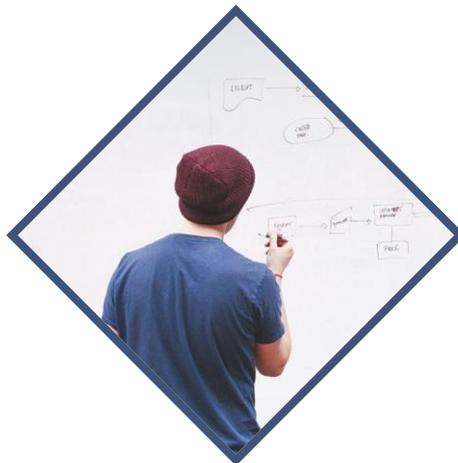


TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD - 2023

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 septiembre 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



24,650

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL TERCER
TRIMESTRE DE 2023

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO





DETALLADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PETICIONES
24,252

QUEJAS
245

RECLAMOS
58

SUGERENCIAS
2

DENUNCIAS
93

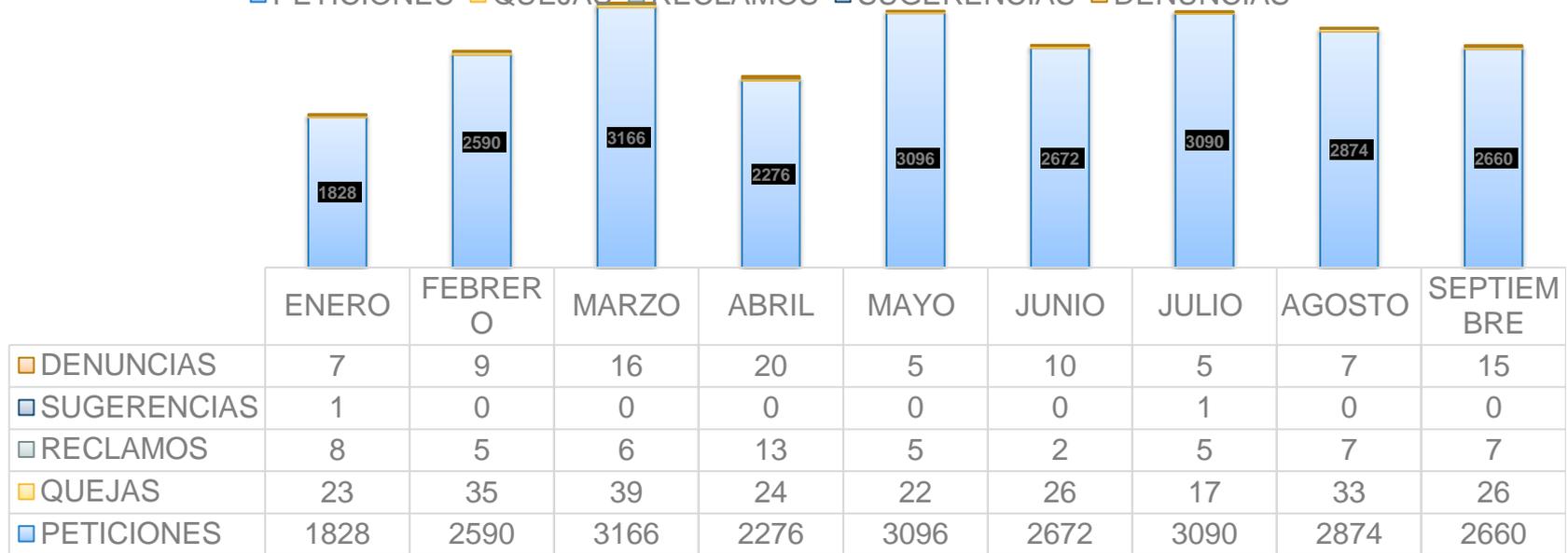
SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



INFORME DETALLADO POR MES

■ PETICIONES
 ■ QUEJAS
 ■ RECLAMOS
 ■ SUGERENCIAS
 ■ DENUNCIAS



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



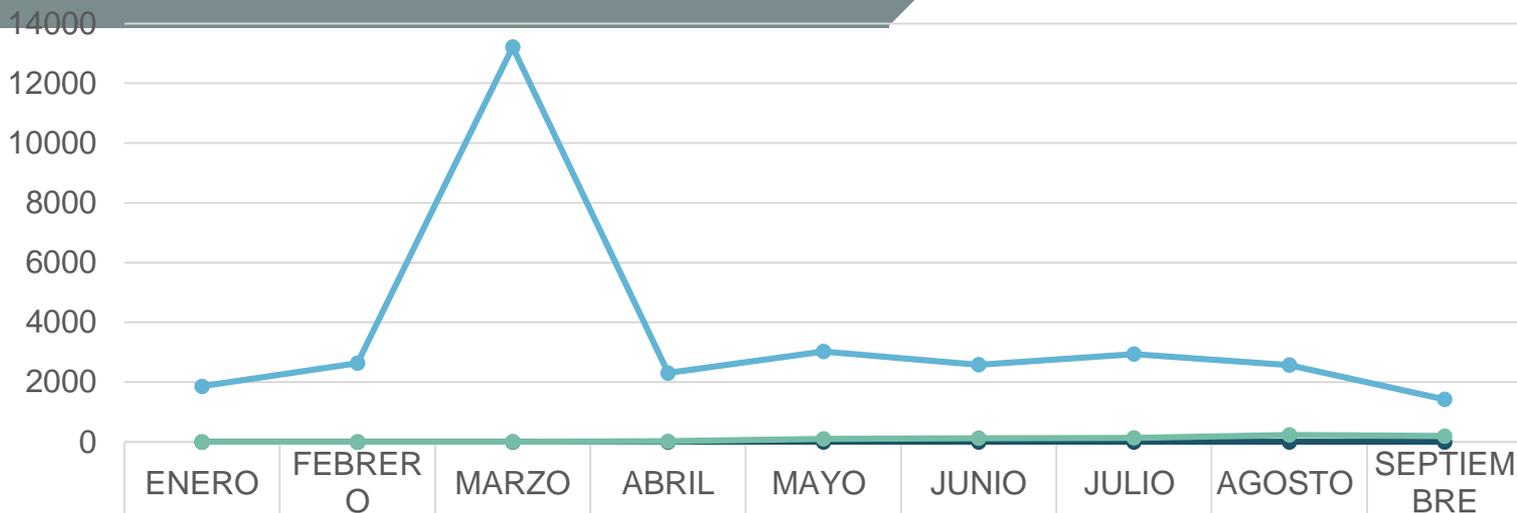
ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero a septiembre 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
NORMAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FINALIZADO	1865	2636	13217	2308	3026	2582	2942	2573	1423
VENCIDO	2	3	9	25	102	128	137	234	197

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



● NORMAL ● FINALIZADO ● VENCIDO





TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Peticiones
12,2 días

Quejas
15,3 días

Reclamos
18,5 días

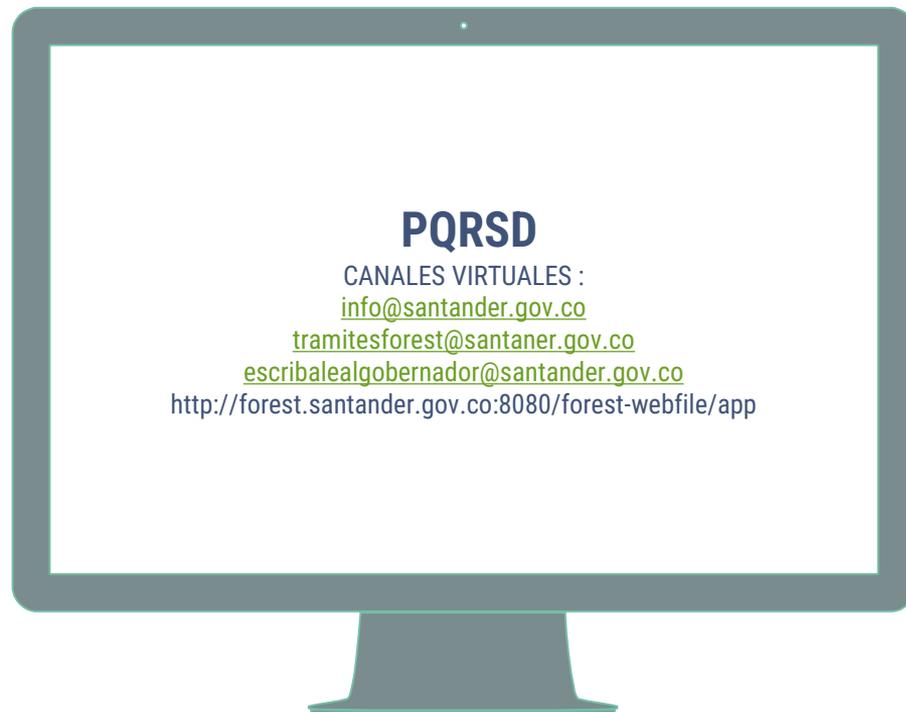
Denuncias
12 días

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS POR NUESTROS CANALES VIRTUALES 7,358



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	Vence hoy	Vencido	Total general
DESPACHO DEL GOBERNADOR	164	1		2	167
Oficina Casa Santander	1				1
Oficina de Contratacion	69	5	1	5	80
Oficina de Prensa y Comunicaciones	26				26
Oficina Primera Dama	39				39
Total general	299	6	1	7	313

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE AGRICULTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental	2			2
Grupo de Gestión Rural Local	8			8
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	2			2
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	73	5	1	79
Total general	85	5	1	91

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	461	4	1	466
Total general	461	4	1	466

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad	8	3		11
Dirección de Desarrollo Social	7			7
Dirección de Juventudes	5			5
Grupo de comunidad LGBTI	13			13
Grupo de Infancia y Adolescencia	10			10
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	19	1	20	40
Total general	62	4	20	86

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE HACIENDA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Cobro Coactivo	1423	44			1467
Dirección de Contabilidad	76			1	77
Dirección de Ingresos	1580	293	8	285	2166
Dirección de presupuesto	29				29
Dirección de Tesorería	113	2			115
Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	434	31	1	13	479
SECRETARIA DE HACIENDA	9	2		1	12
Total general	3664	372	9	300	4345

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	8				8
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	57	2		2	61
Dirección de Gestión de infraestructura	136	10	1	3	150
Dirección de proyectos de infraestructura	9			2	11
Grupo de Proyectos Especiales	47	2		1	50
Grupo de Proyectos Viales	3				3
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	322	13	1	39	375
Total general	582	27	2	47	658

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	10	1	11
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	51	1	52
Total general	61	2	63

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	18		18
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	16	2	18
Total general	36	2	38

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE PLANEACION

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Proyectos de Regalías	4	1	5
Grupo de Evaluación y Seguimiento	3		3
Grupo de Planificación e información territorial	12		12
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	181		181
Total general	200	1	201

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	217	15	232
Total general	224	15	239

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	95	7	2	14	118
Dirección de Participación Ciudadana y Acción Comunal	2031	68		4	2103
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	363	6		7	376
Grupo de Paz y Derechos Humanos	228	3		8	239
SECRETARIA DEL INTERIOR	319	11		19	349
Total general	3036	95	2	52	3185

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	5	5
Total general	7	7

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION
AL CIUDADANO



SECRETARIA AMBIENTAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Dirección de Asuntos Ambientales	2	2
SECRETARIA AMBIENTAL	49	49
Total general	51	51

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE COMPETETIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	6	6
Total general	6	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	6	1			7
Dirección de Recursos Físicos	148	4			152
Dirección de Talento Humano	1406	79	1	19	1505
Grupo de Bienestar Social Laboral	192	36	2	1	231
Grupo de Gestión Documental	109	26	2	8	145
Grupo de Pasaportes	321	3			324
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	19				19
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander	2	1			3
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	223	8		3	234
Total general	2426	158	5	32	2620

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



SECRETARIA DE EDUCACION

Etiquetas de fila	FINALIZADO	NORMAL	VENCIDO	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	281	27	1	309
Dirección de Permanencia Escolar	344	14	4	362
Dirección de Talento Humano Docente	1507	50	6	1563
Dirección Estratégica	292	19	18	329
Equipo de Contabilidad	585			585
Equipo de Presupuesto		2		2
Equipo de Tesorería	650	17	6	673
Equipo Fondo de Servicios Educativos	386	10		396
Grupo de Cobertura Educativa	136	31	15	182
Grupo de Administración de la Planta	3885	201	293	4379
Grupo de Apoyo Jurídico	458	2	2	462
Grupo de Atención al Ciudadano	66	4		70
Grupo de Bienes y Servicios	73	12		85
Grupo de Calidad Educativa	139	33	2	174
Grupo de Carrera docente	569	4		573
Grupo de Desarrollo Docente	1473	73	28	1574
Grupo de Inspección y Vigilancia	455	26	2	483
Grupo de Nomina	1744	88	3	1835
Grupo de Planeación Educativa	42	6		48
Grupo de Prestaciones Sociales del Magisterio	1491	75	6	1572
Grupo de Sistemas de Información	79	5	5	89
Grupo Historias Laborales	5786	112	57	5955
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1626	4		1630
Tutelas Educación	1225			1225
Total general	23292	815	448	24555

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	9				9
Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios	356	5		4	365
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	75	15		5	95
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	25	2			27
Dirección de Salud Integral	2	1		2	5
Grupo de Participación Social en Salud	17	2			19
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	295	24		1	320
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	5				5
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	7				7
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	640	4		1	645
Grupo de Epidemiología y Demografía	7				7
Grupo de Gestión de Proyectos, Planes y Programas	1			1	2
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	7	1			8
Grupo de Mejoramiento de la Calidad	1				1
Grupo de Promoción y Prevención	2				2
Grupo de Recursos Financieros en salud	23	2		1	26
Grupo de Servicios de Salud Individuales	1				1
Grupo de Sistemas Integrados de Información	7				7
Medicamentos y fondo Rotatorio.	1				1
Nutrición - Secretaría de Salud	2				2
Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaría de Salud	8				8
Salud Ambiental - Secretaría de Salud	234	14	2	26	276
Salud Mental - Secretaría de Salud	6				6
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaría de Salud	5				5
SECRETARIA DE SALUD	1				1
Servicio Social Obligatorio S.S.O	26			1	27
Tuberculosis y Lepra - Secretaría de Salud	5				5
Tutelas - Secretaría de Salud	3	2			5
Total general	1771	72	2	42	1887

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Oficina de Control Disciplinario	187	14	1	7	209
Total general	187	14	1	7	209

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	Finalizado	Total general
Oficina de Control Interno	6	6
Total general	6	6

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO



OFICINA JURIDICA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Oficina Juridica	265	7	1	12	285
Tutelas Gobernacion	1				1
Total general	266	7	1	12	286

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION
AL CIUDADANO



OFICINA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres	82	3	85
Total general	82	3	85

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 CULTURA Y TURISMO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	1	0
AGOSTO	3	0
SEPTIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	1	0
AGOSTO	1	0
SEPTIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE VIVIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	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
JULIO	1	0
AGOSTO	1	0
SEPTIEMBRE	1	0

SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE AGRICULTURA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	3	0
AGOSTO	1	0
SEPTIEMBRE	2	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 NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE HACIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	3	1
AGOSTO	6	0
SEPTIEMBRE	3	0

OFICINA DE CONTROL INTERNO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

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
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	15	0
AGOSTO	11	0
SEPTIEMBRE	13	0

SECRETARIA DE PLANEACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	2	0
AGOSTO	6	0
SEPTIEMBRE	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.

GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	20	0

SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	1	0
AGOSTO	27	0
SEPTIEMBRE	17	0

SECRETARIA DE DESARROLLO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	3	0
AGOSTO	6	0
SEPTIEMBRE	1	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.

SECRETARIA DEL INTERIOR		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	2	0
SEPTIEMBRE	0	0

CONTROL DISCIPLINARIO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	2	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	1	0

GRUPOS DE TRABAJO DE DERECHOS DE AUTOR		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	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
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

SECRETARIA AMBIENTAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	5	0
AGOSTO	3	0
SEPTIEMBRE	1	0

GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

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

SECRETARIA DE EDUCACIÓN		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	16	0
AGOSTO	27	0
SEPTIEMBRE	75	0

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
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. El número de procesos vencidos a disminuido durante este trimestre, 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:

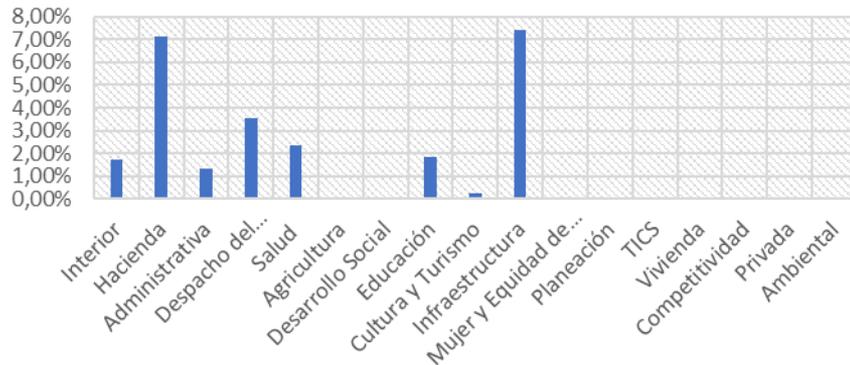
1. SECRETARIA DE VIVIENDA
2. SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO
3. SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

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.

IVONNE MARCELA RONDON PRADA

DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO

SECRETARÍA
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION
AL CIUDADANO

