

# PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD - 2023

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





7,935

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER  
TRIMESTRE DE 2023

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





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

PETICIONES  
7,779

QUEJAS  
101

RECLAMOS  
20

SUGERENCIAS  
1

DENUNCIAS  
35

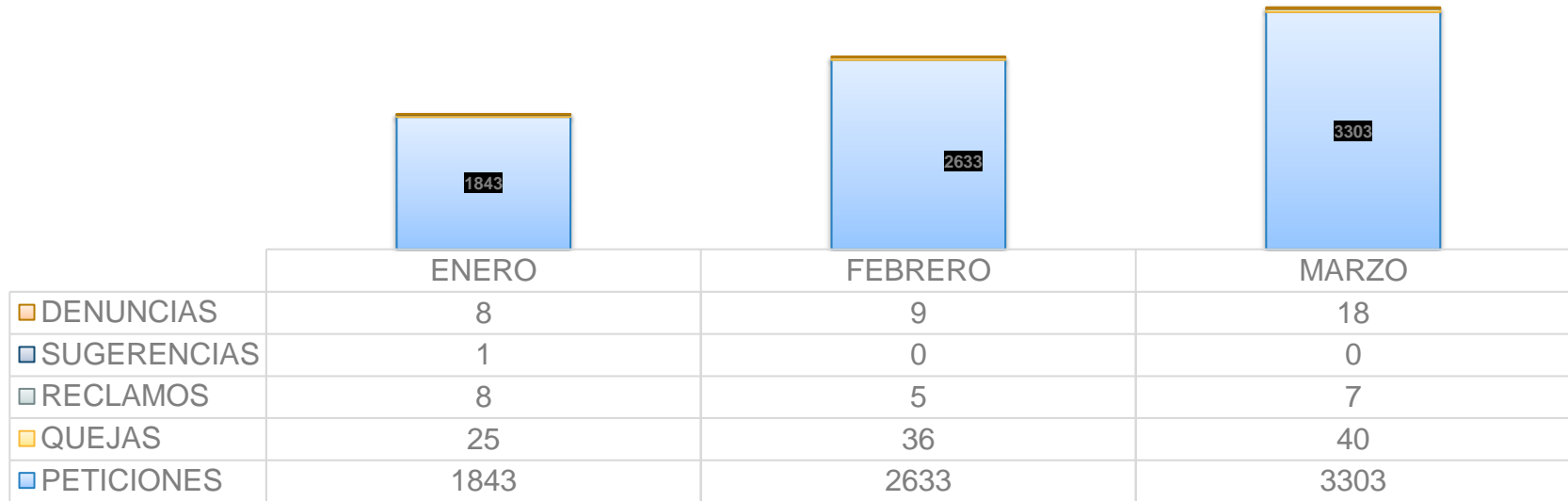
SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# INFORME DETALLADO POR MES

■ PETICIONES 
 ■ QUEJAS 
 ■ RECLAMOS 
 ■ SUGERENCIAS 
 ■ DENUNCIAS



SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



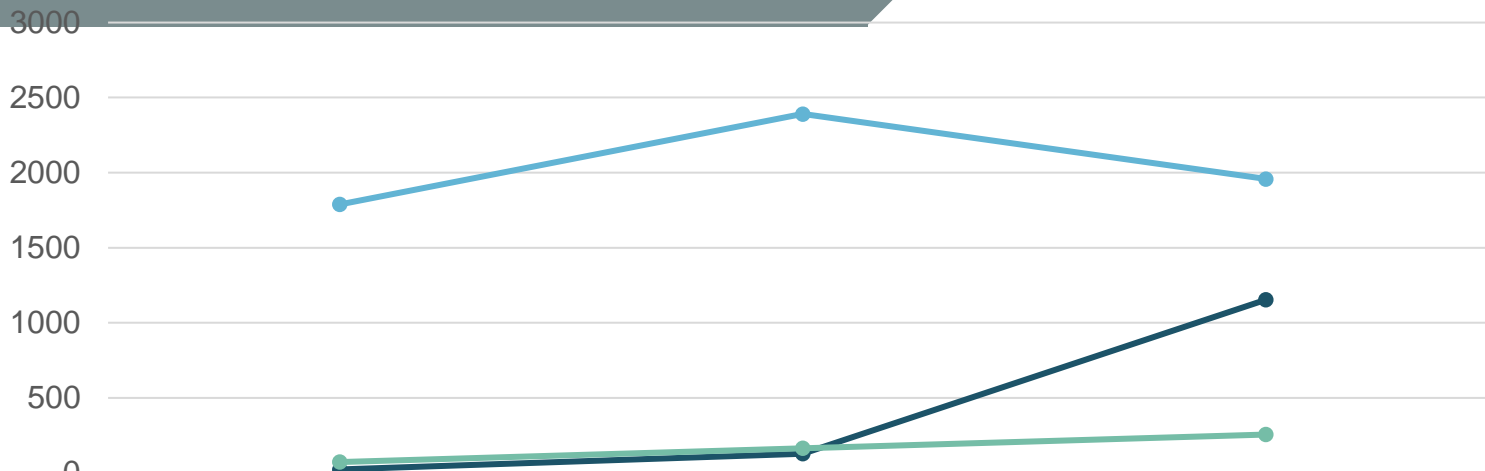
# ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a marzo 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
NORMAL	23	128	1154
FINALIZADO	1789	2390	1958
VENCIDO	73	165	256

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

@GOBERNACIONDESANTANDER





# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Peticiones  
8,9 días

Quejas  
13,5 días

Reclamos  
15,9 días

Denuncias  
9,35 días

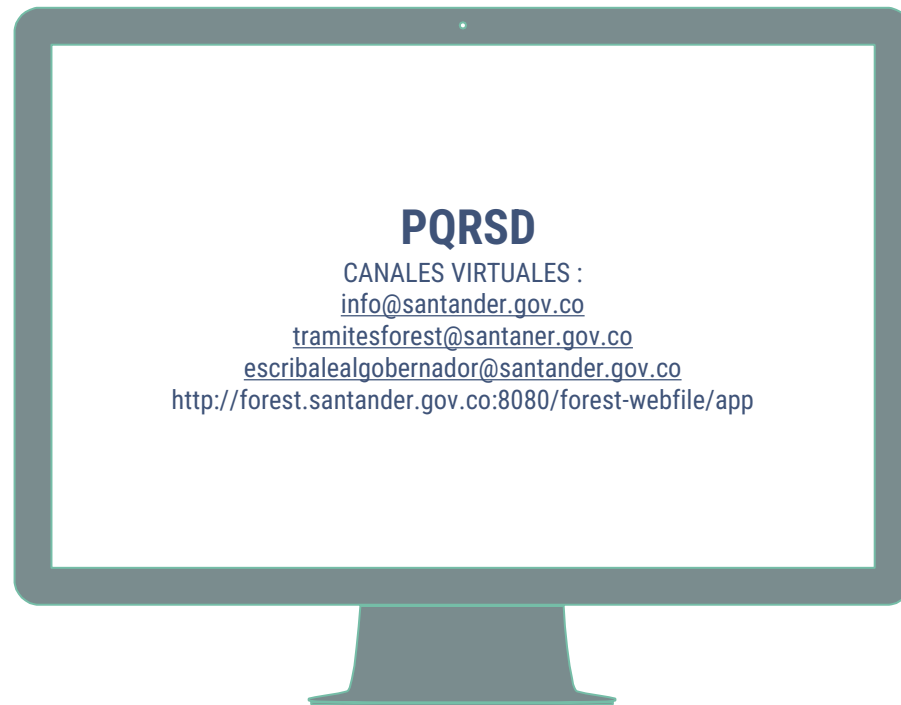
SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





NÚMERO DE PQRS  
RECIBIDAS POR  
NUESTROS CANALES  
VIRTUALES 3,197

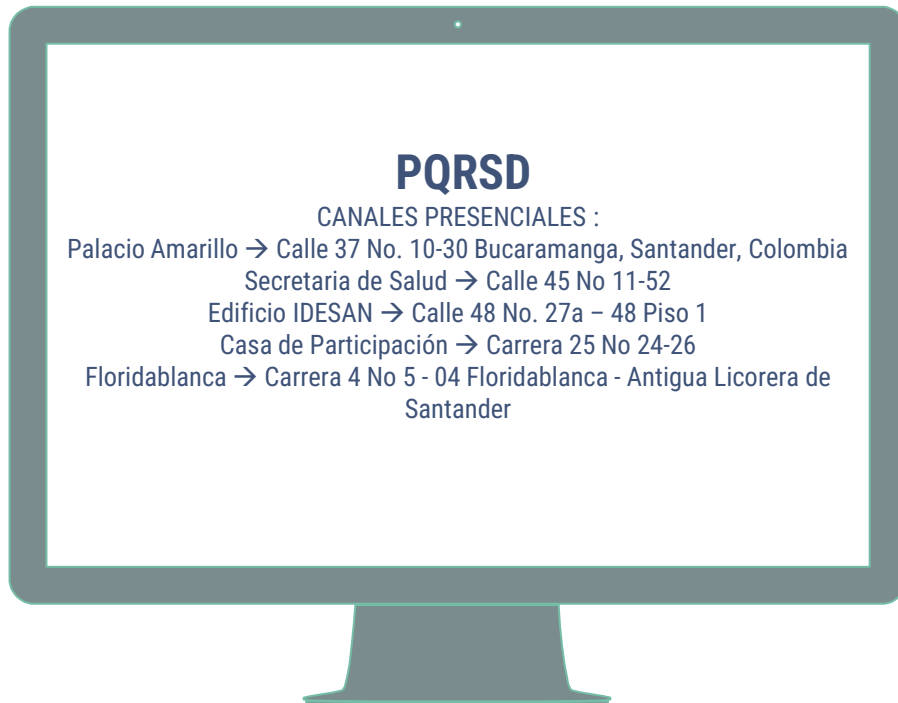


SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



NÚMERO DE PQRS  
RECIBIDAS POR  
NUESTROS  
PRESENCIALES 4,198



SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



NUMERO DE ACCIONES TUTELA  
RECIBIDAS DURANTE EL  
TRIMESTRE 1,765



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
<b>DESPACHO DEL GOBERNADOR</b>	<b>303</b>	<b>102</b>	<b>7</b>	<b>412</b>
DESPACHO DEL GOBERNADOR	163	10	4	177
Oficina de Contratacion	98	91	2	191
Oficina de Prensa y Comunicaciones	20	1	1	22
Oficina Primera Dama	22			22
<b>Total general</b>	<b>303</b>	<b>102</b>	<b>7</b>	<b>412</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE AGRICULTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
<b>SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>52</b>
Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental	1		1
Grupo de Gestión Rural Local	4		4
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	4		4
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	39	4	43
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>52</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
<b>SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO</b>	<b>131</b>	<b>69</b>	<b>36</b>	<b>236</b>
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	131	69	36	236
<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>69</b>	<b>36</b>	<b>236</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
<b>SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>76</b>
Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad	7	4		11
Dirección de Desarrollo Social	5			5
Dirección de Juventudes	6			6
Grupo de comunidad LGBTI	7	3		10
Grupo de Consejo Departamental de Política Social	3			3
Grupo de Infancia y Adolescencia	10	1		11
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	8	13	9	30
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>76</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# SECRETARIA DE HACIENDA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>	<b>3284</b>	<b>798</b>	<b>21</b>	<b>65</b>	<b>4168</b>
Cuenta Tesoreria		55			55
Dirección de Cobro Coactivo	1399	132	8	9	1548
Dirección de Contabilidad	433	6			439
Dirección de Ingresos	638	416	7	47	1108
Dirección de presupuesto	32	1		1	34
Dirección de Tesoreria	162	4			166
Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	609	183	6	6	804
SECRETARIA DE HACIENDA	11	1		2	14
<b>Total general</b>	<b>3284</b>	<b>798</b>	<b>21</b>	<b>65</b>	<b>4168</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
<b>SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA</b>	<b>510</b>	<b>75</b>	<b>9</b>	<b>80</b>	<b>674</b>
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	5	1			6
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	31	8		3	42
Dirección de Gestión de infraestructura	66	17		16	99
Dirección de proyectos de infraestructura	8	1			9
Grupo de Proyectos Especiales	28	7		10	45
Grupo de Proyectos Viales	2				2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	370	41	9	51	471
<b>Total general</b>	<b>510</b>	<b>75</b>	<b>9</b>	<b>80</b>	<b>674</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
<b>SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>57</b>
Dirección de Mujer y Equidad de Genero	3			3
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	42	9	3	54
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>57</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE LAS TICS

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
<b>SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>37</b>
Dirección de Gobierno Digital	3	1	4
Dirección de Sistemas de Información	7	1	8
Grupo de Ciencia, Tecnología e Innovación	1		1
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	19	5	24
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>37</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE PLANEACION

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
<b>SECRETARIA DE PLANEACIÓN</b>	<b>59</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>68</b>
Dirección de Proyectos de Regalías	23			23
Grupo de Evaluación y Seguimiento	1	1		2
Grupo de Planificación e información territorial	15	3	3	21
Grupo de Proyectos e Inversión Pública	2		1	3
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	18		1	19
<b>Total general</b>	<b>59</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>68</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
<b>SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE</b>	<b>200</b>	<b>9</b>	<b>209</b>
Dirección de Desarrollo de Programas de Vivienda y Hábitat	5		5
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE	195	9	204
<b>Total general</b>	<b>200</b>	<b>9</b>	<b>209</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DEL INTERIOR

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
<b>SECRETARIA DEL INTERIOR</b>	<b>1555</b>	<b>168</b>	<b>10</b>	<b>88</b>	<b>1821</b>
Dirección de Atención integral a las victimas	46	5	3	7	61
Dirección de Participación Ciudadana y Acción Comunal	814	88	1	14	917
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	337	14	1	2	354
Grupo de Paz y Derechos Humanos	222	42	4	51	319
SECRETARIA DEL INTERIOR	136	19	1	14	170
<b>Total general</b>	<b>1555</b>	<b>168</b>	<b>10</b>	<b>88</b>	<b>1821</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA PRIVADA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
<b>SECRETARIA PRIVADA</b>	5	2	5	12
Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales			1	1
SECRETARIA PRIVADA	5	2	4	11
<b>Total general</b>	5	2	5	12

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# SECRETARIA AMBIENTAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
<b>SECRETARIA AMBIENTAL</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>66</b>
Dirección de Asuntos Ambientales	15	1	16
SECRETARIA AMBIENTAL	43	7	50
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>66</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
<b>SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	11	11
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
<b>SECRETARIA ADMINISTRATIVA</b>	<b>1828</b>	<b>385</b>	<b>77</b>	<b>2290</b>
Dirección de Atención al Ciudadano	5			5
Dirección de Recursos Físicos	92	3	4	99
Dirección de Talento Humano	1272	120	7	1399
Grupo de Bienestar Social Laboral	57	15	3	75
Grupo de Gestión Documental	109	98	55	262
Grupo de Pasaportes	118	114	1	233
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	13	2	1	16
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander		6	1	7
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	162	27	5	194
<b>Total general</b>	<b>1828</b>	<b>385</b>	<b>77</b>	<b>2290</b>

# SECRETARIA DE EDUCACION

Etiquetas de fila	FINALIZADO	NORMAL	VENCIDO	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	67	19	16	102
Dirección de Permanencia Escolar	139	27	2	168
Dirección de Talento Humano Docente	675	107	50	832
Dirección Estrategica	25	10	16	51
Equipo de Contabilidad	258			258
Equipo de Tesorería	158	34	7	199
Equipo Fondo de Servicios Educativos	291	20	8	319
Grupo de Cobertura Educativa	63	9	15	87
Grupo de Administración de la Planta	973	199	226	1398
Grupo de Apoyo Juridico	10	4	1	15
Grupo de Atención al Ciudadano	8		1	9
Grupo de Bienes y Servicios	43	7	3	53
Grupo de Calidad Educativa	29	9	4	42
Grupo de Carrera docente	80	4		84
Grupo de Desarrollo Docente	543	1		544
Grupo de Inspección y Vigilancia	143	27	3	173
Grupo de Nomina	616	37	1	654
Grupo de Planeación Educativa	3	4	11	18
Grupo de Prestaciones Sociales del Magisterio	470	40	23	533
Grupo de Sistemas de Información	28	2		30
Grupo Historias Laborales	1463	74	106	1643
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	426	6	2	434
Tutelas Educacion	498	5	2	505
<b>Total general</b>	<b>7009</b>	<b>645</b>	<b>497</b>	<b>8151</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE SALUD

Etiquetas de fila	Finalizado Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección Administrativa de Control Financiero	11	3	1	15
Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios	564	68	1	633
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	73	24		97
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	16	2		18
Dirección de Salud Integral	10	5	1	16
Grupo de Participación Social en Salud	13	1		14
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	187	22	1	210
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	3			3
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	11	2		13
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	235	46	1	282
Grupo de Epidemiología y Demografía	4	1		5
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	4	1		5
Grupo de Mejoramiento de la Calidad	9	2		11
Grupo de Promoción y Prevención	1	1		2
Grupo de Recursos Financieros en salud	31	1	1	33
Grupo de Servicios de Salud Individuales	2			2
Grupo de Sistemas Integrados de Información	9	1		10
Nutrición - Secretaría de Salud	1	1		2
Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaría de Salud	1			1
Salud Ambiental - Secretaría de Salud	88	35		123
Salud Mental - Secretaría de Salud	3	1		4
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaría de Salud	4	1		5
SECRETARIA DE SALUD	1	1		2
Servicio Social Obligatorio S.S.O	6	1		7
sistemas de Informacion	2			2
Tuberculosis y Lepra - Secretaría de Salud	69	1		70
Tutelas - Secretaría de Salud	858	105	1	964
<b>Total general</b>	<b>2216</b>	<b>326</b>	<b>7</b>	<b>2549</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO



# OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
<b>OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO</b>	<b>136</b>	<b>4</b>	<b>140</b>
Oficina de Control Disciplinario	136	4	140
<b>Total general</b>	<b>136</b>	<b>4</b>	<b>140</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# OFICINA DE CONTROL INTERNO

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Oficina de Control Interno	8	8
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# OFICINA JURIDICA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
<b>OFICINA JURIDICA</b>	<b>615</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>644</b>
Oficina Juridica	610	14	15	639
Tutelas Gobernacion	5			5
<b>Total general</b>	<b>615</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>644</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO





# OFICINA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
<b>OFICINA PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES</b>	<b>85</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>94</b>
Oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres	85	6	3	94
<b>Total general</b>	<b>85</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>94</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.

CONTROL DISCIPLINARIO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	1	0
FEBRERO	2	0
MARZO	3	0

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

OFICINA DE CONTRATACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0

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

SECRETARIA TICS		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0

SECRETARIA DE MUJER Y EQUIDAD DE GENERO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0

OFICINA JURIDICA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	1	0
FEBRERO	2	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 DE DESARROLLO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	2	0
FEBRERO	1	0
MARZO	0	0

SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	4	0

OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	2	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 EDUCACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	4	0
FEBRERO	13	0
MARZO	14	0

DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	5	0
FEBRERO	11	0
MARZO	9	0

SECRETARIA DE HACIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	6	0
FEBRERO	3	0
MARZO	9	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 TALENTO HUMANO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	1	0
MARZO	0	0

SECRETARIA AMBIENTAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	2	0
FEBRERO	7	0
MARZO	3	0

CONTROL DISCIPLINARIO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	1	0
FEBRERO	2	0
MARZO	3	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



# IVONNE MARCELA RONDON PRADA

DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO

