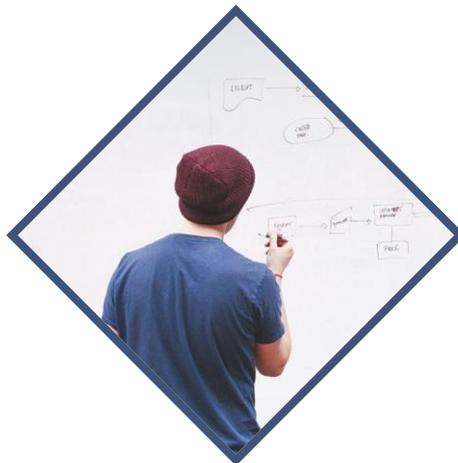


CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE PQRS - 2023

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 31 de diciembre del 2024, 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 de Atención al Ciudadano.

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



30,209

PQRS D RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO
TRIMESTRE DE 2023

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO





DETALLADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PETICIONES
29,715

QUEJAS
299

RECLAMOS
51

SUGERENCIAS
4

DENUNCIAS
140

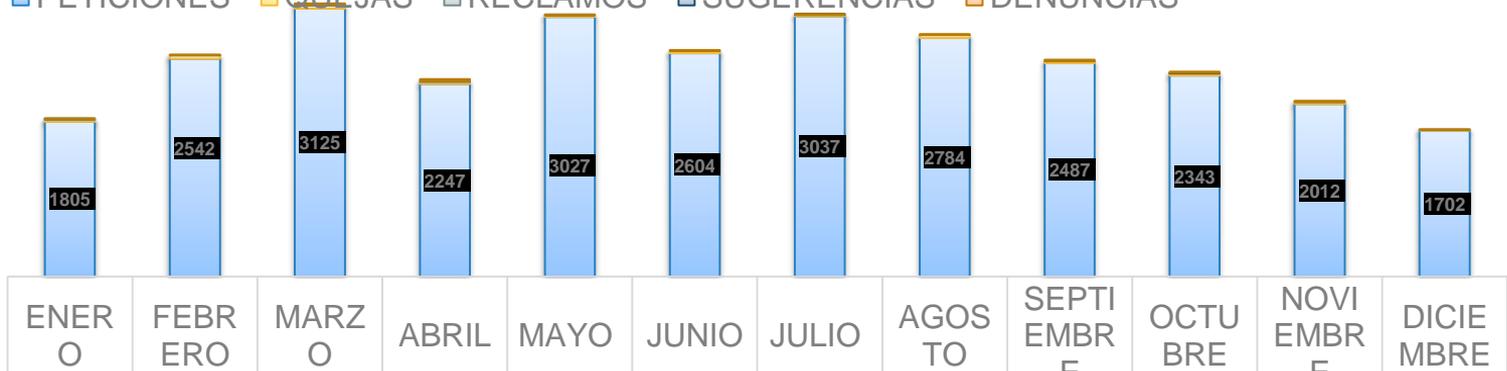
SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



INFORME DETALLADO POR MES

■ PETICIONES
 ■ QUEJAS
 ■ RECLAMOS
 ■ SUGERENCIAS
 ■ DENUNCIAS



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
■ DENUNCIAS	8	9	18	26	5	11	5	8	14	16	14	6
■ SUGERENCIAS	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0
■ RECLAMOS	8	5	6	8	3	2	5	4	4	3	1	2
■ QUEJAS	24	36	37	24	22	27	16	33	25	26	22	7

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



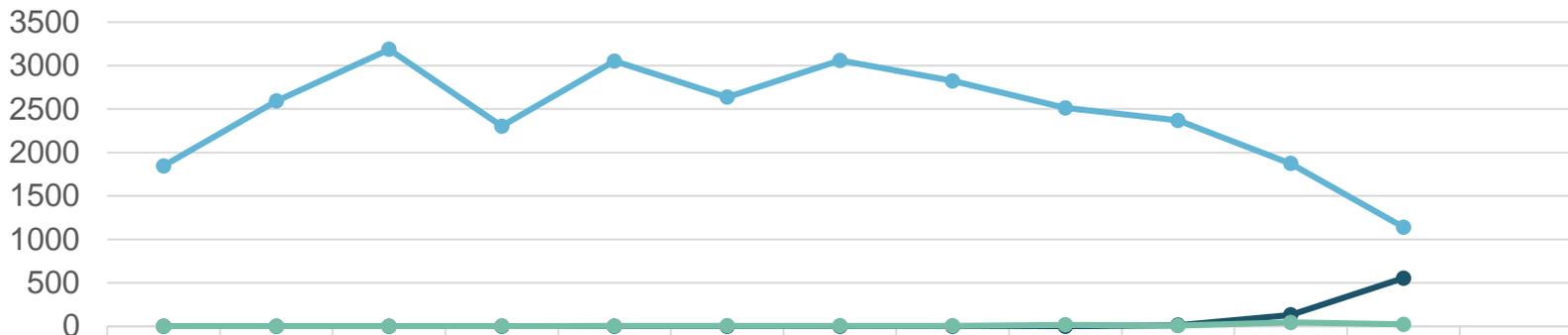
ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a Diciembre 31 de 2023, 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.



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
● NORMAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	132	554
● FINALIZADO	1845	2592	3186	2303	3052	2637	3058	2822	2513	2369	1872	1140
● VENCIDO	1	0	0	2	5	7	6	7	17	8	45	23

● NORMAL ● FINALIZADO ● VENCIDO

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO





TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Peticiones
14 días

Quejas
16,4 días

Reclamos
16 días

Sugerencias
8,4 días

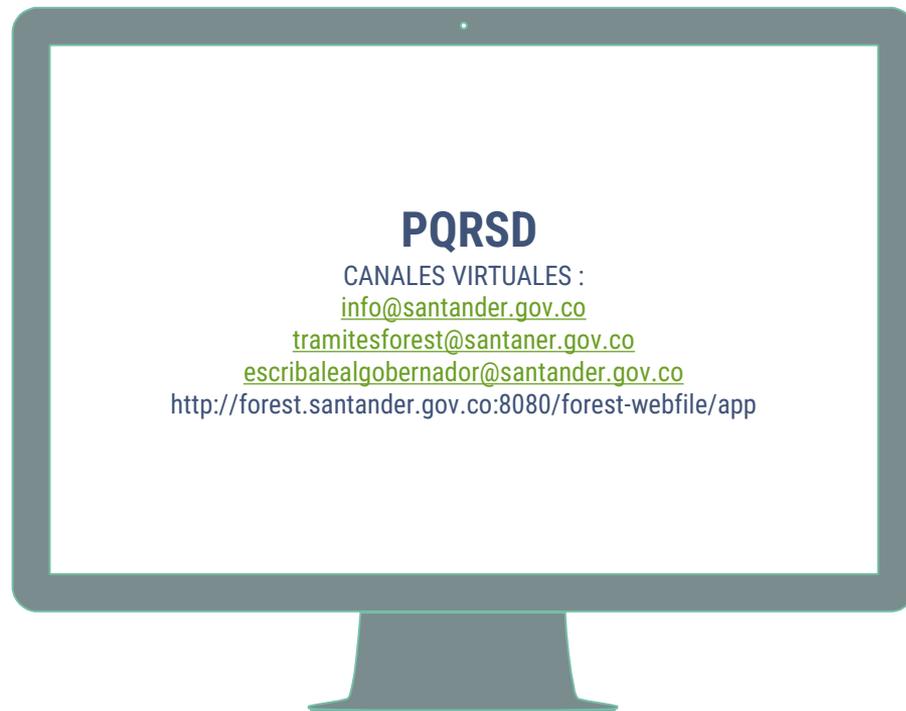
Denuncias
16,5 días

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



NÚMERO DE PQRS
RECIBIDAS POR
NUESTROS CANALES
VIRTUALES 10,070



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	Vencido	Total general
DESPACHO DEL GOBERNADOR	215		2	217
Oficina Casa Santander	1			1
Oficina de Contratacion	134	1		135
Oficina de Prensa y Comunicaciones	28			28
Oficina Primera Dama	72			72
Total general	450	1	2	453

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE AGRICULTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental	2	2
Grupo de Gestión Rural Local	9	9
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	2	2
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	87	87
Total general	100	100

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	505	2	507
Total general	505	2	507

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad	11	1		12
Dirección de Desarrollo Social	8			8
Dirección de Juventudes	5			5
Grupo de comunidad LGBTI	15			15
Grupo de Infancia y Adolescencia	24			24
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	47		2	49
Total general	110	1	2	113

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE HACIENDA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Cuenta Tesoreria		2			2
Dirección de Cobro Coactivo	1693	21	4	10	1728
Dirección de Contabilidad	91	1			92
Dirección de Ingresos	2270	287		28	2585
Dirección de presupuesto	35			1	36
Dirección de Tesoreria	154	1			155
Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	566	9	1	7	583
SECRETARIA DE HACIENDA	15			1	16
Total general	4824	321	5	47	5197

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	9			9
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	75	2	1	78
Dirección de Gestión de infraestructura	170	3		173
Dirección de proyectos de infraestructura	12			12
Grupo de Proyectos Especiales	80	1		81
Grupo de Proyectos Viales	3			3
Grupo de Valorización	4			4
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	460	10	23	493
Total general	813	16	24	853

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Mujer y Equidad de Genero	12		12
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	58	1	59
Total general	70	1	71

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE LAS TICS

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Dirección de Gobierno Digital	2	2
Dirección de Sistemas de Información	21	21
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	22	22
Total general	45	45

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE PLANEACION

Etiquetas de fila	Finalizado	Vencido	Total general
Dirección de Proyectos de Regalías	7		7
Grupo de Evaluación y Seguimiento	5		5
Grupo de Planificación e información territorial	12		12
Grupo de Proyectos e Inversión Pública	3		3
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	34	1	35
Total general	61	1	62

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	7		7
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE	307	2	309
Total general	314	2	316

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SECRETARIA DEL INTERIOR

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Atención integral a las victimas	164		1	165
Dirección de Participación Ciudadana y Acción Comunal	2531	35		2566
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	504			504
Grupo de Paz y Derechos Humanos	306	1	1	308
SECRETARIA DEL INTERIOR	427	6		433
Total general	3932	42	2	3976

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA PRIVADA

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales	2	2
SECRETARIA PRIVADA	24	24
Total general	26	26

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA AMBIENTAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Asuntos Ambientales	2		2
SECRETARIA AMBIENTAL	62	1	63
Total general	64	1	65

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	8	8
Total general	8	8

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Atención al Ciudadano	7				7
Dirección de Recursos Físicos	198	2		1	201
Dirección de Talento Humano	1849	23		25	1897
Grupo de Bienestar Social Laboral	301	3			304
Grupo de Gestión Documental	132	4	1	7	144
Grupo de Pasaportes	444				444
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	21				21
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander	2				2
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	276	5	1	1	283
Total general	3230	37	2	34	3303

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE EDUCACION

DEPENDENCIA	FINALIZADO	NORMAL	VENCIDO	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	242	1		243
Dirección de Permanencia Escolar	214			214
Dirección de Talento Humano Docente	1129	2	1	1132
Dirección Estrategica	238			238
Equipo de Contabilidad	6			6
Equipo de Tesorería	287	4		291
Equipo Fondo de Servicios Educativos	57	1		58
Grupo de Cobertura Educativa	145	6	6	157
Grupo de Administración de la Planta	2825	110	28	2963
Grupo de Apoyo Jurídico	32	4		36
Grupo de Atención al Ciudadano	46			46
Grupo de Bienes y Servicios	66	1		67
Grupo de Calidad Educativa	120	11	1	132
Grupo de Carrera docente	323	2		325
Grupo de Desarrollo Docente	303	9	6	318
Grupo de Inspección y Vigilancia	402	4		406
Grupo de Nomina	1302	18		1320
Grupo de Planeación Educativa	30			30
Grupo de Prestaciones Sociales del Magisterio	1187	10		1197
Grupo de Sistemas de Información	78	2		80
Grupo Historias Laborales	1570	44	90	1704
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1250			1250
Total general	11852	229	132	12213

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE SALUD

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección Administrativa de Control Financiero	22			22
Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios	454	6		460
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	117	1	1	119
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	36			36
Dirección de Salud Integral	12			12
Grupo de Participación Social en Salud	27	2		29
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	410	4	1	415
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	5	1	1	7
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	8			8
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	830	14		844
Grupo de Epidemiología y Demografía	8			8
Grupo de Gestión de Proyectos, Planes y Programas	1			1
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	10			10
Grupo de Mejoramiento de la Calidad	1			1
Grupo de Promoción y Prevención	6			6
Grupo de Recursos Financieros en salud	30	2	4	36
Grupo de Servicios de Salud Individuales	1			1
Grupo de Sistemas Integrados de Información	8			8
Medicamentos y fondo Rotatorio.	1			1
Nutrición - Secretaria de Salud	5			5
Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaría de Salud	8	1		9
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	344	9	10	363
Salud Mental - Secretaria de Salud	6			6
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud	7			7
SECRETARIA DE SALUD	3			3
Servicio Social Obligatorio S.S.O	32			32
Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud	10			10
Tutelas - Secretaria de Salud	5			5
Total general	2407	40	17	2464

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Oficina de Control Disciplinario	267	1	1	269
Total general	267	1	1	269

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Oficina de Control Interno	10	10
Total general	10	10

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



OFICINA JURIDICA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Oficina Juridica	349	8	3	360
Tutelas Gobernacion	1			1
Total general	350	8	3	361

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION
AL CIUDADANO



OFICINA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres	104	104
Total general	104	104

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO





RECOMENDACIONES

1. Se recomienda dar trámite y respuesta oportuna, de fondo que resuelva la inquietud, clara y precisa 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. El número de procesos vencidos se incrementó durante este trimestre, se requiere mayor compromiso por parte de los funcionarios y contratistas para poder mejorar los tiempos de respuesta y así contribuir con el indicador.

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



FELICITACIONES



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

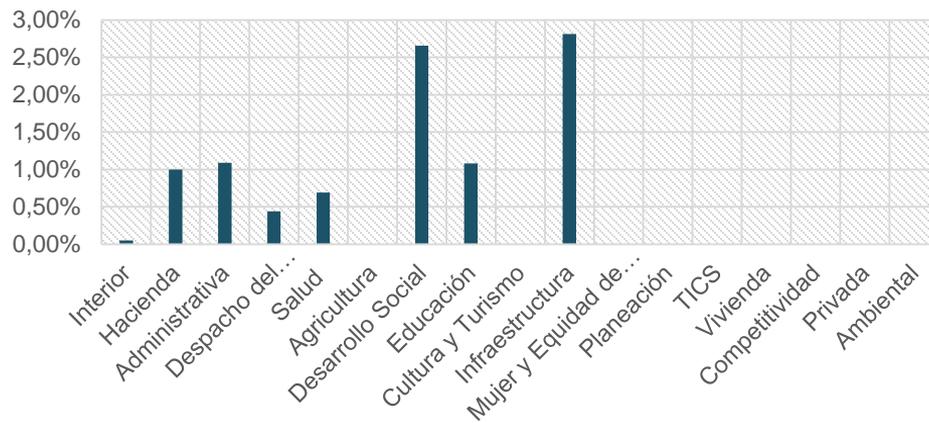
1. SECRETARIA DE VIVIENDA
2. SECRETARIA DEL INTERIOR
3. DESPACHO DEL GOBERNADOR

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



TRAMITE PQRSD



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



GOBERNACIÓN DE SANTANDER
JUVENAL DÍAZ MATEUS
GOBERNADOR

FARID YAMID BLANCO EBRATH

DIRECTOR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

