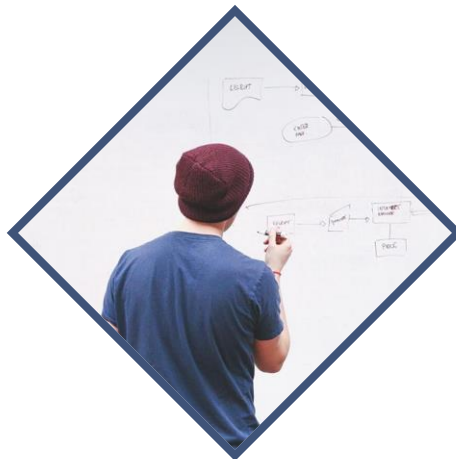


# SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS - 2022

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 junio 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



# 13,532

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO  
TRIMESTRE DE 2022

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





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

PETICIONES  
13,381

QUEJAS  
188

RECLAMOS  
47

SUGERENCIAS  
1

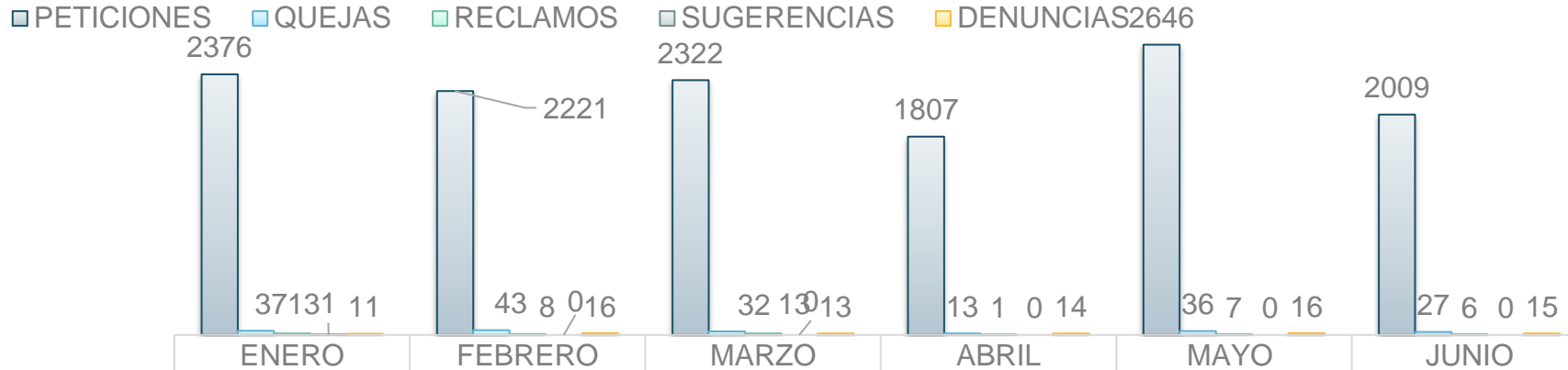
DENUNCIAS  
85

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# INFORME DETALLADO POR MES



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
■ PETICIONES	2376	2221	2322	1807	2646	2009
■ QUEJAS	37	43	32	13	36	27
■ RECLAMOS	13	8	13	1	7	6
■ SUGERENCIAS	1	0	0	0	0	0
■ DENUNCIAS	11	16	13	14	16	15

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



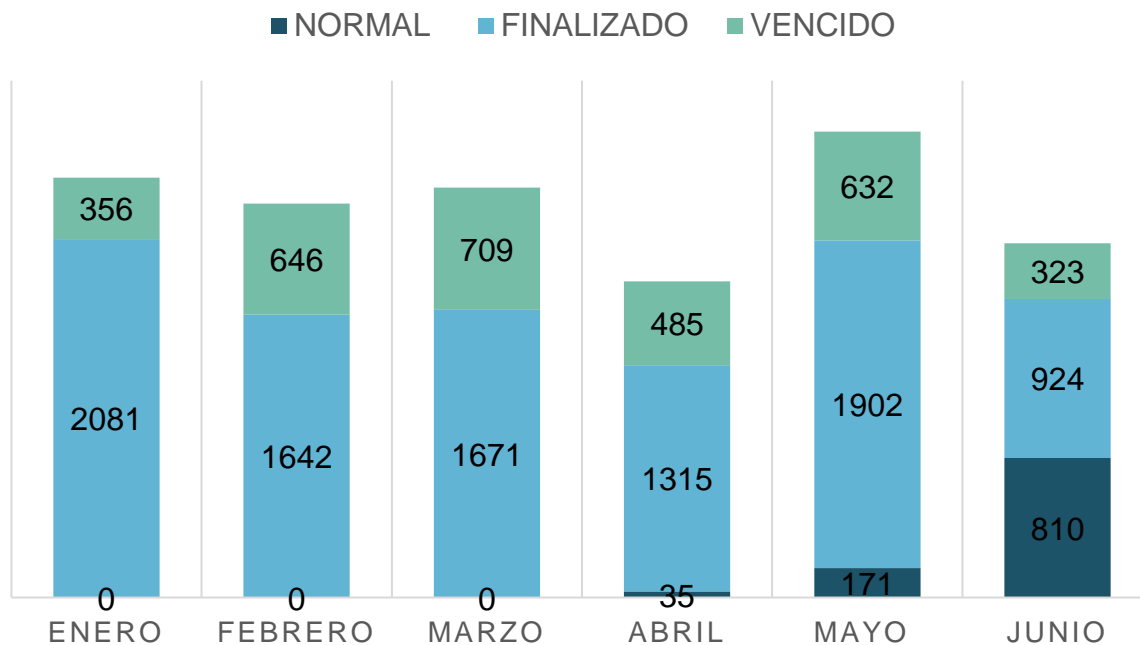
# ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a junio 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  
15,8 días

Quejas  
12,7 días

Reclamos  
14,5 día

Denuncias 13,3  
días

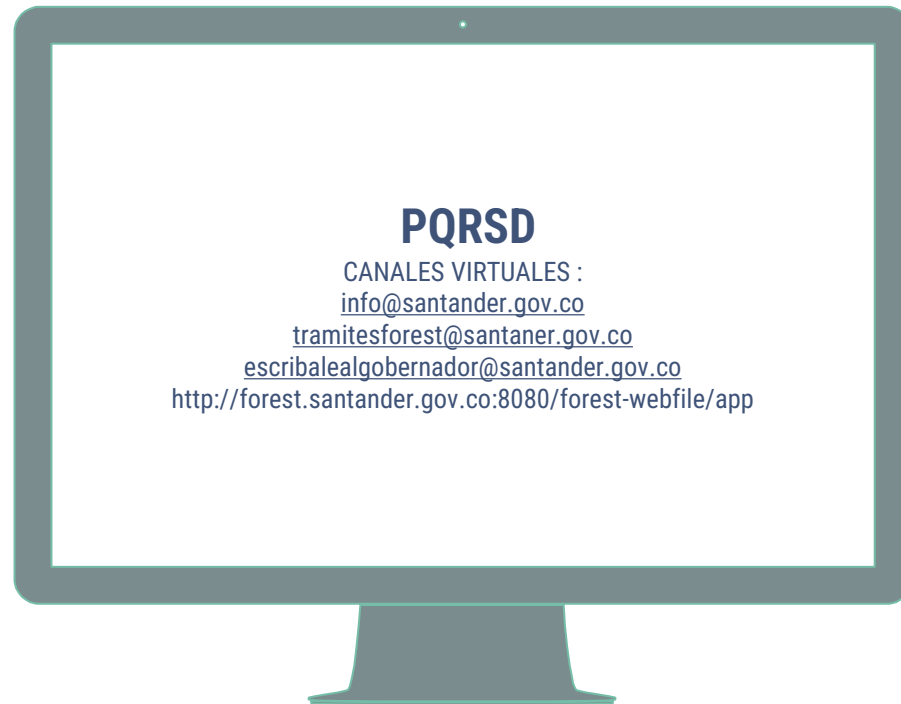
SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





NÚMERO DE PQRS  
RECIBIDAS POR  
NUESTROS CANALES  
VIRTUALES 8,737



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

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
DESPACHO DEL GOBERNADOR	117	7	1	2	127
Oficina de Contratacion	40				40
Oficina de Prensa y Comunicaciones				1	1
Oficina de Protocolo	15	1		4	20
Oficina Primera Dama	20				20
<b>Total general</b>	<b>192</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>208</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE AGRICULTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental	1				1
Grupo de Gestión Rural Local	4			1	5
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	45	3	1	2	51
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>57</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Grupo de Turismo	1			1
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	163	14	5	182
<b>Total general</b>	<b>164</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>183</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad	21	1		3	25
Dirección de Desarrollo Social	14				14
Dirección de Juventudes	5			1	6
Grupo de Población en Condición de Discapacidad	1				1
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	8	3	1	6	18
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>64</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE HACIENDA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Cobro Coactivo	326	38	1	3	368
Dirección de Contabilidad	33				33
Dirección de Ingresos	932	346	5	16	1299
Dirección de presupuesto	14		1	3	18
Dirección de Tesorería	43	5			48
Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	180	15	1	14	210
SECRETARIA DE HACIENDA	10				10
<b>Total general</b>	<b>1538</b>	<b>404</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>1986</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	13	1			14
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	346	3		3	352
Dirección de Gestión de infraestructura	27	2	1	12	42
Dirección de proyectos de infraestructura	28	2		4	34
Grupo de Proyectos Especiales	7			4	11
Grupo de Proyectos Viales	1				1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	236	36	5	101	378
<b>Total general</b>	<b>658</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>124</b>	<b>832</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	33	1	34
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>34</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE LAS TICS

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general	
Dirección de Sistemas de Información		3	3	
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC		12	2	14
<b>Total general</b>		15	2	17

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE PLANEACION

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Desarrollo Regional y Territorial	2		1	3
Dirección de Proyectos de Regalías	28	1		29
Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG	6			6
Grupo de Evaluación y Seguimiento	8			8
Grupo de Planificación e información territorial	24	1		25
Grupo de Proyectos e Inversión Pública	4			4
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	27			27
<b>Total general</b>	<b>99</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>102</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE

Etiquetas de fila	Finalizado	Norma	Total general	
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE		29	19	48
<b>Total general</b>		<b>29</b>	<b>19</b>	<b>48</b>

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



# SECRETARIA DEL INTERIOR

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Atención integral a las víctimas	33	6			39
Dirección de Participación Ciudadana y Acción Comunal	2222	73	3	5	2303
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	150	16		4	170
Grupo de Paz y Derechos Humanos	230	1		3	234
SECRETARIA DEL INTERIOR	149	7		4	160
<b>Total general</b>	<b>2784</b>	<b>103</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>2906</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA PRIVADA

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
SECRETARIA PRIVADA	4	4
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA AMBIENTAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
SECRETARIA AMBIENTAL	13	2	15
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE COMPETETIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	2	2
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO





# SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Atención al Ciudadano	2				2
Dirección de Recursos Físicos	75	1			76
Dirección de Talento Humano	227	37	2	8	274
Grupo de Bienestar Social Laboral	20	5			25
Grupo de Gestión Documental	67	42		19	128
Grupo de Pasaportes	1454	19			1473
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	6				6
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	102	3		2	107
<b>Total general</b>	<b>1953</b>	<b>107</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>2091</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE EDUCACION

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	121	5	8	134
Dirección de Permanencia Escolar	301	8	3	312
Dirección de Talento Humano Docente	1418	45	13	1476
Dirección Estratégica	47	0	1	48
Equipo de Administración de la Planta	800	64	96	960
Equipo de Contabilidad	6	0	0	6
Equipo de Tesorería	116	4	2	122
Equipo Fondo de Servicios Educativos	16	0	0	16
Grupo de Cobertura Educativa	152	5	20	177
Grupo de Apoyo Jurídico	45	6	11	62
Grupo de Atención al Ciudadano	45	0	2	47
Grupo de Bienes y Servicios	83	10	7	100
Grupo de Calidad Educativa	154	14	6	174
Grupo de Carrera docente	72	6	0	78
Grupo de Desarrollo Docente	297	29	0	326
Grupo de Inspección y Vigilancia	218	22	7	247
Grupo de Nomina	350	27	3	380
Grupo de Planeación Educativa	16	1	1	18
Grupo de Prestaciones Sociales del Magisterio	164	71	22	257
Grupo de Sistemas de Información	26	7	24	57
Grupo Historias Laborales	694	54	110	858
SECRETARIA DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	42	4	3	49
<b>Total general</b>	<b>5183</b>	<b>382</b>	<b>339</b>	<b>5904</b>

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	2			1	3
⊗ Dirección Administrativa de Control Financiero	15			1	16
⊗ Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios	124	6	2	6	138
⊗ Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	64	11	4	7	86
⊗ Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	17	1		3	21
⊗ Dirección de Promoción Social	11	4		2	17
⊗ Dirección de Salud Integral	31		1	5	37
⊗ Grupo de Participación Social en Salud	11				11
⊗ Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	78	12		8	98
⊗ Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo	4			1	5
⊗ Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	6				6
⊗ Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	8	1			9
⊗ Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	885	11		3	899
⊗ Grupo de Epidemiología y Demografía	2			1	3
⊗ Grupo de Laboratorio de Salud Pública	1				1
⊗ Grupo de Mejoramiento de la Calidad	2				2
⊗ Grupo de Promoción y Prevención	2			1	3
⊗ Grupo de Recursos Financieros en salud	11	1		3	15
⊗ Grupo de Servicios de Salud Individuales	12				12
⊗ Grupo de Sistemas Integrados de Información	1				1
⊗ Grupo de Talento Humano Salud	1				1
⊗ Nutrición - Secretaria de Salud	1				1
⊗ Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaria de Salud	11	1		3	15
⊗ Salud Ambiental - Secretaria de Salud	129	8	5	17	159
⊗ Salud Mental - Secretaria de Salud	2			1	3
⊗ Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud	1			1	2
⊗ SECRETARIA DE SALUD	8				8
⊗ Servicio Social Obligatorio S.S.O	9				9
⊗ Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud	1				1
⊗ Tutelas - Secretaria de Salud	11			1	12
<b>Total general</b>	<b>1461</b>	<b>56</b>	<b>12</b>	<b>65</b>	<b>1594</b>

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 DE CONTRATACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCERON ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

SECRETARIA DE VIVIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCERON ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	2	0
JUNIO	0	0

DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCERON ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	2	0
MAYO	20	0
JUNIO	10	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 NEGOCERON ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	2	0
MAYO	1	0
JUNIO	2	0

SECRETARIA DE MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCERON ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	6	0

SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCERON ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	3	0
MAYO	1	0
JUNIO	0	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 NEGOCEN ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	2	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

SECRETARIA HACIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCEN ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	12	3
MAYO	23	1
JUNIO	5	2

OFICINA DE CONTROL INTERO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCEN ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	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.

SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCEN ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO





## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda dar trámite y respuesta dentro del mismo proceso.

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. Minimizar los tiempos de respuesta, toda vez que el indicador se encuentra sobre el límite de días.

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

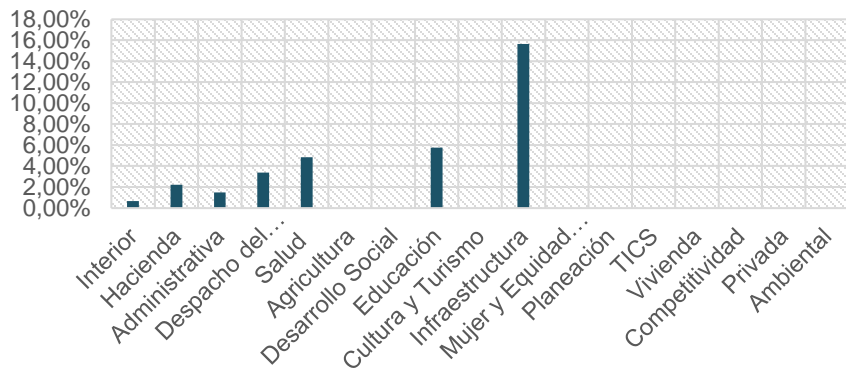
SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



Siempre  
**Santander**  
GOBERNACIÓN

## 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

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO

