



SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS A LAS SECRETARÍAS Y OFICINAS DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-AC-PR-05
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	15/07/2025
PÁGINA	1 de 4

PROCESO	Atención al Ciudadano	SECRETARIA U OFICINA	Secretaría Administrativa – Dirección Atención al ciudadano
PROCEDIMIENTO	Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Tutelas a las secretarías y oficinas de la Gobernación de Santander		
OBJETIVO	Realizar de manera eficiente y eficaz el seguimiento de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Tutelas vencidas		
ALCANCE	Comprende desde la Generación de Reportes de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Tutelas en estado vencido de las secretarías y oficinas de la gobernación de Santander, hasta la generación de Actas con sus respectivos planes de acción		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD INICIO[INICIO] --> A[1. Generación de reportes a través del aplicativo “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST”] A --> B[2] </pre>	<p>1. <i>Generación de reportes a través del aplicativo “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST”; identificando las PQRSD, en los diferentes estados: normal, finalizado y vencido.</i></p> <p>Las oficinas de Atención al Ciudadano de las Secretarías de Educación y Salud deben enviar el reporte acumulado de las PQRSD y tutelas el cual debe contener el total de las comunicaciones oficiales por dependencias y por funcionario que llegan a dichas Secretarías de acuerdo a los ejes temáticos.</p>	<p>Dirección de Atención al Ciudadano</p> <p>Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación</p> <p>Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Salud</p>	<p>Director de} Atención al ciudadano,</p> <p>Funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano / Responsables de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación y la Secretaría de Salud</p>	<p>Reporte Generado en la Plataforma FOREST</p>	<p>Reportes generados del “Sistema de gestión de Procesos y Documentos FOREST” En archivo Excel.</p> <p>Documento Generado mediante Formato AP-AI-RG-110.</p>



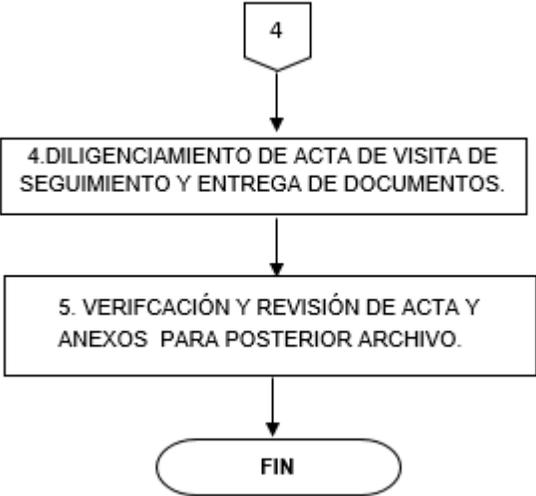
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS A LAS SECRETARÍAS Y OFICINAS DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-AC-PR-05
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	15/07/2025
PÁGINA	2 de 4

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
		AREA	CARGO		
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]				[Documento] [Código]
<pre> graph TD A[2] --> B[2. NOTIFICACION A LAS SECRETARIAS Y/O OFICINAS DE INFORME MENSUAL DE LAS PQRSD, TUTELAS Y OTROS TRAMITES VENCIDOS.] B --> C[3. VERIFICACION DE CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO Y ASIGNACION DE PROCESOS VENCIDOS.] C --> D[4] </pre>	<p>2. La Dirección de Atención al Ciudadano, debe realizar y remitir mediante oficio el informe mensual de las PQRSD, tutelas y otros tramites vencidos a cada secretaria u oficina de la Gobernación de Santander según corresponda.</p> <p>Nota: Las Secretarias de Salud y educación realizan oficio a cada dirección y/o grupo de trabajo de seguimiento de las PQRSD, tutelas y otros trámites que se encuentren en estado vencido, utilizando como insumo el reporte generado en FOREST, este seguimiento se realiza cada 15 días.</p>	<p>Dirección de Atención al Ciudadano</p> <p>Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación y Salud.</p>	<p>Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.</p>	<p>Documento Generado mediante Formato AP-AI-RG-110.</p> <p>Informe Mensual de PQRSD en archivo Excel</p>	<p>Informe Mensual de PQRSD en archivo Excel</p> <p>Documento Generado mediante Formato AP-AI-RG-110.</p>
	<p>3. El Funcionario encargado de la Dirección asigna los procesos vencidos y los que vencen hoy, de acuerdo con el CRONOGRAMA SEGUIMIENTO PROCESOS VENCIDOS, tomando como insumo el reporte generado por el sistema de gestión documental FOREST; Esta asignación se realiza a los funcionarios responsables del seguimiento en la Oficina de la Dirección de Atención al Ciudadano</p>	<p>Dirección de Atención al Ciudadano</p> <p>Todas las Dependencias</p>	<p>Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.</p> <p>Todas las Dependencias</p>	<p>Cronograma seguimiento procesos vencidos ES-AC- RG-12</p> <p>Informe Mensual de PQRSD en archivo Excel</p>	<p>Cronograma seguimiento procesos vencidos ES-AC- RG-12</p> <p>Informe Mensual de PQRSD en archivo Excel</p>

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS A LAS SECRETARÍAS Y OFICINAS DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

CÓDIGO	ES-AC-PR-05
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	15/07/2025
PÁGINA	3 de 4

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
 <pre> graph TD A[4] --> B[4. DILIGENCIAMIENTO DE ACTA DE VISITA DE SEGUIMIENTO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS.] B --> C[5. VERIFICACIÓN Y REVISIÓN DE ACTA Y ANEXOS PARA POSTERIOR ARCHIVO.] C --> D([FIN]) </pre>	<p>4. Cada funcionario y/o contratista debe realizar el seguimiento mensual a las PQRSD, tutelas y demás trámites vencidos en las diferentes secretarías, oficinas y/o dependencias de la Gobernación de Santander, a través del diligenciamiento del Acta de Visita de Seguimiento de la Dirección de Atención al Ciudadano (código ES-AC-RG-07), teniendo en cuenta Relación de procesos vencidos, verificar si se formularon planes de acción para cumplimiento de los mismos, solicitando la respectiva evidencia a los enlaces designados por cada secretaría y/o oficina para dicho proceso.</p> <p>Nota: El Acta de visita de Seguimiento se debe entregar los primeros 5 días hábiles del siguiente mes, según cronograma.</p>	<p>Dirección de Atención al Ciudadano</p> <p>Todas las Dependencias</p>	<p>Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.</p> <p>Todas las Dependencias</p>	<p>Cronograma seguimiento procesos vencidos ES-AC- RG-12</p> <p>Acta de Visita de Seguimiento de la Dirección de Atención al Ciudadano (código ES-AC-RG-07)</p>	<p>Acta de Visita de Seguimiento de la Dirección de Atención al Ciudadano (código ES-AC-RG-07)</p> <p>Formato de Registro de reunión AP-AI-RG-129</p>
	<p>5. una vez diligenciada el Acta de Visita de Seguimiento de la Dirección de Atención al Ciudadano (código ES-AC-RG-07), se realiza la entrega por parte del funcionario y/o delegado al líder del proceso de la dirección para su respectivo archivo de acuerdo a los requisitos aplicables a la gestión documental.</p>	<p>Dirección de Atención al Ciudadano</p> <p>Todas las Dependencias</p>	<p>Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano</p> <p>Todas las Dependencias</p>	<p>Tablas de Retención Documental AP-AI-RG-156</p>	<p>Acta de Visita de Seguimiento de la Dirección de Atención al Ciudadano (código ES-AC-RG-07)</p> <p>Formato Rotulo para Cajas y/o Carpetas AP-AI-RG-174</p> <p>Hoja de Control de Expediente AP-AI-RG-121</p> <p>Formato Único de Inventario Documental AP-AI-RG-120</p>

		SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS A LAS SECRETARÍAS Y OFICINAS DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER		CÓDIGO	ES-AC-PR-05
				VERSIÓN	1
				FECHA DE APROBACIÓN	15/07/2025
				PÁGINA	4 de 4
SALIDA DE LA ACTIVIDAD	Registro y archivo de la hoja de control de expedientes de acuerdo a lo dispuesto en Gestión Documental				
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> • PQRSD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia. • SERVIDOR: Servidor Público o Particular ejerciendo funciones públicas. • REQUERIMIENTOS: Diferentes trámites de las PQRSD vigentes establecidas por el Departamento (Aprobadas-No aprobadas). • ESTADOS DE PQRSD: Es el estado en la que se encuentra la PQRSD en el aplicativo "Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST" y se definen como: normal, finalizado y vencido 				
OBSERVACIONES	<p>Aspectos a tener en cuenta al momento de realizar los reportes, informes y seguimientos a las PQRSD y tutelas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al momento de atender a los usuarios internos y/o externos mantenga buena actitud de servicio y realice un saludo de manera habitual. • El funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano responsable de realizar el informe de procesos vencidos, envía correo electrónico al funcionario Enlace de la Dirección de Atención al Ciudadano para hacer seguimiento a los procesos de la dependencia asignada. • El funcionario Enlace de la Dirección de Atención al Ciudadano realiza gestión y seguimiento a la Dependencia y/o Funcionario Responsable de los Procesos, y envía los primeros 5 días del mes, archivo en Excel por tipología de los procesos vencidos para su respectivo trámite y finalización. • El seguimiento de las PQRSD vencidas de las Secretarías, Oficinas y/o dependencias se cierra el último día hábil del mes y se diligencia Acta de visita de Seguimiento. Al siguiente día hábil del cierre se firma por los responsables de los procesos y los enlaces.) 				

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	27/06/2024	Creación del procedimiento	FARID YAMID BLANCO EBRATH Director de Atención al Ciudadano	SANDRA PATRICIA QUIROS MARIN Secretaria Administrativa
1	15/07/2025	Actualización del formato y ajustes a las actividades del procedimiento.	MARIA ALEJANDRA DUCON ABRIL Profesional Universitario.	FREDY NORBERTO CACERES ARISMENDI Director de Atención al Ciudadano