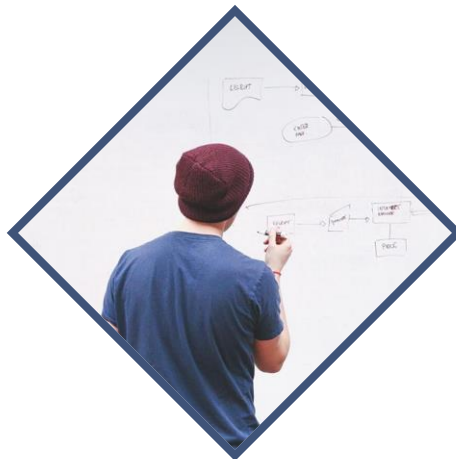


# SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD - 2024

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 01 de enero al 30 de junio 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



# 18,194

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO  
TRIMESTRE DE 2024

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





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

PETICIONES  
17,729

QUEJAS  
146

RECLAMOS  
235

SUGERENCIAS  
4

DENUNCIAS  
80

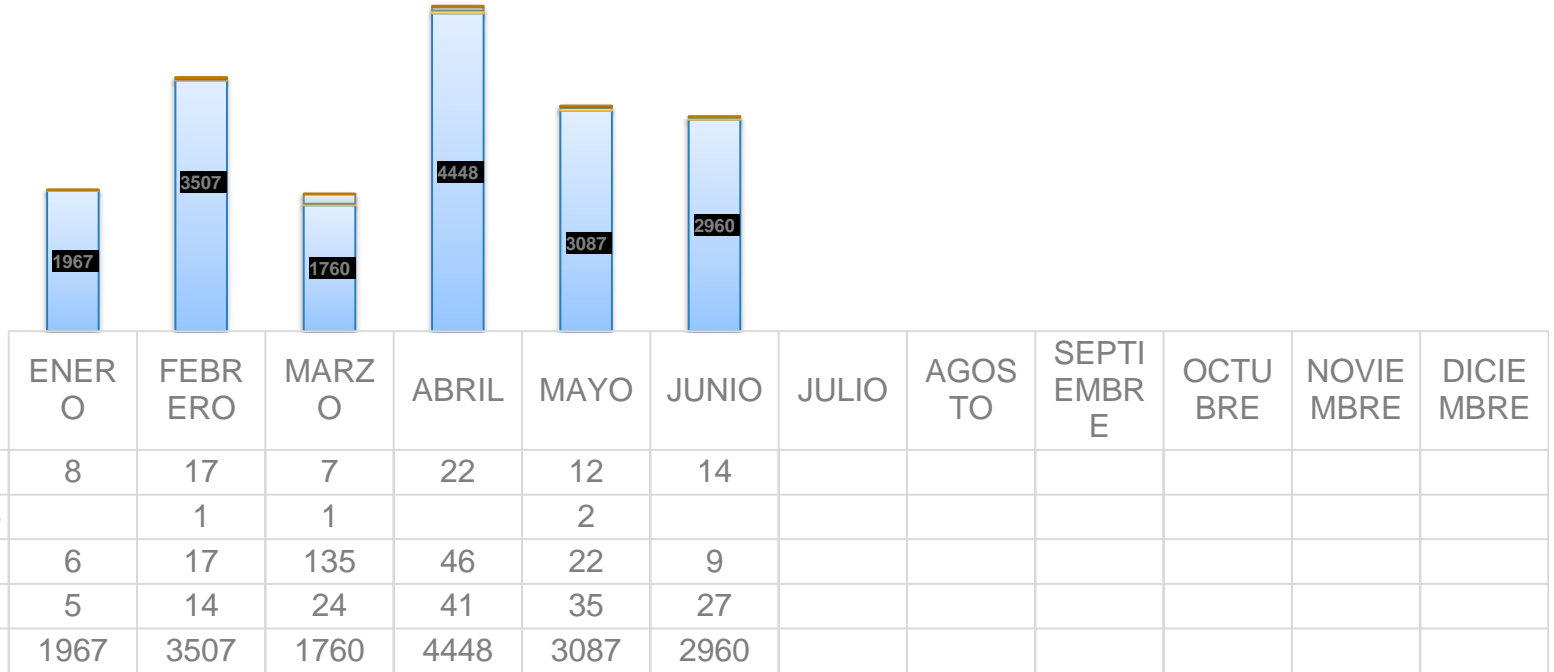
SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# INFORME DETALLADO POR MES

■ PETICIONES 
 ■ QUEJAS 
 ■ RECLAMOS 
 ■ SUGERENCIAS 
 ■ DENUNCIAS



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




  
 @GOBERNACIONDESANTANDER

  
 GOBERNACIÓN DE SANTANDER  
 JUVINAL DIAZ MATEUS  
 GOBERNADOR

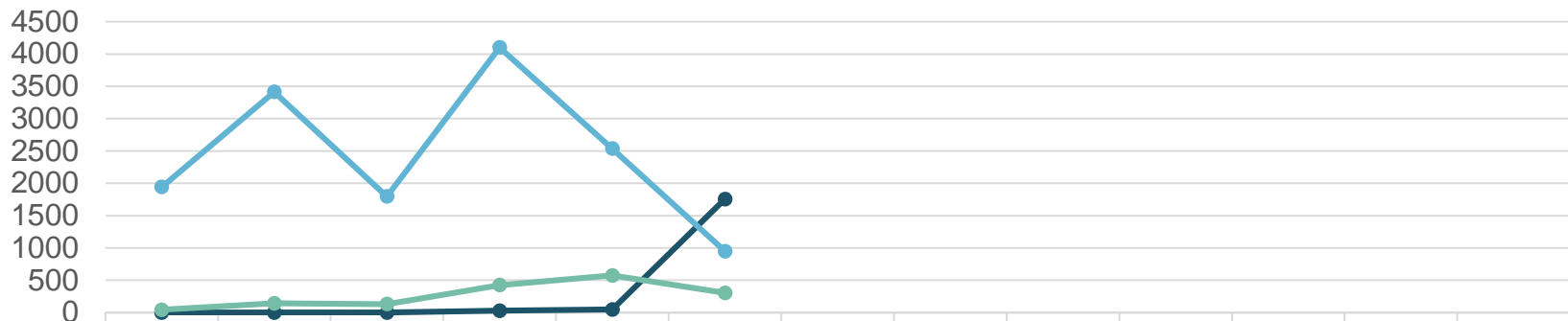
# ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

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 2024, 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
<b>NORMAL</b>	0	0	0	29	48	1756						
<b>FINALIZADO</b>	1943	3414	1795	4102	2535	949						
<b>VENCIDO</b>	43	142	132	426	575	305						

● NORMAL    ● FINALIZADO    ● VENCIDO

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO





# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Peticiones  
13 días

Quejas  
14 días

Reclamos  
15 días

Sugerencias  
6 días

Denuncias  
15 días

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





NÚMERO DE PQRSD  
RECIBIDAS POR  
NUESTROS CANALES  
VIRTUALES 9,863



SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



NÚMERO DE PQRS  
RECIBIDAS POR  
NUESTROS CANALES  
PRESENCIALES 8,331



SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# NÚMERO DE ACCIONES TUTELAS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE 8,681 DEL 2024



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	Total general
DESPACHO DEL GOBERNADOR	253	2	255
<b>Total general</b>	<b>253</b>	<b>2</b>	<b>255</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Grupo de Gestión Rural Local	12	2		14
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	2			2
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	116	19	1	136
<b>Total general</b>	<b>130</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>152</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	171	29	1	2	203
<b>Total general</b>	<b>171</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>203</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Adulto Mayor y Población con Discapacidad	78	11	89
Dirección de Desarrollo Social	16	2	18
Dirección de Juventudes	4		4
Grupo de comunidad LGBTI	16		16
Grupo de Consejo Departamental de Política Social	1		1
Grupo de Infancia y Adolescencia	8	1	9
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	40	2	42
<b>Total general</b>	<b>163</b>	<b>16</b>	<b>179</b>



# SECRETARIA DE HACIENDA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Cuenta Tesoreria	1				1
Dirección de Cobro Coactivo	359	102	2		463
Dirección de Contabilidad	132	2			134
Dirección de Ingresos	644	294	20	231	1189
Dirección de presupuesto	19				19
Dirección de Tesoreria	52	6			58
Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	244	16	1	16	277
SECRETARIA DE HACIENDA	29				29
<b>Total general</b>	<b>1480</b>	<b>420</b>	<b>23</b>	<b>247</b>	<b>2170</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	10	1			11
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	54	4		1	59
Dirección de Gestión de infraestructura	107	8	8	25	148
Dirección de proyectos de infraestructura	95	11		13	119
Grupo de Proyectos Especiales	3				3
Grupo de Valorización	5				5
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	260	29	2	24	315
<b>Total general</b>	<b>534</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>63</b>	<b>660</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

DEPENDENCIA	Finalizado	Total general
Dirección de Mujer y Equidad de Genero	3	3
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	79	79
<b>Total general</b>	<b>82</b>	<b>82</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE LAS TICS

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Sistemas de Información	9		9
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	26	2	28
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>37</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE PLANEACION

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Desarrollo Regional y Territorial	6		1	7
Dirección de Proyectos de Regalías	11			11
Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG	1			1
Grupo de Evaluación y Seguimiento	4		2	6
Grupo de Planificación e información territorial	52		1	53
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	34		3	37
<b>Total general</b>	<b>108</b>		<b>6</b>	<b>115</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Desarrollo de Programas de Vivienda y Hábitat	12		12
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE	112	17	129
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>17</b>	<b>141</b>

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	64	4	1	10	79
Dirección de Participación Ciudadana y Acción Comunal	1475	173	18	22	1688
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	152	13		19	184
Grupo de Paz y Derechos Humanos	163	22	1	6	192
SECRETARIA DEL INTERIOR	151	13		49	213
<b>Total general</b>	<b>2005</b>	<b>225</b>	<b>20</b>	<b>106</b>	<b>2356</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA PRIVADA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Gestión y Relaciones Gubernamentales	3		3
SECRETARIA PRIVADA		11	11
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>14</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# SECRETARIA AMBIENTAL

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Asuntos Ambientales	4		4
SECRETARIA AMBIENTAL	72	9	81
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>9</b>	<b>85</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Desarrollo Empresarial	3		3
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	42	11	53
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>11</b>	<b>56</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA ADMINISTRATIVA

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Atención al Ciudadano	8	1			9
Dirección de Recursos Físicos	97	5			102
Dirección de Talento Humano	1194	74	1	10	1279
Grupo de Bienestar Social Laboral	114	1			115
Grupo de Gestión Documental	72	57	2	9	140
Grupo de Pasaportes	492	71			563
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	8				8
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander		5			5
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	93	4	4	8	109
<b>Total general</b>	<b>2078</b>	<b>218</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>2330</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE EDUCACION

DEPENDENCIA	FINALIZADO	NORMAL	VENCIDO	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	140	17	45	202
Dirección de Permanencia Escolar	167	8		175
Dirección de Talento Humano Docente	103	4	16	123
Dirección Estratégica	10	4	1	15
Equipo de Contabilidad	3			3
Equipo de Tesorería	97	26	34	157
Equipo Fondo de Servicios Educativos	185	6	6	197
Grupo de Cobertura Educativa	103	7		110
Grupo de Administración de la Planta	1952	140	453	2545
Grupo de Apoyo Jurídico	317	69	15	401
Grupo de Atención al Ciudadano	81			81
Grupo de Bienes y Servicios	60	7	10	77
Grupo de Calidad Educativa	77	14	8	99
Grupo de Carrera docente	59	5	3	67
Grupo de Desarrollo Docente	131	1		132
Grupo de Inspección y Vigilancia	157	14	1	172
Grupo de Nomina	959	88	193	1240
Grupo de Planeación Educativa	7	3	1	11
Grupo de Prestaciones Sociales del Magisterio	247	11	4	262
Grupo de Sistemas de Información	55	8	9	72
Grupo Financiero (A)			1	1
Grupo Historias Laborales	447	190	219	856
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	420			420
<b>Total general</b>	<b>5777</b>	<b>622</b>	<b>1019</b>	<b>7418</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# SECRETARIA DE SALUD

Dependencia	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
(PAI) Programa Ampliado de Inmunizaciones - Secretaria de Salud	5	1			6
Dirección Administrativa de Control Financiero	18				18
Dirección de Apoyo Jurídico de Contratación y Procesos Sancionatorios	144	6			150
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	89	16	1	25	131
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	15	2			17
Dirección de Salud Integral	10				10
Grupo de Participación Social en Salud	16	2			18
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	378	49		25	452
Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo	1				1
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	6	1			7
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	25				25
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	114	13			127
Grupo de Epidemiología y Demografía	3				3
Grupo de Gestión de la Salud Pública	2		1		3
Grupo de Gestión de Proyectos, Planes y Programas	7				7
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	7	2			9
Grupo de Mejoramiento de la Calidad	3			1	4
Grupo de Promoción y Prevención	7				7
Grupo de Recursos Financieros en salud	21	1		1	23
Grupo de Servicios de Salud Individuales	7				7
Grupo de Sistemas Integrados de Información	3				3
Nutrición - Secretaria de Salud	6				6
Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaría de Salud	7	2			9
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	222	23		6	251
Salud Mental - Secretaria de Salud	5	1			6
Salud Sexual y Reproductiva, VIH - Secretaria de Salud	5			1	6
SECRETARIA DE SALUD	79			1	80
Servicio Social Obligatorio S.S.O	34	2			36
Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud	2				2
Tutelas - Secretaria de Salud	6	1			7
<b>Total general</b>	<b>1247</b>	<b>122</b>	<b>2</b>	<b>60</b>	<b>1431</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# OFICINA PRIMERA DAMA

DEPENDENCIA 	Finalizado	Total general
Oficina Primera Dama	17	17
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Oficina de Control Disciplinario	65	4	69
<b>Total general</b>	<b>65</b>	<b>4</b>	<b>69</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	Finalizado	Total general
Oficina de Control Interno	4	4
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# OFICINA JURIDICA

DEPENDENCIA <input type="text"/>	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Oficina Juridica	153	29	1	1	184
Tutelas Gobernacion	9				9
<b>Total general</b>	<b>162</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>193</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCION DE ATENCION  
AL CIUDADANO



# OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Oficina de Prensa y Comunicaciones	15	2	17
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>17</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# OFICINA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Total general
Oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres	133	9	142
<b>Total general</b>	<b>133</b>	<b>9</b>	<b>142</b>

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# OFICINA DE CONTRATACIÓN

DEPENDENCIA <input type="text"/>	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Oficina de Contratacion	22	5	1	28	56
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>56</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.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	32	0
MAYO	1	0
JUNIO	0	0

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	35	0
MAYO	18	0
JUNIO	20	0

SECRETARIA AMBIENTAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	11	0
MAYO	16	0
JUNIO	14	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 VIVIENDA Y HÁBITAT SUSTENTABLE		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	1	0

OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	13	0
MAYO	25	0
JUNIO	21	0

SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	1	0
MAYO	1	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.

SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	4	0
MAYO	2	0
JUNIO	4	0

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA SECRETARIA DE EDUCACIÓN		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	5	0
MAYO	10	0
JUNIO	5	0

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





## RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

1. Se recomienda dar trámite y respuesta 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. Los tiempos de respuesta están dentro del promedio de términos de ley, se invita a seguir respondiendo dentro de los términos de Ley establecidos.

4. El número de procesos vencidos disminuyó en relación con el primer trimestre de 2024, se felicita a los funcionarios y contratistas por la excelente labor realizada a lo largo del primer trimestre.

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO







## RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

5. Durante el primer trimestre del año fiscal 2024, se recibieron 3,658 solicitudes de Tutelas, en comparación con las 5,023 recibidas durante el segundo trimestre del 2024, lo que representa un aumento del 37,33%.

6. El número de Tutelas recibidas para el segundo trimestre represento un aumento del 37,33% debido a las solicitudes de nombramientos de docentes en la planta de Educación por concurso de méritos. Asimismo, se registraron un incremento de Tutelas para la Secretaria de Salud por solicitudes de medicamentos, pañales, cuidadores, lo que contribuyó a un segundo trimestre atípico en la Gobernación de Santander.

7. Durante el segundo trimestre de 2024, hemos observado un aumento significativo en las PQRSD recibidas a través de nuestros canales virtuales con un total 9,863 procesos; donde se evidencia que las partes interesadas esta utilizando más los canales virtuales de la Entidad que los canales presenciales donde se recibieron 8,331 procesos.

8. Se ha observado un notable crecimiento en la radicación de PQRSD y TUTELAS recibidas durante el segundo trimestre de 2024, especialmente a través de nuestros canales virtuales, como el correo institucional [info@Santander.gov.co](mailto:info@Santander.gov.co). Este aumento de solicitudes ha generado planes de contingencia en la Dirección de Atención al Ciudadano como trabajar los días sábados para poder mitigar la congestión en nuestra infraestructura digital, con el objetivo de normalizar la asignación de los procesos a las distintas áreas de la Gobernación.

SECRETARÍA  
ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO



# FELICITACIONES



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

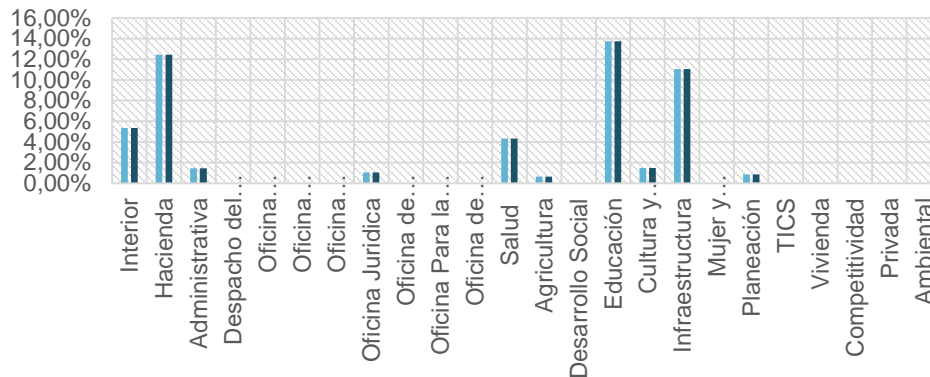
1. SECRETARIA DE AGRICULTURA
2. SECRETARIA DE PLANEACIÓN
3. OFICINA JURIDICA

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

