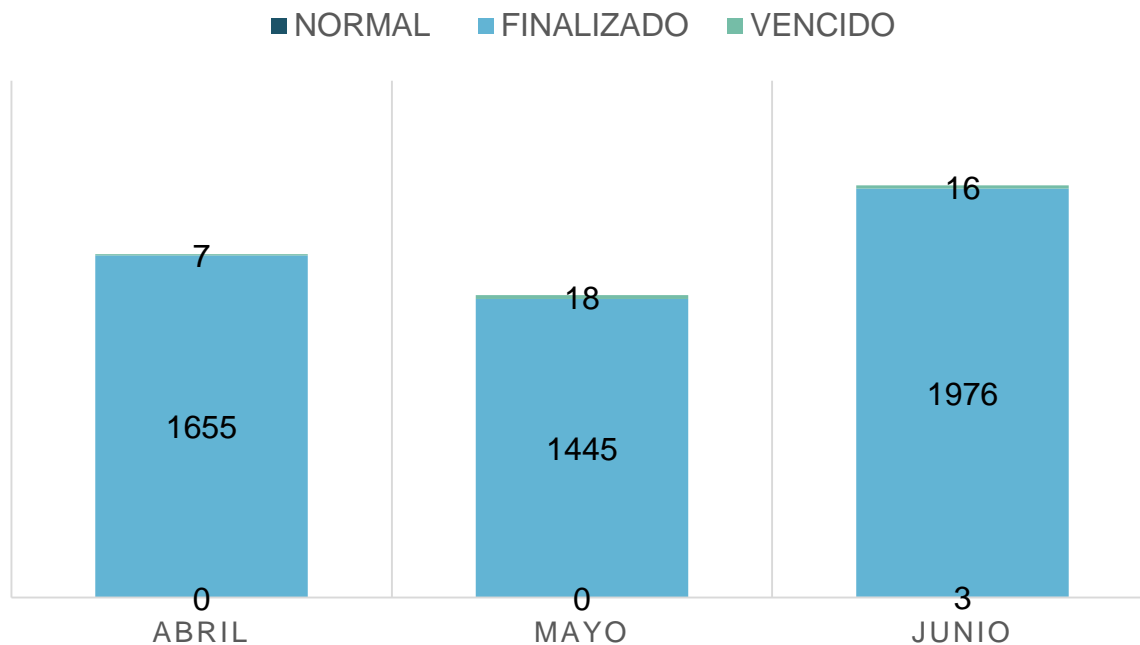


ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a Diciembre 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.

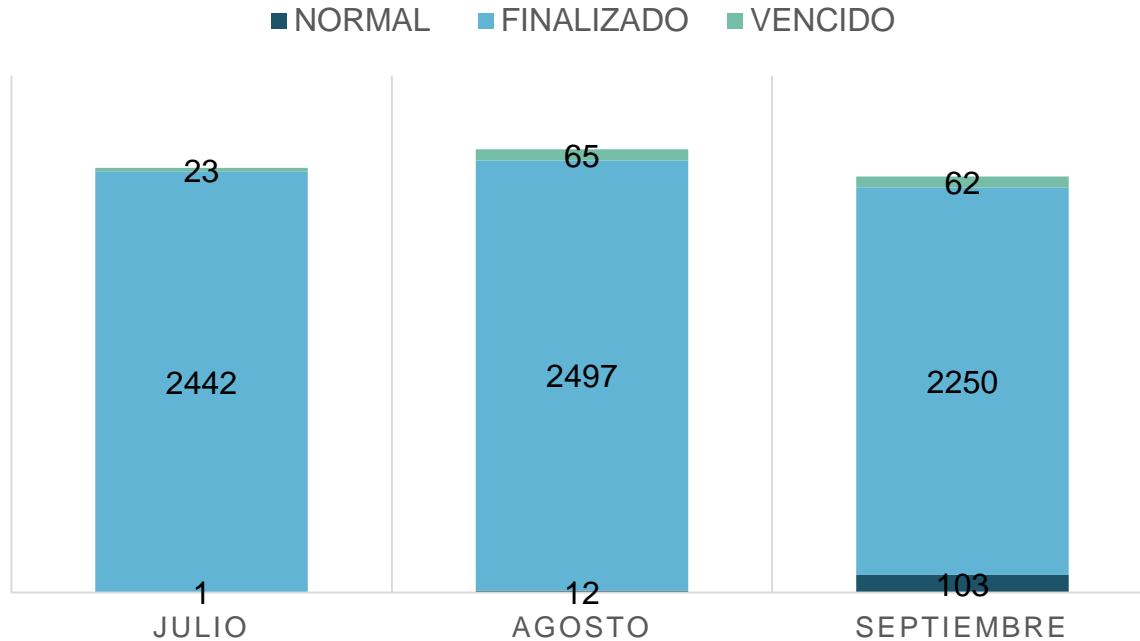


Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a Diciembre 30 de 2021, por lo cual se invita a los funcionarios a dar respuesta a los ciudadanos de manera inmediata, como está estipulado en el decreto 335 de 2021 “art. 21 términos para resolver las peticiones” adicionalmente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

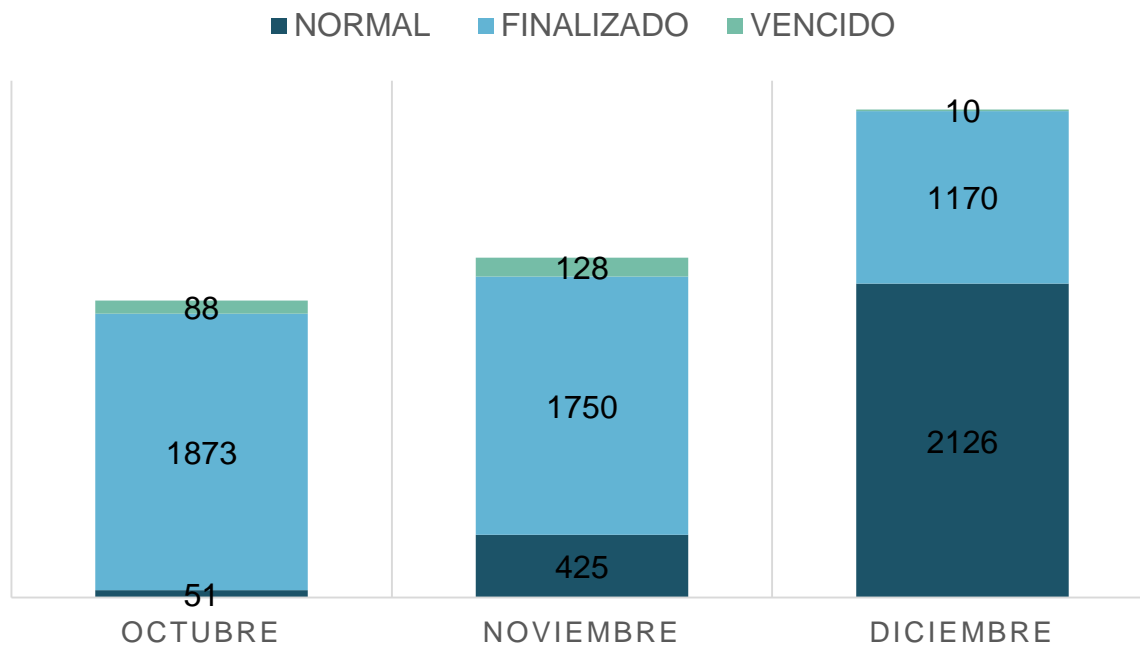




Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a Diciembre 30 de 2021, por lo cual se invita a los funcionarios a dar respuesta a los ciudadanos de manera inmediata, como está estipulado en el decreto 335 de 2021 “art. 21 términos para resolver las peticiones” adicionalmente 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 Diciembre 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
13,77 días

Quejas
15,55 días

Reclamos
12,19 días

Denuncias
12,62 días

NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS POR NUESTROS CANALES VIRTUALES

15,498 PQRS

CANALES VIRTUALES :

info@santander.gov.co

tramitesforest@santander.gov.co

escribalealgobernador@santander.gov.co

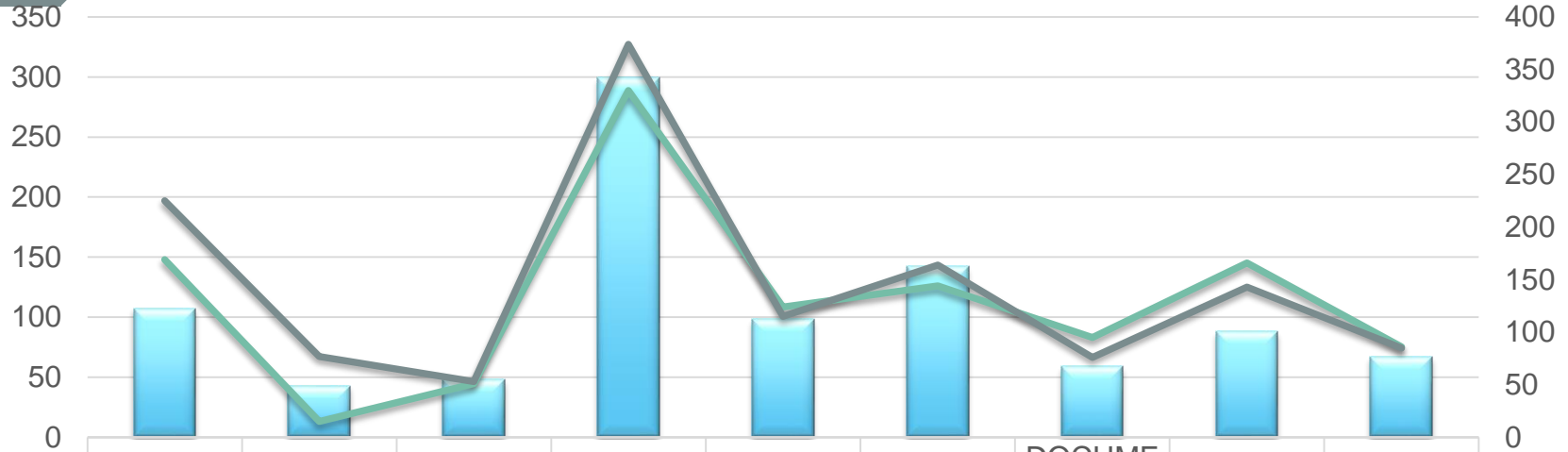
<http://forest.santander.gov.co:8080/forest-webfile/app>

NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE POR NUESTRA LINEA MOVIL



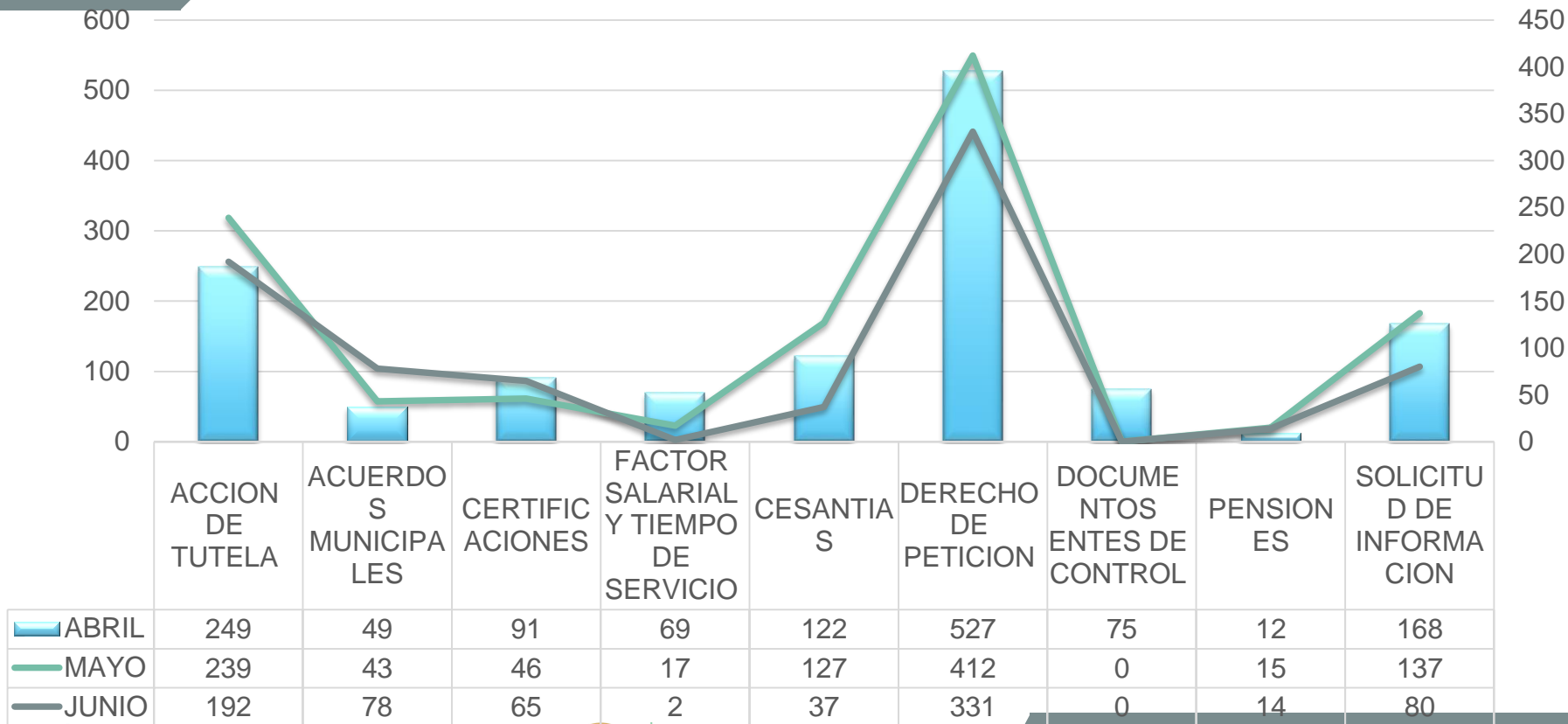
TRAMITES MAS SOLICITADOS

TOP DE TRAMITES

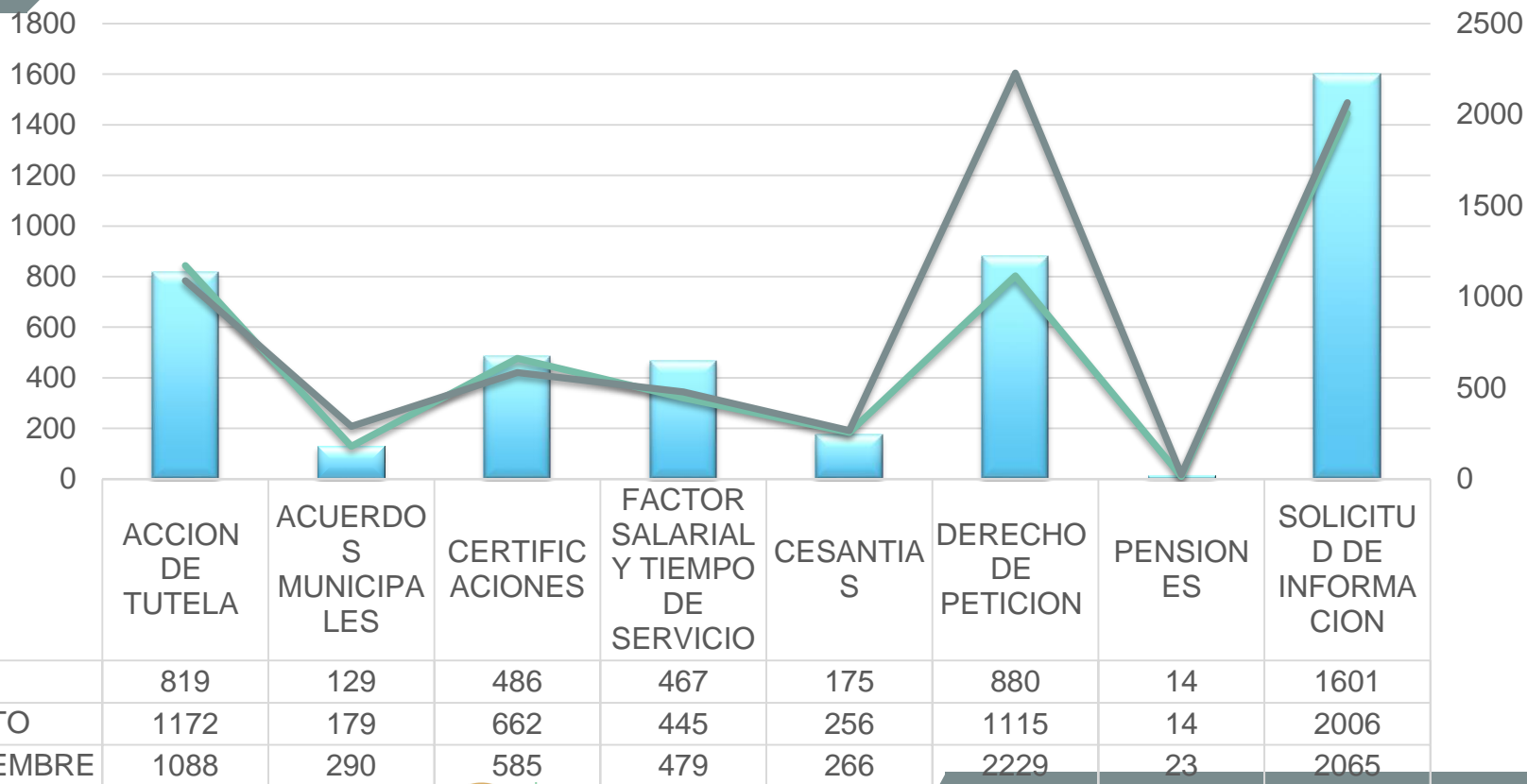


	ACCION DE TUTELA	ACUERDOS MUNICIPALES	CERTIFICACIONES	FACTOR SALARIAL Y TIEMPO DE SERVICIO	CESANTIAS	DERECHO DE PETICION	DOCUMENTOS DE CONTROL	PENSIONES	SOLICITUD DE INFORMACION
ENERO	107	43	48	299	98	142	59	88	67
FEBRERO	169	15	51	330	124	144	95	166	86
MARZO	225	77	53	374	115	164	76	143	85

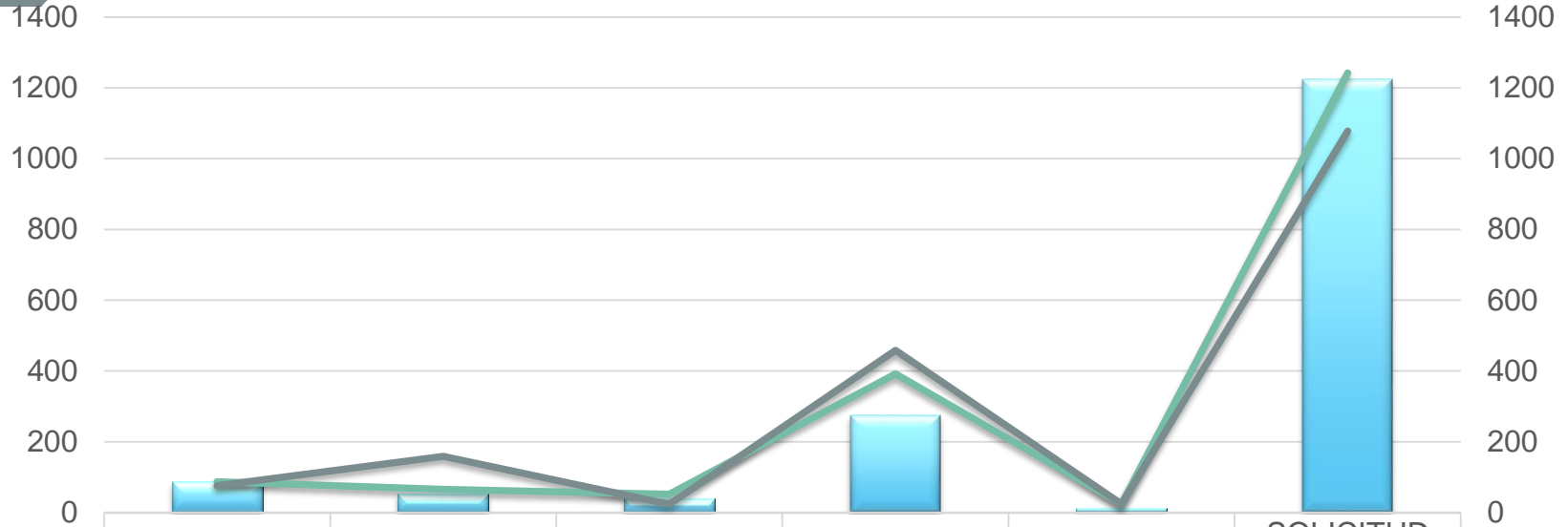
TOP DE TRAMITES



TOP DE TRAMITES

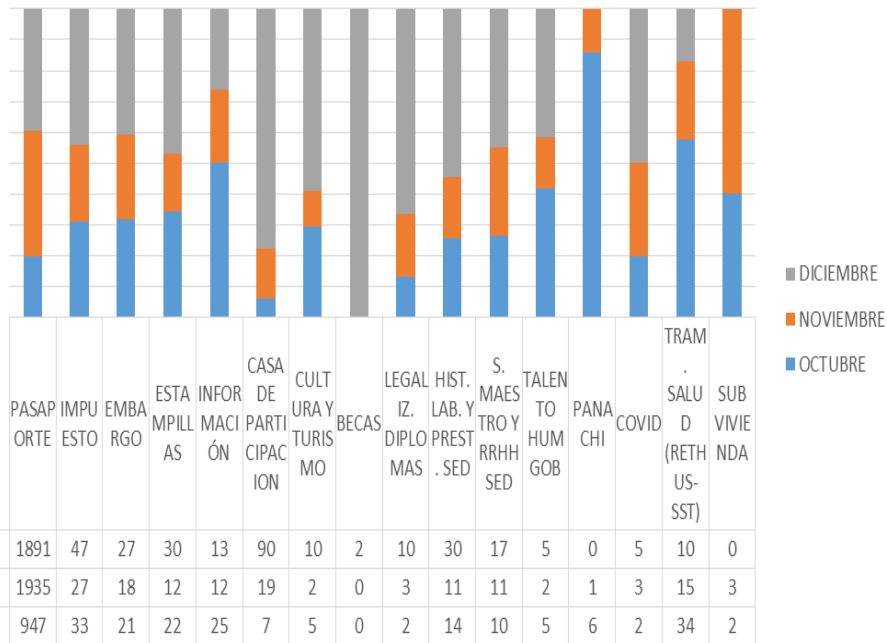


TOP DE TRAMITES



	ACCION DE TUTELA	ACUERDOS MUNICIPALES	CERTIFICACIONES	DERECHO DE PETICION	PENSIONES	SOLICITUD DE INFORMACION
OCTUBRE	88	52	39	274	12	1224
NOVIEMBRE	87	66	52	392	24	1242
DICIEMBRE	76	159	23	458	24	1078

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

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Asesor Despacho del Gobernador	4	1			5
DESPACHO DEL GOBERNADOR	833	5		6	844
Oficina de Prensa	50	8	1	16	75
Oficina de Protocolo	35	2			37
Oficina Primera Dama	302	4			306
Total general	1224	20	1	22	1267

SECRETARIA DE AGRICULTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental	6			6
Grupo de Gestión Rural Local	30		1	31
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	8			8
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	64	4		68
Total general	108	4	1	113

SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Grupo de Turismo	9			9
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	459	6	3	468
Total general	468	6	3	477

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad	12	5	2	19
Dirección de Desarrollo Social	16			16
Dirección de Juventudes	6			6
Grupo de Consejo Departamental de Política Social	3	1		4
Grupo de Infancia y Adolescencia	3		1	4
Grupo de Población en Condición de Discapacidad	63			63
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	23	15	8	46
Total general	126	21	11	158

SECRETARIA DE HACIENDA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Cuenta Tesoreria				1	1
Dirección de Cobro Coactivo	523	16	1		540
Dirección de Contabilidad	103	4			107
Dirección de Ingresos	957	55		2	1014
Dirección de presupuesto	41				41
Dirección de Tesoreria	197	7			204
SECRETARIA DE HACIENDA	11				11
Total general	1832	82	1	3	1918

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	21	1			22
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	459	2		2	463
Dirección de Gestión de infraestructura	70	4		23	97
Dirección de proyectos de infraestructura	25	3		6	34
Grupo de Proyectos Especiales	42	7	1	1	51
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	321	39		32	392
Total general	938	56	1	64	1059

SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	69	69
Total general	69	69

SECRETARIA DE LAS TICS

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Dirección de Sistemas de Información	26	26
Grupo de Ciencia, Tecnología e Innovación	1	1
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFOR	12	12
Total general	39	39

SECRETARIA DE PLANEACION

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Prospectiva Territorial	5		5
Dirección de Proyectos de Regalías	9		9
Grupo de Evaluación y Seguimiento	7		7
Grupo de Planificación e información territorial	13	1	14
Grupo de Proyectos e Inversión Pública	15		15
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	18	1	19
Total general	67	2	69

SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE

Etiquetas de fila	<input type="checkbox"/> Finalizado	Normal	Total general
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	100	6	106
Total general	100	6	106

SECRETARIA DEL INTERIOR

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Atención integral a las victimas	338	11	1		350
Dirección de Participación Ciudadana y Acción Comunal	1560	963			2523
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	765	52		3	820
Grupo de Paz y Derechos Humanos	947	40	2	10	999
SECRETARIA DEL INTERIOR	1550	39		10	1599
Total general	5160	1105	3	23	6291

SECRETARIA PRIVADA

Etiquetas de fila	<input type="checkbox"/> Finalizado	Normal	Total general	
SECRETARIA PRIVADA		3	1	4
Total general		3	1	4

SECRETARIA AMBIENTAL

Etiquetas de fila <input type="button" value="▼"/> Normal	Total general	
SECRETARIA AMBIENTAL	1	1
Total general	1	1

SECRETARIA DE COMPETETIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD

Etiquetas de fila	Finalizado	Vencido	Total general
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	31	2	33
Total general	31	2	33

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Atención al Ciudadano	40	2			42
Dirección de Talento Humano	3503	94	4	32	3633
Grupo de Administración de Recursos Físicos	456	12		2	470
Grupo de Bienestar Social Laboral	80	1		1	82
Grupo de Gestión Documental	602	75	3	94	774
Grupo de Pasaportes	1861	1174	10	51	3096
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	102	2		1	105
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander	16				16
Grupo del Fondo de Pensiones Territorial de Santander	3598	275	3	46	3922
Oficina de Contratación	818	2155		6	2979
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	479	18	2	3	502
Total general	11555	3808	22	236	15621

SECRETARIA DE EDUCACION

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	284	13	7	304
Dirección de Permanencia Escolar	103	7	0	110
Dirección Estratégica	158	0	0	158
Equipo de Administración de la Planta	1301	126	3	1430
Equipo de Carrera docente y Administrativa	313	1	0	314
Equipo de Contabilidad	2	0	0	2
Equipo de Desarrollo Docente	175	1	1	177
Equipo de Nómina	516	39	0	555
Equipo de Prestación del Magisterio	1102	419	45	1566
Equipo de Tesorería	366	14	4	384
Equipo Fondo de Servicios Educativos	33	0	0	33
Equipo Historias Laborales	1924	46	93	2063
Grupo de Cobertura Educativa	202	13	24	239
Grupo de Apoyo Jurídico	568	10	5	583
Grupo de Atención al Ciudadano	120	1	0	121
Grupo de Bienes y Servicios	134	1	0	135
Grupo de Calidad Educativa	307	12	3	322
Grupo de Inspección y Vigilancia	412	6	0	418
Grupo de Planeación Educativa	29	2	3	34
Grupo de Sistemas de Información	93	7	77	177
Grupo de Talento Humano Educación	680	50	7	737
SECRETARIA DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GESTIÓN A	99	1	1	101
Total general	8921	769	273	9963

SECRETARIA DE SALUD

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
(PAI) Programa Ampliado de Inmunizaciones - Secretaria de Salud	28				28
Dirección Administrativa de Control Financiero	60	1			61
Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios	330	15		10	355
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	637	39	1	8	685
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	145				145
Dirección de Promoción Social	126				126
Dirección de Salud Integral	246			7	253
Grupo de Participación Social en Salud	73	1			74
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	1136	36	3	52	1227
Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo	5	2			7
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	40	3		2	45
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	130			1	131
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	1608	37		3	1648
Grupo de Epidemiología y Demografía	80	4		2	86
Grupo de Gestión de la Salud Pública	4	1		1	6
Grupo de Gestión de Proyectos, Planes y Programas		1			1
Grupo de Recursos Financieros en salud	105	3		1	109
Grupo de Servicios de Salud Individuales	38	5			43
Grupo de Sistemas Integrados de Información	30	2		2	34
Grupo de Talento Humano Salud	17				17
Hospitales Liquidados - Secretaria de Salud	9				9
Medicamentos y fondo Rotatorio.	70			1	71
Nutrición - Secretaria de Salud	13	3			16
Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaría de Salud	16	2		4	22
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	547	17		56	620
Salud Mental - Secretaria de Salud	7			1	8
Salud Oral - Secretaria de Salud				1	1
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud	14	1		5	20
SECRETARIA DE SALUD	20	3			23
Servicio Social Obligatorio S.S.O	191	2		3	196
Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud	5	2		1	8
Tutelas - Secretaria de Salud	311				312
Total general	6041	181	4	161	6387



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
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

SECRETARIA DE VIVIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

SECRETARIA DE PLANEACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

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
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

SECRETARIA ADMINISTRATIVA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

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
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

OFICINA CONTROL INTERNO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

DESPACHO GOBERNADOR		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

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
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

SECRETARIA DE EDUCACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		



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.

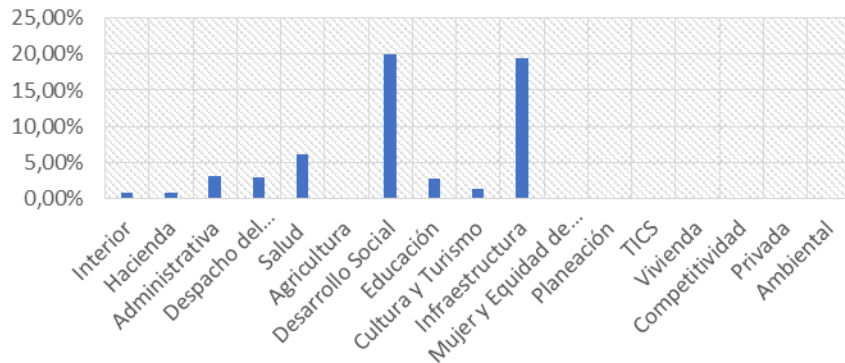
FELICITACIONES



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

1. SECRETARÍA DEL INTERIOR
2. SECRETARÍA DE HACIENDA
3. SECRETARÍA CULTURA Y TURISMO

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