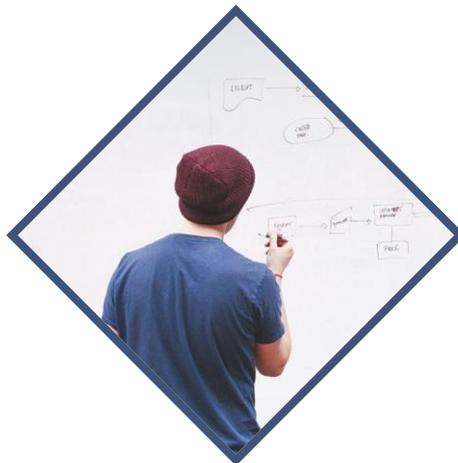


# PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD - 2022

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

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 marzo del 2022, 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.

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



7,365

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER  
TRIMESTRE DE 2022

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# DETALLADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PETICIONES  
7,207

QUEJAS  
92

RECLAMOS  
28

SUGERENCIAS  
1

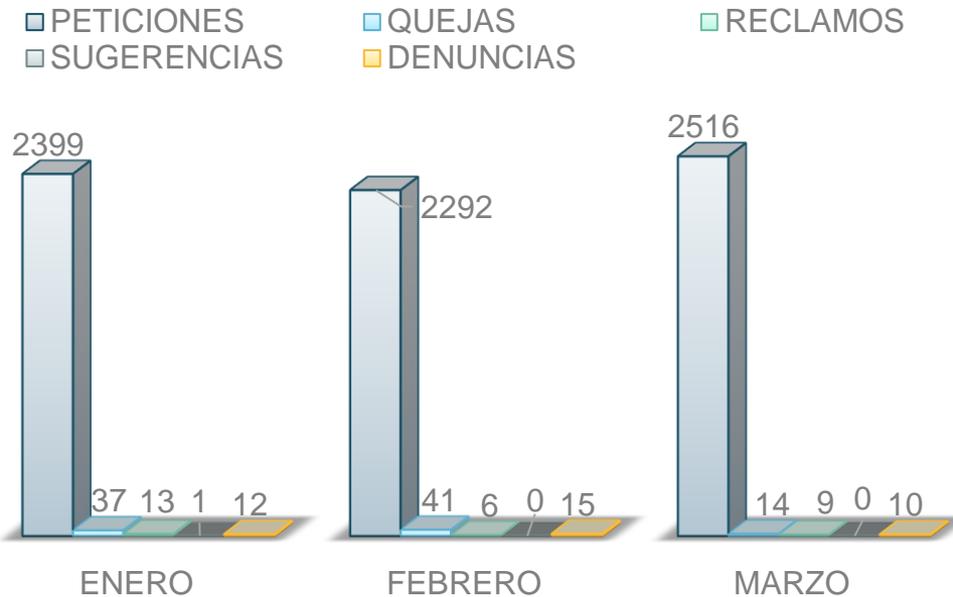
DENUNCIAS  
37

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# INFORME DETALLADO POR MES



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



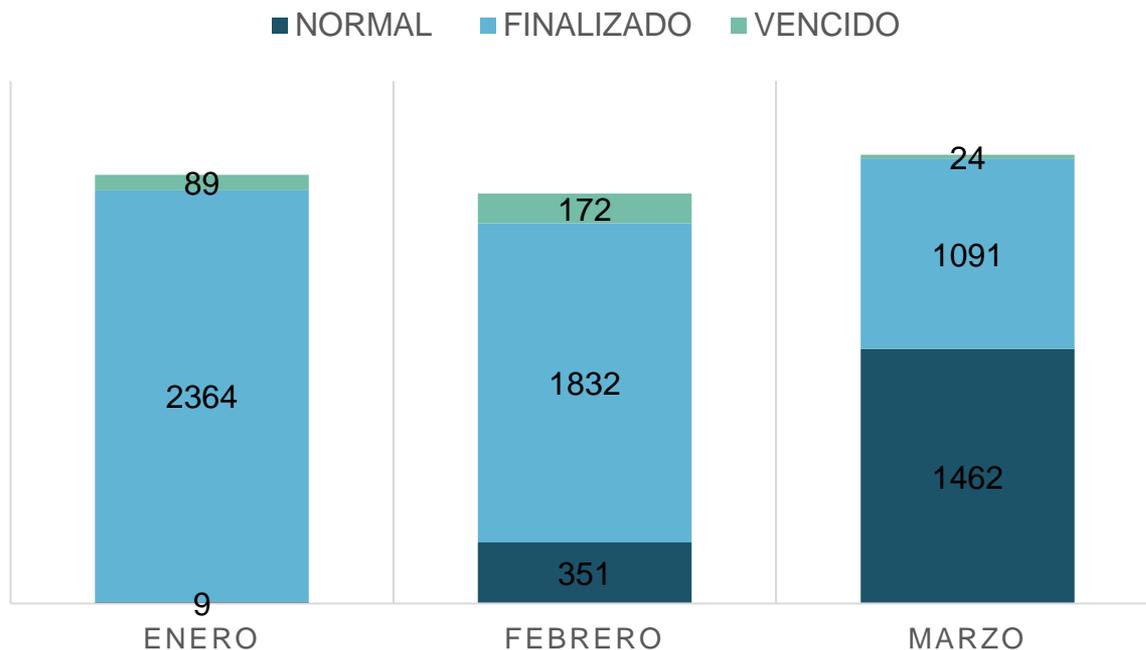
# ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a marzo 30 de 2022, 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.



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO





# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Peticiones  
6,14 días

Quejas  
2,7 días

Reclamos  
1 día

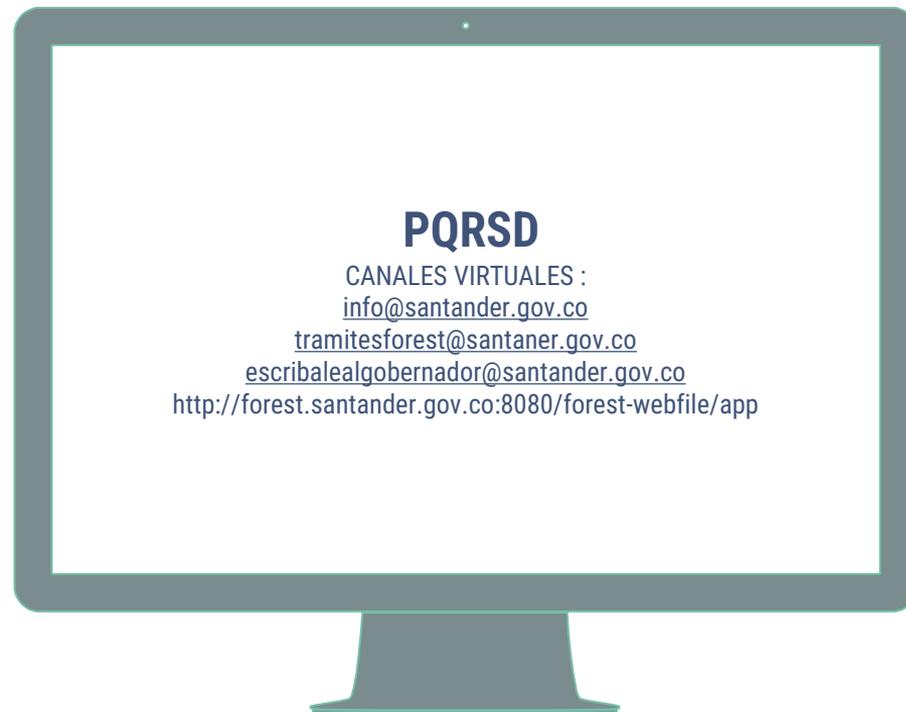
Denuncias 2,48  
días

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



NÚMERO DE PQRS  
RECIBIDAS POR  
NUESTROS CANALES  
VIRTUALES 4.466



SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



“ A CONTINUACIÓN PODRÁ  
ENCONTRAR EL ESTADO DEL  
TRÁMITE DE CADA SECRETARÍA  
A PQRS

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





## DESPACHO DEL GOBERNADOR

<i>DEPENDENCIA</i>	Finalizado	Normal	Vencido	Suma total
DESPACHO DEL GOBERNADOR	39	1	3	43
Oficina de Contratación	4	1	2	7
Oficina de Prensa			1	1
Oficina de Protocolo	10	4		14
Oficina Primera Dama	6	2		8
<b>Suma total</b>	<b>59</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>73</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE AGRICULTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	28	8	1	2	39
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>39</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Suma total
Grupo de Turismo	5	2		1	8
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	136	65	1	15	217
<b>Suma total</b>	<b>141</b>	<b>67</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>225</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

<i>DEPENDENCIA</i>	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Suma total
Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad	16	3		4	23
Dirección de Desarrollo Social	6	5	1	6	18
Dirección de Juventudes	7	2			9
Grupo de Consejo Departamental de Política Social	2				2
Grupo de Población en Condición de Discapacidad	3				3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	8	2	1	6	17
<b>Suma total</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>72</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE HACIENDA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Suma total
Dirección de Cobro Coactivo	477	29			506
Dirección de Contabilidad	57	21			78
Dirección de Ingresos	90	36			126
Dirección de presupuesto	5				5
Dirección de Tesorería	18	3			21
Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	151	113	1	16	281
SECRETARIA DE HACIENDA	5				5
<b>Suma total</b>	<b>803</b>	<b>202</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>1022</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	81	63	2	40	186
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	8				8
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	6	6		2	14
Dirección de Gestión de infraestructura	6	2		9	17
Dirección de proyectos de infraestructura	7	1		2	10
Grupo de Proyectos Especiales	2	1	1	1	5
Grupo de Proyectos Viales	2				2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	50	53	1	26	130
<b>Total general</b>	<b>81</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>186</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

<i>DEPENDENCIA</i>	Finalizado	Normal	Suma total
Dirección de Mujer y Equidad de Genero		1	1
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	41	3	44
<b>Suma total</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>45</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE LAS TICS

<i>DEPENDENCIA</i>	Finalizado	Normal	Suma total
Dirección de Sistemas de Información	12	3	15
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	9	3	12
<b>Suma total</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>27</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE PLANEACION

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vencido	Suma total
Dirección de Desarrollo Regional y Territorial	1			1
Dirección de Proyectos de Regalías	7	8	1	16
Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG	1			1
Grupo de Evaluación y Seguimiento	4	3		7
Grupo de Planificación e información territorial	16	3		19
Grupo de Proyectos e Inversión Pública	2	1		3
Grupo de Rendición de Cuentas		1		1
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	27	1		28
<b>Suma total</b>	<b>58</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>76</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE

<i>DEPENDENCIA</i>	Finalizado	Normal	Suma total
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE	44	29	73
<b>Suma total</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>73</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DEL INTERIOR

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Suma total
Dirección de Atención integral a las victimas	12	3			15
Dirección de Participación Ciudadana y Acción Comunal	20	15			35
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	53	5			58
Grupo de Paz y Derechos Humanos	159	28	1	1	189
SECRETARIA DEL INTERIOR	37	7		1	45
<b>Suma total</b>	<b>281</b>	<b>58</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>342</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA PRIVADA

<i>DEPENDENCIA</i>	Finalizado	Normal	Suma total
SECRETARIA PRIVADA	1	2	3
<b>Suma total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA AMBIENTAL

<i>DEPENDENCIA</i>	Finalizado	Normal	Suma total
SECRETARIA AMBIENTAL	29	10	39
<b>Suma total</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>39</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD

<i>DEPENDENCIA</i>	Finalizado	Normal	Suma total
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	7	1	8
<b>Suma total</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA ADMINISTRATIVA

<i>DEPENDENCIA</i>	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Suma total
Dirección de Recursos Fisicos	115	2		1	118
Dirección de Talento Humano	701	198	6	13	918
Grupo de Bienestar Social Laboral	28	5		1	34
Grupo de Gestión Documental	77	84	6	52	219
Grupo de Pasaportes	1130	414	12		1556
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	17	1			18
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander		14		1	15
<b>SECRETARIA ADMINISTRATIVA</b>	<b>183</b>	<b>25</b>		<b>5</b>	<b>213</b>
<b>Suma total</b>	<b>2255</b>	<b>747</b>	<b>24</b>	<b>75</b>	<b>3101</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO

# SECRETARIA DE EDUCACION

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	28	19	3	50
Dirección de Permanencia Escolar	89	19	1	109
Dirección Estratégica	9	5	0	14
Equipo de Administración de la Planta	216	91	37	344
Equipo de Carrera docente y Administrativa	38	2	0	40
Equipo de Contabilidad	0	1	0	1
Equipo de Desarrollo Docente	38	6	0	44
Equipo de Nómina	144	92	37	273
Equipo de Prestación del Magisterio	48	40	1	89
Equipo de Tesorería	45	10	4	59
Equipo Fondo de Servicios Educativos	6	2	0	8
Equipo Historias Laborales	146	75	16	237
Grupo de Cobertura Educativa	79	15	6	100
Grupo de Apoyo Jurídico	18	9	6	33
Grupo de Atención al Ciudadano	13	6	0	19
Grupo de Bienes y Servicios	33	4	7	44
Grupo de Calidad Educativa	35	25	9	69
Grupo de Inspección y Vigilancia	63	10	0	73
Grupo de Planeación Educativa	3	6	0	9
Grupo de Sistemas de Información	3	6	4	13
Grupo de Talento Humano Educación	680	53	6	739
SECRETARIA DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	21	0	6	27
Total general	1755	496	143	2394

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE SALUD

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
(PAI) Programa Ampliado de Inmunizaciones - Secretaria de Salud	3	2		2	7
Dirección Administrativa de Control Financiero	10	4			14
Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios	91	24		6	121
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	92	33		6	131
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	19	7		3	29
Dirección de Promoción Social	10	3	2	3	18
Dirección de Salud Integral	40	10		4	54
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	81	14			95
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	19				19
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	444	44			488
Grupo de Epidemiología y Demografía	7	5		3	15
Grupo de Gestión de la Salud Pública				1	1
Grupo de Gestión de Proyectos, Planes y Programas		1			1
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	2				2
Grupo de Promoción y Prevención	6				6
Grupo de Recursos Financieros en salud	23	1		4	28
Grupo de Servicios de Salud Individuales	8				8
Grupo de Sistemas Integrados de Información	4	2		1	7
Grupo de Talento Humano Salud	2			1	3
Medicamentos y fondo Rotatorio.	2				2
Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaría de Salud	15	2		1	18
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	76	33		16	125
Salud Mental - Secretaria de Salud	2	1			3
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud	5				5
SECRETARIA DE SALUD	2	4		4	10
Servicio Social Obligatorio S.S.O	13	1			14
Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud	1			1	2
Tutelas - Secretaria de Salud	60	6		7	73
<b>Total general</b>	<b>1037</b>	<b>197</b>	<b>2</b>	<b>63</b>	<b>1299</b>

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO





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

OFICINA DE CONTRATACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRE RO	0	0
MARZO	0	0

SECRETARIA DE MUJER Y EQUIDAD DE GENERO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRE RO	4	0
MARZO	3	0

SECRETARIA DE HACIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	9	3
FEBRE RO	12	2
MARZO	12	0

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# 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 NEGOCIARON A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRE RO	0	0
MARZO	0	0

OFICINA PARA LA GESTION DEL RIESGO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIARON A LA INFORMACION
ENERO	2	0
FEBRE RO	3	0
MARZO	5	0

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIARON A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRE RO	0	0
MARZO	0	0

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO



# 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 NEGOCIARON ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0

SECRETARIA DE PLANEACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIARON ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0

FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIARON ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	1	0

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO



# 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
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0

SECRETARIA DE EDUCACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	1	0
MARZO	0	0

SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO



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

DIRECCION DE COMPETITIVIDAD		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESO S QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMA CION
ENE RO	0	0
FEB RER O	0	0
MAR ZO	0	0

SECRETARIA DE VIVIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESO S QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMA ACION
ENERO	0	0
FEBRE RO	0	0
MARZO	0	0

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO





## 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 491 de 2020; 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.

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



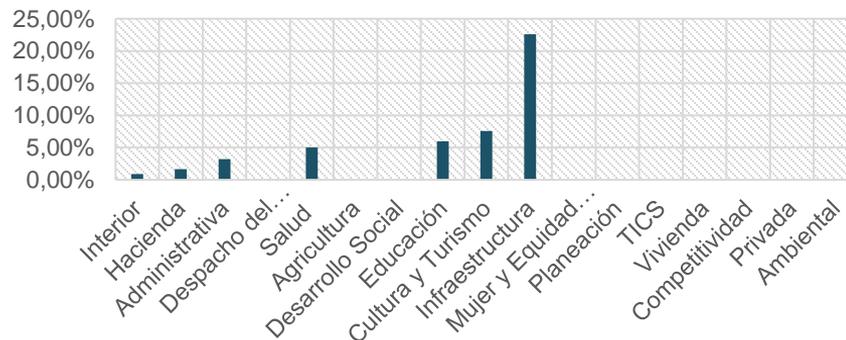
# FELICITACIONES



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

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

## TRAMITE PQRSD



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

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



Siempre  
**Santander**  
GOBERNACIÓN

# IVONNE MARCELA RONDON PRADA

DIRECTORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO

