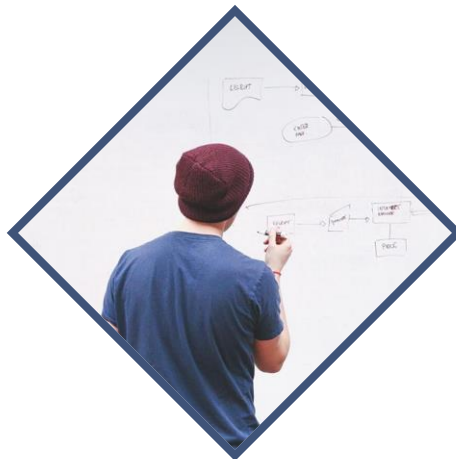


SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD - 2023

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 30 de junio del 2023, 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



14,974

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO
TRIMESTRE DE 2023

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO





DETALLADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PETICIONES
14,708

QUEJAS
179

RECLAMOS
36

SUGERENCIAS
1

DENUNCIAS
50

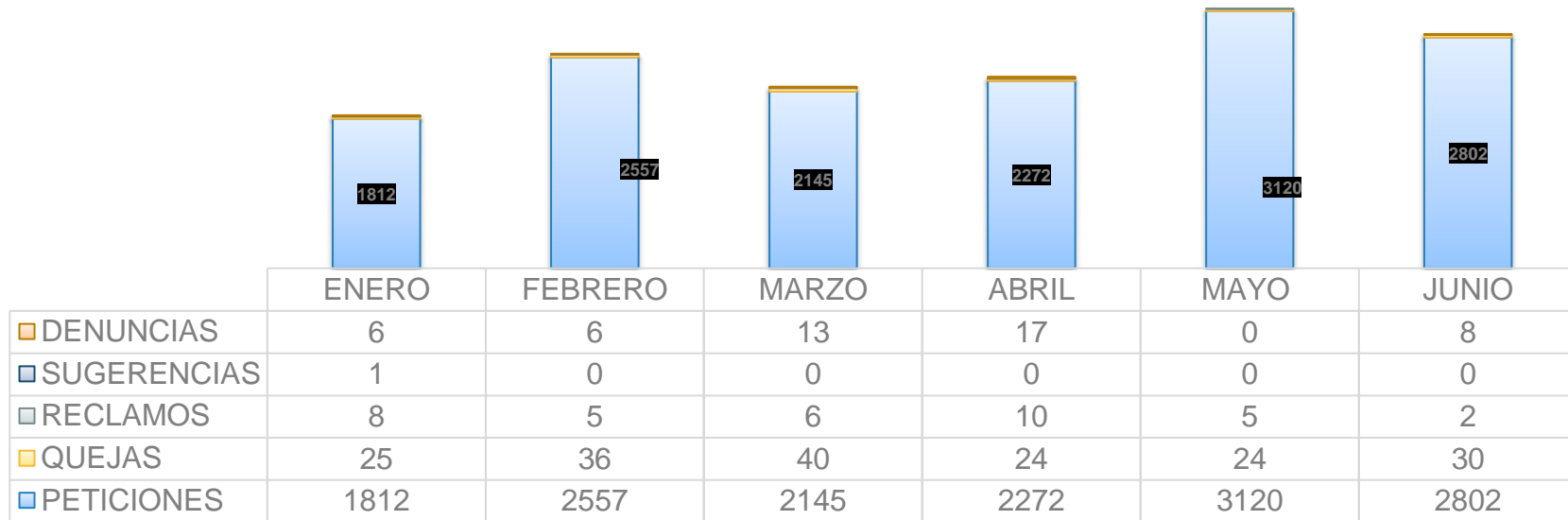
SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



INFORME DETALLADO POR MES

■ PETICIONES
 ■ QUEJAS
 ■ RECLAMOS
 ■ SUGERENCIAS
 ■ DENUNCIAS



SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



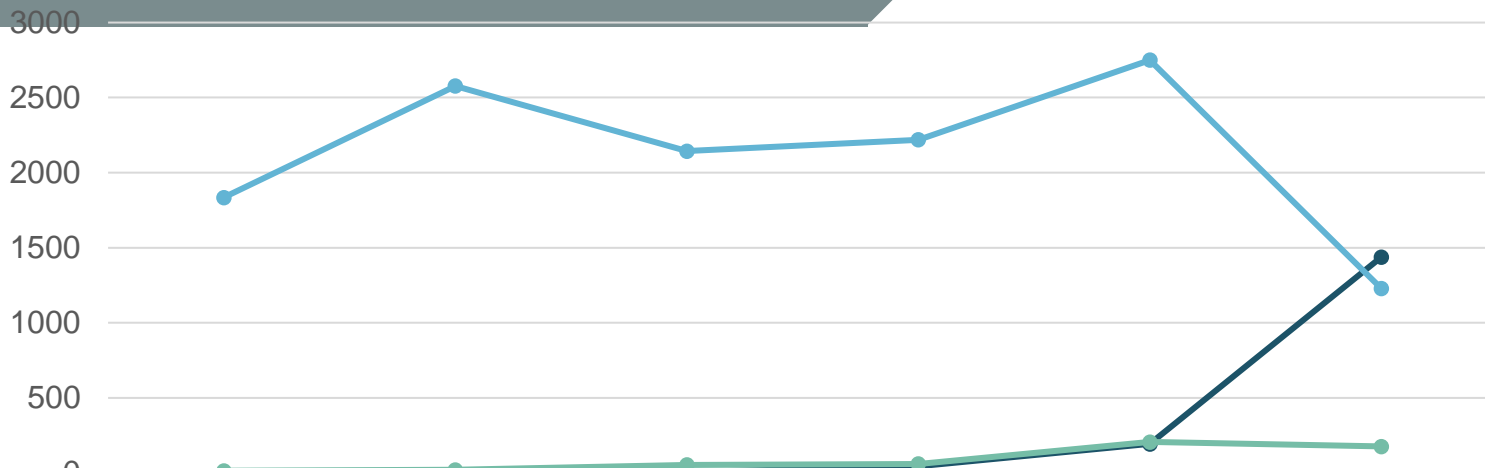
ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a junio 30 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 |
|------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| NORMAL | 3 | 6 | 7 | 44 | 193 | 1438 |
| FINALIZADO | 1834 | 2577 | 2143 | 2219 | 2750 | 1228 |
| VENCIDO | 15 | 21 | 54 | 60 | 206 | 176 |

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO





TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Peticiones
10,16 días

Quejas
12,7 días

Reclamos
12,6 días

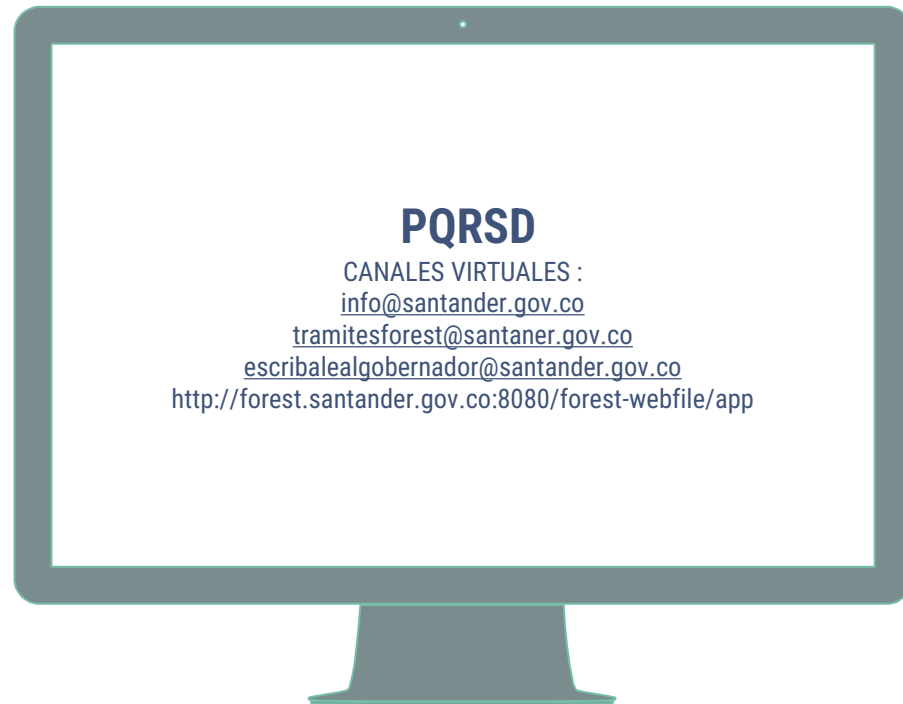
Denuncias
8,7 días

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS POR NUESTROS CANALES VIRTUALES 462



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

| DEPENDENCIA | Finalizado | Normal | Vencido | Total general |
|------------------------------------|------------|-----------|----------|---------------|
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 106 | 14 | 2 | 122 |
| Oficina Casa Santander | 1 | | | 1 |
| Oficina de Contratacion | 38 | 6 | 6 | 50 |
| Oficina de Prensa y Comunicaciones | 20 | 1 | | 21 |
| Oficina Primera Dama | 30 | 1 | | 31 |
| Total general | 195 | 22 | 8 | 225 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE AGRICULTURA

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Vencido | Total general |
|--|------------|-----------|----------|---------------|
| Grupo de Gestión Rural Local | 4 | 1 | 1 | 6 |
| Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento | 1 | | | 1 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | 50 | 9 | 1 | 60 |
| Total general | 55 | 10 | 2 | 67 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|---------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO | 279 | 49 | 19 | 42 | 389 |
| Total general | 279 | 49 | 19 | 42 | 389 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|--|------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad | 6 | 8 | | | 14 |
| Dirección de Desarrollo Social | 5 | 2 | | | 7 |
| Dirección de Juventudes | 5 | | | | 5 |
| Grupo de comunidad LGBTI | 12 | | | | 12 |
| Grupo de Consejo Departamental de Política Social | 2 | | | | 2 |
| Grupo de Infancia y Adolescencia | 7 | 1 | | | 8 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 10 | 5 | 1 | 21 | 37 |
| Total general | 47 | 16 | 1 | 21 | 85 |

SECRETARIA DE HACIENDA

| DEPENDENCIA | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|--|-------------|------------|-----------|-----------|---------------|
| Dirección de Cobro Coactivo | 1082 | 44 | 2 | | 1128 |
| Dirección de Contabilidad | 39 | 1 | | | 40 |
| Dirección de Ingresos | 934 | 581 | 6 | 84 | 1605 |
| Dirección de presupuesto | 18 | | | 1 | 19 |
| Dirección de Tesorería | 73 | 3 | | | 76 |
| Dirección del Fondo Territorial de Pensiones | 279 | 32 | 1 | 1 | 313 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 5 | | 1 | | 6 |
| Total general | 2430 | 661 | 10 | 86 | 3187 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

| DEPENDENCIA | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|---|------------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Dirección de Aguas y Saneamiento Básico | 7 | 1 | | | 8 |
| Dirección de Asuntos Minero Energéticos | 36 | 9 | | 1 | 46 |
| Dirección de Gestión de infraestructura | 100 | 9 | | 13 | 122 |
| Dirección de proyectos de infraestructura | 5 | | | | 5 |
| Grupo de Proyectos Especiales | 24 | 5 | 1 | 9 | 39 |
| Grupo de Proyectos Viales | 3 | | | | 3 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 241 | 13 | 1 | 20 | 275 |
| Total general | 416 | 37 | 2 | 43 | 498 |

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 | 5 | 1 | 6 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | 42 | 3 | 45 |
| Total general | 47 | 4 | 51 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE LAS TICS

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Total general |
|--|------------|----------|---------------|
| Dirección de Gobierno Digital | 2 | | 2 |
| Dirección de Sistemas de Información | 10 | | 10 |
| SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC | 16 | 2 | 18 |
| Total general | 28 | 2 | 30 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE PLANEACION

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Vencido | Total general |
|--|------------|----------|----------|---------------|
| Dirección de Proyectos de Regalías | 3 | | 1 | 4 |
| Grupo de Evaluación y Seguimiento | 2 | | | 2 |
| Grupo de Planificación e información territorial | 11 | 1 | | 12 |
| Grupo de Proyectos e Inversión Pública | 3 | | | 3 |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN | 23 | 1 | | 24 |
| Total general | 42 | 2 | 1 | 45 |

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 | 5 | 2 | 7 |
| SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE | 151 | 17 | 168 |
| Total general | 156 | 19 | 175 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DEL INTERIOR

| DEPENDENCIA | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|---|-------------|------------|-----------|-----------|---------------|
| Dirección de Atención integral a las victimas | 63 | 6 | 1 | 5 | 75 |
| Dirección de Participación Ciudadana y Acción Comunal | 1357 | 80 | | | 1437 |
| Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana | 212 | 14 | | 19 | 245 |
| Grupo de Paz y Derechos Humanos | 150 | 10 | 1 | 8 | 169 |
| SECRETARIA DEL INTERIOR | 171 | 26 | 2 | 9 | 208 |
| Total general | 1953 | 136 | 4 | 41 | 2134 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA PRIVADA

| Etiquetas de fila | Finalizado | Vencido | Total general |
|---|------------|----------|---------------|
| Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales | | 1 | 1 |
| SECRETARIA PRIVADA | 7 | | 7 |
| Total general | 7 | 1 | 8 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA AMBIENTAL

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Total general |
|----------------------------------|------------|----------|---------------|
| Dirección de Asuntos Ambientales | 2 | | 2 |
| SECRETARIA AMBIENTAL | 32 | 7 | 39 |
| Total general | 34 | 7 | 41 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Total general |
|--|------------|----------|---------------|
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD | 4 | 2 | 6 |
| Total general | 4 | 2 | 6 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION
AL CIUDADANO



SECRETARIA ADMINISTRATIVA

| Etiquetas de fila | Finalizado | Normal | Vence hoy | Vencido | Total general |
|---|-------------|------------|-----------|-----------|---------------|
| Dirección de Atención al Ciudadano | 5 | | | 1 | 6 |
| Dirección de Recursos Físicos | 127 | 2 | | | 129 |
| Dirección de Talento Humano | 1121 | 44 | 2 | 3 | 1170 |
| Grupo de Bienestar Social Laboral | 101 | 12 | | 3 | 116 |
| Grupo de Gestión Documental | 72 | 24 | | 5 | 101 |
| Grupo de Pasaportes | 120 | 11 | | | 131 |
| Grupo de Seguridad y salud en el trabajo | 21 | 1 | | | 22 |
| Grupo del Fondo de Cesantías de Santander | 1 | 4 | | | 5 |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA | 150 | 2 | | 6 | 158 |
| Total general | 1718 | 100 | 2 | 18 | 1838 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE EDUCACION

| DEPENDENCIA | FINALIZADO | NORMAL | VENCIDO | Total general |
|---|--------------|------------|------------|---------------|
| ☒ Dirección Administrativa y Financiera | 146 | 35 | 4 | 185 |
| ☒ Dirección de Permanencia Escolar | 246 | 8 | 1 | 255 |
| ☒ Dirección de Talento Humano Docente | 1138 | 48 | 17 | 1203 |
| ☒ Dirección Estratégica | 80 | 13 | 13 | 106 |
| ☒ Equipo de Contabilidad | 418 | 1 | | 419 |
| ☒ Equipo de Tesorería | 387 | 25 | 4 | 416 |
| ☒ Equipo Fondo de Servicios Educativos | 342 | | | 342 |
| ☒ Grupo de Cobertura Educativa | 102 | 5 | 3 | 110 |
| ☒ Grupo de Administración de la Planta | 2110 | 321 | 285 | 2716 |
| ☒ Grupo de Apoyo Jurídico | 19 | | | 19 |
| ☒ Grupo de Atención al Ciudadano | 23 | 2 | | 25 |
| ☒ Grupo de Bienes y Servicios | 58 | 3 | | 61 |
| ☒ Grupo de Calidad Educativa | 47 | 18 | 2 | 67 |
| ☒ Grupo de Carrera docente | 485 | 10 | | 495 |
| ☒ Grupo de Desarrollo Docente | 950 | 1 | | 951 |
| ☒ Grupo de Inspección y Vigilancia | 296 | 17 | | 313 |
| ☒ Grupo de Nomina | 1146 | 122 | | 1268 |
| ☒ Grupo de Planeación Educativa | 24 | 3 | | 27 |
| ☒ Grupo de Prestaciones Sociales del Magisterio | 990 | 96 | 23 | 1109 |
| ☒ Grupo de Sistemas de Información | 61 | 4 | 1 | 66 |
| ☒ Grupo Financiero (A) | | 1 | | 1 |
| ☒ Grupo Historias Laborales | 2258 | 134 | 16 | 2408 |
| ☒ SECRETARIA DE EDUCACIÓN | 1022 | 11 | 1 | 1034 |
| ☒ Tutelas Educacion | 1062 | 1 | | 1063 |
| Total general | 13410 | 879 | 370 | 14659 |

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 | 17 | 1 | | | 18 |
| Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios | 1311 | 24 | 1 | 26 | 1362 |
| Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control | 138 | 25 | 3 | 6 | 172 |
| Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud | 29 | 5 | | 6 | 40 |
| Dirección de Salud Integral | 21 | | 1 | 1 | 23 |
| Grupo de Participación Social en Salud | 28 | | | | 28 |
| Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía | 337 | 28 | 2 | 1 | 368 |
| Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo | 1 | | | | 1 |
| Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones | 7 | | | | 7 |
| Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria | 24 | 1 | | | 25 |
| Grupo de CRUE Emergencia y Desastres | 459 | 14 | | 1 | 474 |
| Grupo de Epidemiología y Demografía | 9 | | | 2 | 11 |
| Grupo de Gestión de la Salud Pública | 2 | | | | 2 |
| Grupo de Laboratorio de Salud Pública | 7 | 1 | | | 8 |
| Grupo de Mejoramiento de la Calidad | 14 | 2 | | | 16 |
| Grupo de Promoción y Prevención | 4 | 2 | | | 6 |
| Grupo de Recursos Financieros en salud | 68 | 4 | | | 72 |
| Grupo de Servicios de Salud Individuales | 10 | | | | 10 |
| Grupo de Sistemas Integrados de Información | 19 | 3 | | | 22 |
| Medicamentos y fondo Rotatorio. | | | 1 | | 1 |
| Nutrición - Secretaría de Salud | 1 | | | | 1 |
| Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaría de Salud | 8 | 1 | | | 9 |
| Salud Ambiental - Secretaría de Salud | 236 | 20 | | 3 | 259 |
| Salud Mental - Secretaría de Salud | 10 | | 1 | 1 | 12 |
| Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaría de Salud | 5 | | | | 5 |
| SECRETARIA DE SALUD | 8 | | | | 8 |
| Servicio Social Obligatorio S.S.O | 10 | | | | 10 |
| Tuberculosis y Lepra - Secretaría de Salud | 195 | | | | 195 |
| Tutelas - Secretaría de Salud | 2110 | 103 | 27 | 24 | 2264 |
| Total general | 5088 | 234 | 36 | 71 | 5429 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION
AL CIUDADANO



OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO

| DEPENDENCIA | Finalizado | Normal | Vence hoy | Total general |
|----------------------------------|------------|----------|-----------|---------------|
| Oficina de Control Disciplinario | 128 | 6 | 1 | 135 |
| Total general | 128 | 6 | 1 | 135 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



OFICINA DE CONTROL INTERNO

| DEPENDENCIA | Finalizado | Total general |
|----------------------------|------------|---------------|
| Oficina de Control Interno | 4 | 4 |
| Total general | 4 | 4 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



OFICINA JURIDICA

| DEPENDENCIA | Finalizado | Normal | Total general |
|----------------------|------------|-----------|---------------|
| Oficina Juridica | 155 | 12 | 167 |
| Total general | 155 | 12 | 167 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



OFICINA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

| DEPENDENCIA | Finalizado | Normal | Vencido | Total general |
|---|------------|----------|----------|---------------|
| Oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres | 52 | 6 | 1 | 59 |
| Total general | 52 | 6 | 1 | 59 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO





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 |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 0 | 0 |

| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO | | |
|--|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 3 | 0 |

| SECRETARIA DE VIVIENDA | | |
|------------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ 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.

| OFICINA JURIDICA | | |
|------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 3 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 1 | 0 |

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

| SECRETARIA DE AGRICULTURA | | |
|---------------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 1 | 0 |
| JUNIO | 0 | 0 |

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 NEGO ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 0 | 0 |

| SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO | | |
|---------------------------------|---|---|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 1 | 0 |
| MAYO | 3 | 0 |
| JUNIO | 0 | 0 |

| OFICINA DE CONTROL INTERNO | | |
|----------------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 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 SALUD | | |
|---------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 0 | 0 |

| DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO | | |
|---------------------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 30 | 0 |
| MAYO | 46 | 0 |
| JUNIO | 25 | 0 |

| SALUD INTEGRAL | | |
|----------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 18 | 0 |
| JUNIO | 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 COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD | | |
|--|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 0 | 0 |

| SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | | |
|---------------------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 0 | 0 |

| SECRETARIA DE DESARROLLO | | |
|--------------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 1 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 2 | 0 |

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION
AL CIUDADANO



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

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

| BIENESTAR SOCIAL | | |
|------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 0 | 0 |

| CONTROL DISCIPLINARIO | | |
|-----------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 2 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 1 | 0 |

| SECRETARIA DE TRANSPARENCIA | | |
|-----------------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 0 | 1 |
| 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 LAS TICS | | |
|------------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 0 | 0 |
| MAYO | 0 | 0 |
| JUNIO | 0 | 0 |

| SECRETARIA AMBIENTAL | | |
|----------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 3 | 0 |
| MAYO | 5 | 0 |
| JUNIO | 4 | 0 |

| SECRETARIA DE EDUCACION | | |
|-------------------------|---|--|
| MES | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| ABRIL | 10 | 0 |
| MAYO | 45 | 0 |
| JUNIO | 11 | 1 |

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. Los tiempos de respuesta bajaron significativamente, se invita a seguir respondiendo dentro de los tiempos establecidos

4. El número de procesos vencidos disminuyó en relación con el año anterior, se felicita a los funcionarios y contratistas por la excelente labor realizada a lo largo del trimestre.

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



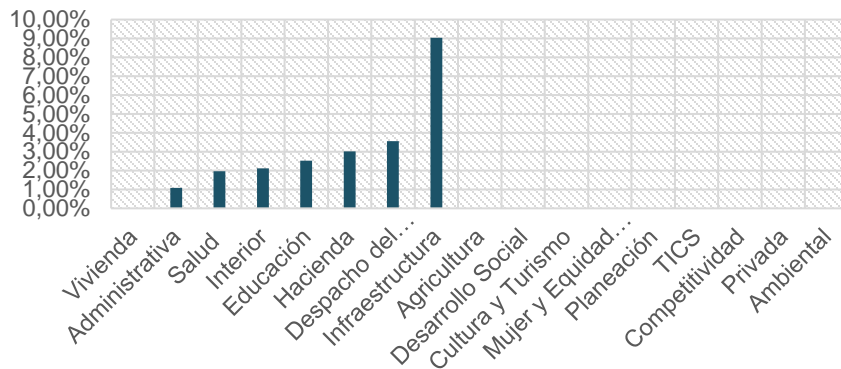
FELICITACIONES



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

1. SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA
2. DESPACHO DEL GOBERNADOR
3. SECRETARÍA DE HACIENDA

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



IVONNE MARCELA RONDON PRADA

DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION
AL CIUDADANO

