

CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS - 2022

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



25,064

PQRS D RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO
TRIMESTRE DE 2022

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO





DETALLADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PETICIONES
24,409

QUEJAS
408

RECLAMOS
69

SUGERENCIAS
2

DENUNCIAS
176

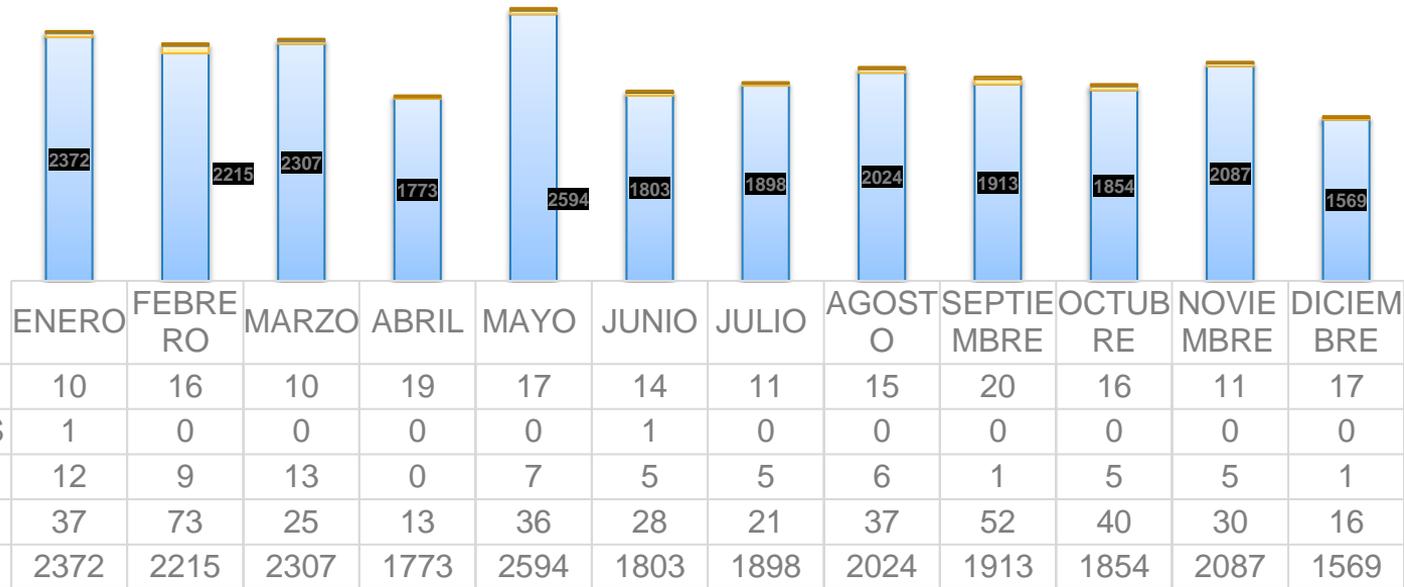
SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



INFORME DETALLADO POR MES

■ PETICIONES
 ■ QUEJAS
 ■ RECLAMOS
 ■ SUGERENCIAS
 ■ DENUNCIAS



SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



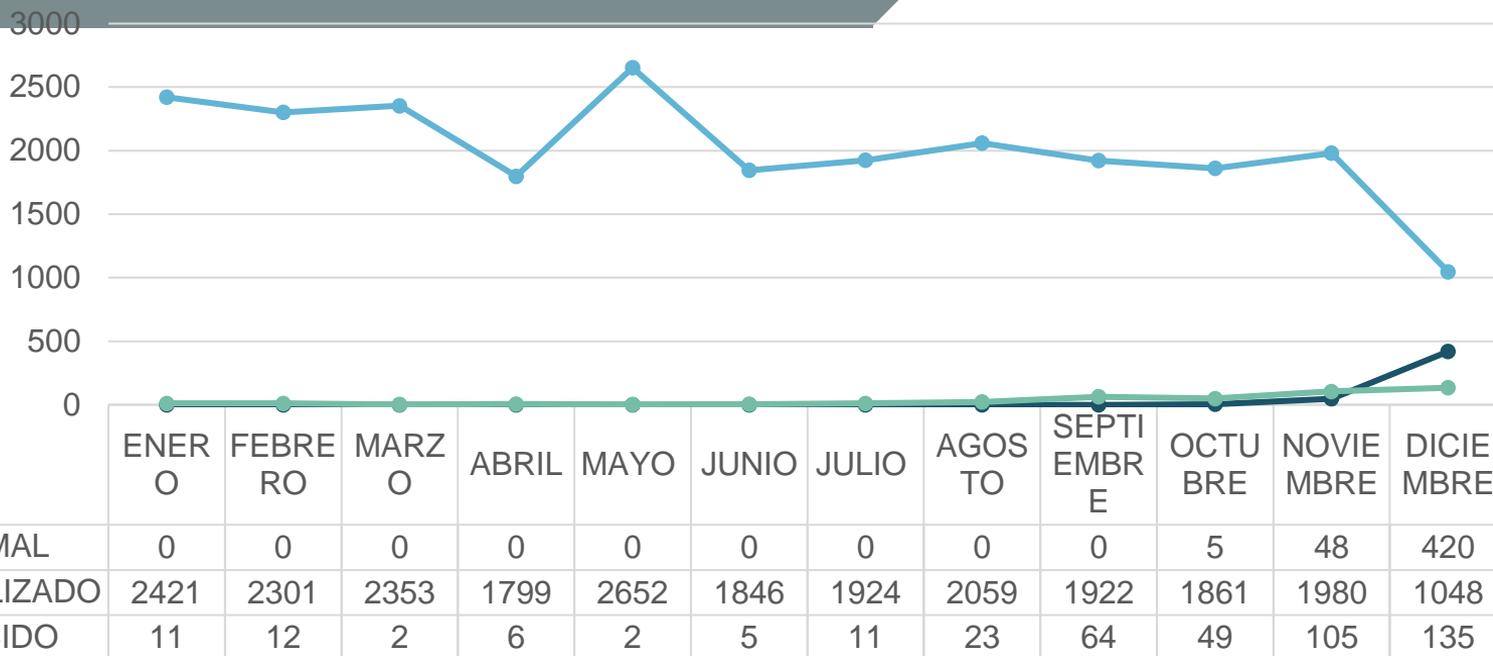
ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a diciembre 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
18,2 días

Quejas
17 días

Reclamos
19 días

Denuncias
21,1 días

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

SECRETARIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
DESPACHO DEL GOBERNADOR	590	1			591
Oficina de Contratacion	4168	16	11	1167	5362
Oficina de Prensa y Comunicaciones	16				16
Oficina Primera Dama	223			1	224
Total general	4997	17	11	1168	6193

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE AGRICULTURA

	Total	
SECRETARIA	Finalizado general	
Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental	8	8
Grupo de Gestión Rural Local	24	24
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	12	12
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	236	236
Total general	280	280

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

SECRETARIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Grupo de Turismo	11				11
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	1058	20	2	3	1083
Total general	1069	20	2	3	1094

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

SECRETARIA	Finalizado Normal		Vence hoy		Total general
	Finalizado	Normal	Vencido	hoy	
Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad	61	2			63
Dirección de Desarrollo Social	47				47
Dirección de Juventudes	39				39
Grupo de Consejo Departamental de Política Social	6	1			7
Grupo de Infancia y Adolescencia	5				5
Grupo de Población en Condición de Discapacidad	3				3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	64	2	1	22	89
Total general	225	5	1	22	253

SECRETARIA DE HACIENDA

Etiquetas de fila					Total
	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	general
Cuenta Tesoreria		490			490
Dirección de Cobro Coactivo	4088	90	1	2	4181
Dirección de Contabilidad	2776	101			2877
Dirección de Ingresos	3279	201	6	67	3553
Dirección de presupuesto	106				106
Dirección de Tesoreria	535				535
Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	3344	295	1	9	3649
SECRETARIA DE HACIENDA	86	1			87
Total general	14214	1178	8	78	15478

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

	Finalizado	Vence Normal hoy	Vence	Total Vencido general	Total
Etiquetas de fila					
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	71				71
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	532	2		12	546
Dirección de Gestión de infraestructura	180	17		83	280
Dirección de proyectos de infraestructura	107	1		2	110
Grupo de Proyectos Especiales	98	7	1	15	121
Grupo de Proyectos Viales	7				7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1774	27	1	159	1961
Total general	2769	54	2	271	3096

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

SECRETARIA	Finalizado Normal	Total general
Dirección de Mujer y Equidad de Genero	13	13
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	275	1 276
Total general	288	1 289

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SECRETARIA DE LAS TICS

SECRETARIA	Finalizado	Total general
Dirección de Gobierno Digital	3	3
Dirección de Sistemas de Información	36	36
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC		
Total general	81	81

SECRETARIA DE PLANEACION

SECRETARIA	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Desarrollo Regional y Territorial	8		8
Dirección de Proyectos de Regalías	110	1	111
Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG	10	2	12
Grupo de Cooperación Técnica Internacional y Nacional	1		1
Grupo de Evaluación y Seguimiento	28		28
Grupo de Planificación e información territorial	67	1	68
Grupo de Proyectos e Inversión Pública	9	1	10
Grupo de Regalías	1		1
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	112	1	113
Total general	346	6	352

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Desarrollo de Programas de Vivienda y Hábitat	3	5	8
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE	516	6	522
Total general	519	11	530

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SECRETARIA DEL INTERIOR

SECRETARIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Atención integral a las víctimas	385	7	3	395
Dirección de Participación Ciudadana y Acción Comunal	4436	13	1	4450
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	1233	21	1	1255
Grupo de Paz y Derechos Humanos	1996	9	6	2011
SECRETARIA DEL INTERIOR	1306	5	18	1329
Total general	9356	55	29	9440

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SECRETARIA PRIVADA

SECRETARIA	Finalizado	Total general
SECRETARIA PRIVADA	50	50
Total general	50	50

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA AMBIENTAL

SECRETARIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Asuntos Ambientales		1		1
SECRETARIA AMBIENTAL	199	1	1	201
Total general	200	1	1	202

SECRETARIA DE COMPETETIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD

SECRETARIA	Finalizado	Total general
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	94	94
Total general	94	94

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO



SECRETARIA ADMINISTRATIVA

SECRETARIA	Finalizado Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Atención al Ciudadano	26			26
Dirección de Recursos Físicos	528	5	1	534
Dirección de Talento Humano	3653	57	15	3730
Grupo de Bienestar Social Laboral	301	6		307
Grupo de Gestión Documental	532	40	43	616
Grupo de Pasaportes	2363	60	56	2487
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	78			78
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander	4	2	1	7
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	629	9	5	643
Total general	8114	179	14	8428

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE EDUCACION

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	282			282
Dirección de Permanencia Escolar	544	5		549
Dirección de Talento Humano Docente	2438	4	1	2443
Dirección Estratégica	83	1	1	85
Equipo de Contabilidad	7			7
Equipo de Tesorería	202	5	4	211
Equipo Fondo de Servicios Educativos	36	2	1	39
Grupo de Cobertura Educativa	287	1		288
Grupo de Administración de la Planta	1910	37	6	1953
Grupo de Apoyo Jurídico	91		5	96
Grupo de Atención al Ciudadano	111			111
Grupo de Bienes y Servicios	189		2	191
Grupo de Calidad Educativa	395	3	7	405
Grupo de Carrera docente	124	3		127
Grupo de Desarrollo Docente	998	3		1001
Grupo de Inspección y Vigilancia	573	3		576
Grupo de Nomina	657	9	1	667
Grupo de Planeación Educativa	35			35
Grupo de Prestaciones Sociales del Magisterio	375	27	17	419
Grupo de Sistemas de Información	100	2	26	128
Grupo Historias Laborales	1920	13	71	2004
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	70			70
Total general	11427	118	142	11687

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	9			1	10
Dirección Administrativa de Control Financiero	63	2		1	66
Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios	477	11		20	508
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	399	18		2	419
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	136		1		137
Dirección de Salud Integral	106			2	108
Grupo de Participación Social en Salud	46	1			47
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	486	16		3	505
Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo	11				11
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	19				19
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	65	3			68
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	1617	1			1618
Grupo de Epidemiología y Demografía	19	2			21
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	7			1	8
Grupo de Mejoramiento de la Calidad	61				61
Grupo de Promoción y Prevención	17	1		1	19
Grupo de Recursos Financieros en salud	114	2		2	118
Grupo de Servicios de Salud Individuales	48				48
Grupo de Sistemas Integrados de Información	24				24
Grupo de Talento Humano Salud	2				2
Medicamentos y Fondo Rotatorio.	2				2
Nutrición - Secretaria de Salud	3				3
Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaria de Salud	25			2	27
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	456	17	1	38	512
Salud Infantil - Secretaria de Salud	1				1
Salud Mental - Secretaria de Salud	14	2	1		17
Salud Sexual y Reproductiva ,VIH - Secretaria de Salud	22			1	23
SECRETARIA DE SALUD	30				30
Servicio Social Obligatorio S.S.O	21	1			22
Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud	1	1		5	7
Tutelas - Secretaria de Salud	3076	49	7	75	3207
Total general	7377	127	10	154	7668

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO

SECRETARIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Oficina de Control Disciplinario	663	6	3	672
Total general	663	6	3	672

OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA	Finalizado	Total general	
Oficina de Control Interno		37	37
Total general		37	37

OFICINA JURIDICA

OFICINA	Finalizado Normal	Total	general
Oficina Juridica	1751	3	1754
Total general	1751	3	1754

OFICINA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

OFICINA	Finalizado	Normal	Total general
Oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres	405	1	406
Total general	405	1	406



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

DESPACHO DEL GOBERNADOR		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE	17	0
NOVIEMBRE	13	0
DICIEMBRE	3	0

SECRETARIA DE EDUCACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE	0	0
NOVIEMBRE	0	0
DICIEMBRE	1	0

SECRETARIA DE VIVIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE	0	0
NOVIEMBRE	0	0
DICIEMBRE	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.

OFICINA JURIDICA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE	1	0
NOVIEMBRE	3	0
DICIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE MUJER Y EQUIDAD DE GENERO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE	0	0
NOVIEMBRE	3	0
DICIEMBRE	1	0

SECRETARIA DE AGRICULTURA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE	2	0
NOVIEMBRE	4	0
DICIEMBRE	1	0

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

SECRETARIA DE PLANEACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE	4	0
NOVIEMBRE	2	0
DICIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE	0	0
NOVIEMBRE	2	0
DICIEMBRE	2	0

OFICINA DE CONTROL INTERNO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE	0	0
NOVIEMBRE	0	0
DICIEMBRE	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 GESTION DEL RIESGO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
OCTUBRE	51	0
NOVIEMBRE	36	0
DICIEMBRE	15	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

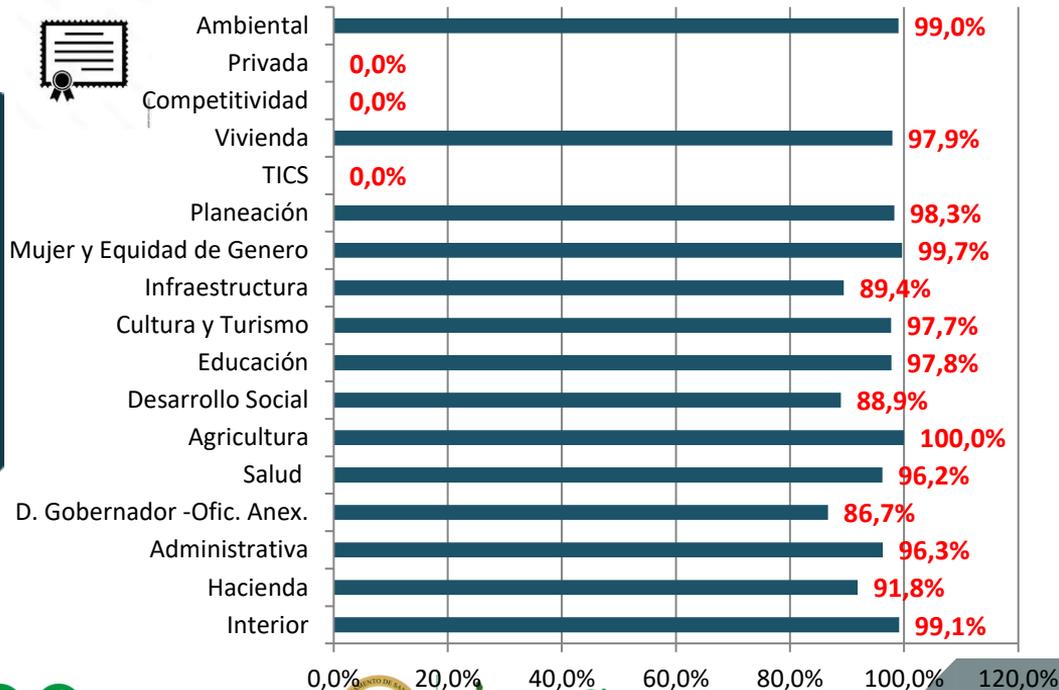
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



FELICITACIONES

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

1. SECRETARIA INTERIOR
2. SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
3. SECRETARÍA DE SALUD



■ Series1

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



Siempre
Santander
GOBERNACIÓN

IVONNE MARCELA RONDON PRADA

DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION
AL CIUDADANO

