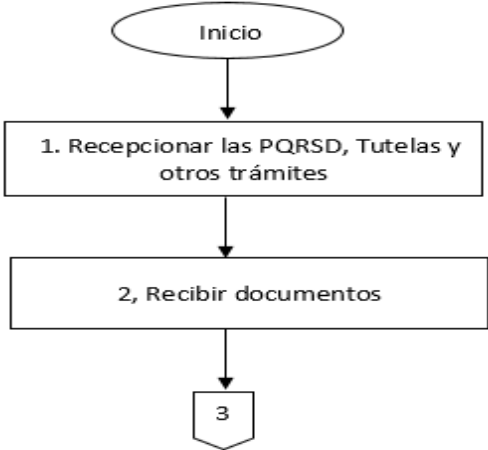
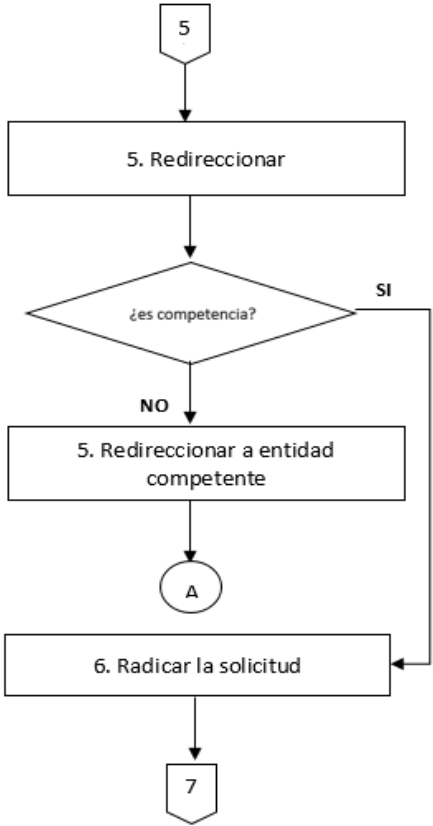


República de Colombia  Gobernación de Santander	ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD), TUTELAS Y OTROS TRÁMITES.	CÓDIGO	ES-AC-PR-01
		VERSIÓN	8
		FECHA DE APROBACIÓN	18/07/2025
		PÁGINA	1 de 6

PROCESO	ATENCION AL CIUDADANO	SECRETARIA U OFICINA	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO	ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD), TUTELAS Y OTROS TRÁMITES.		
OBJETIVO	REALIZAR DE MANERA EFICIENTE, EFICAZ Y DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY, LAS ACCIONES PARA LA ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD), TUTELAS Y OTROS TRÁMITES.		
ALCANCE	COMPRENDE DESDE LA ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD), TUTELAS Y OTROS TRÁMITES A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIALES, VIRTUALES, CORRESPONDENCIA FÍSICA, BUZÓN DE SUGERENCIAS, HASTA EL REPARTO A LAS SECRETARIAS, OFICINAS Y DEPENDENCIAS DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER.		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	1. Recepcionar las PQRSD, Tutelas y otros trámites: Se reciben las solicitudes de ciudadanos y/o partes interesadas por los diferentes canales (Ventanilla única, correo electrónico, correo certificado sede electrónica, PBX).	Dirección de Atención al Ciudadano	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Decreto 335 del 26 de julio de 2021 Protocolo de Atención Incluyente ES-AC-MA-02	Protocolo de Atención Incluyente ES-AC-MA-02
	2. Recibir documentos: Se valida si la documentación está completa según el tipo de solicitud (PQRSD, Tutela u Otro trámite).	Dirección de Atención al Ciudadano	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Sistema de Gestión Documental FOREST	Sistema de Gestión Documental FOREST

República de Colombia  Gobernación de Santander	ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD), TUTELAS Y OTROS TRÁMITES.			CÓDIGO	ES-AC-PR-01
				VERSIÓN	8
				FECHA DE APROBACIÓN	18/07/2025
				PÁGINA	2 de 6
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	3. Registrar y/o actualizar datos de contacto: Se asegura que la solicitud incluya datos necesarios para dar respuesta. Si no los tiene, se ofrece al ciudadano el registro o la presentación anónima.	Dirección de Atención al Ciudadano	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Sistema de Gestión Documental FOREST	Sistema de Gestión Documental FOREST
	4. Clasificar la solicitud: Se determina el tipo de trámite y su eje temático para definir a qué oficina debe dirigirse. Nota: Las acciones de tutela recibidas en el correo tutelas@santander.gov.co deben ser verificadas y priorizadas según los términos establecidos por el Juzgado, radicando primero las más urgentes en el Sistema FOREST con sus respectivos anexos y luego las demás según su orden de prioridad. Si son recibidas en días no hábiles, la radicación se realizará el siguiente día laboral, y posteriormente se direccionarán a la Oficina Jurídica correspondiente (Planta Central, Educación o Salud) para su atención dentro de los términos legales.	Dirección de Atención al Ciudadano	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Circular actualización ejes temáticos AP-AI-RG-115 Archivo Excel con ejes temáticos	Circular actualización ejes temáticos AP-AI-RG-115
	5. Redireccionar: Se redirecciona a la secretaria y/o oficina correspondiente, en caso que no corresponda a la Gobernación de Santander, se traslada a la entidad competente.	Dirección de Atención al Ciudadano	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Decreto 335 del 26 de julio de 2021 Circular de cumplimiento a la normatividad AP-AI-RG-115	Decreto 335 del 26 de julio de 2021 Circular de cumplimiento a la normatividad AP-AI-RG-115

República de Colombia  Gobernación de Santander	ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRS), TUTELAS Y OTROS TRÁMITES.			CÓDIGO	ES-AC-PR-01
				VERSIÓN	8
				FECHA DE APROBACIÓN	18/07/2025
				PÁGINA	3 de 6
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	6. Radicar la solicitud Realizar la radicación de la solicitud en el sistema FOREST siempre y cuando sea competencia de la Gobernación de Santander. Si la solicitud se recibe en un día no hábil, efectuar la radicación el siguiente día hábil. Tener en cuenta que el sistema FOREST tiene parametrizados los términos de respuesta conforme a la normatividad vigente que regula el derecho de petición, los trámites y otros procedimientos administrativos (OPA). Una vez radicada, generar el número de proceso y notificarlo al ciudadano para su seguimiento. Nota: Solicitar la reasignación del proceso al administrador de la plataforma FOREST en caso de que la solicitud haya sido asignada erróneamente, justificando la reasignación con la información correspondiente. El administrador será responsable de direccionar el proceso a la secretaría y/o oficina competente, garantizando así una atención adecuada y dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.	Dirección de Atención al Ciudadano	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Decreto 335 del 26 de julio de 2021 Sistema de Gestión Documental FOREST Numero de Radicado y/o Proceso FOREST	Sistema de Gestión Documental FOREST Planilla de entrega de radicación emitida por el Sistema de Gestión Documental FOREST
	7. Realizar reparto: Se planilla e imprime la solicitud, y se reparte físicamente a la secretaría u oficina correspondiente.	Dirección de Atención al Ciudadano	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Planilla de entrega de radicación emitida por el Sistema de Gestión Documental FOREST	Planilla de entrega de radicación emitida por el Sistema de Gestión Documental FOREST

República de Colombia  Gobernación de Santander		ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD), TUTELAS Y OTROS TRÁMITES.		CÓDIGO	ES-AC-PR-01		
				VERSIÓN	8		
				FECHA DE APROBACIÓN	18/07/2025		
				PÁGINA	4 de 6		
FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES		RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]		[Descripción de la Actividad]		AREA	CARGO		[Documento] [Código]
7 7. Realizar Reparto 8. Archivar Registros A Fin		8. Archivar Registros: Las Planillas de entrega de radicación emitida por el Sistema de Gestión Documental FOREST se archivan de acuerdo a los requisitos aplicables a la gestión documental.		Dirección de Atención al Ciudadano	Director de Atención al Ciudadano, Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano.	Tablas de Retención Documental AP-AI-RG-156	Formato Rotulo para Cajas y/o Carpetas AP-AI-RG-174 Hoja de Control de Expediente AP-AI-RG-121 Formato Único de Inventario Documental AP-AI-RG-120

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	Reparto y envío internamente el físico de la PQRSD y/o Tutela a las secretarías, oficinas y dependencias de la Gobernación de Santander que corresponda.
DEFINICIONES	PQRSD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia. PBX: Línea telefónica dispuesta por la Gobernación de Santander para brindar orientación a los usuarios internos y externos. A través de este canal, los ciudadanos pueden realizar consultas, verificar servicios y comunicarse con las diferentes dependencias de la entidad. SERVIDOR PUBLICO: Servidor Público o Particular ejerciendo funciones públicas. REQUERIMIENTOS: Diferentes trámites de las PQRSD vigentes establecidas por el Departamento (Aprobadas-No aprobadas). SOLICITUDES: Peticiones formales que una persona (natural o jurídica) realiza ante una entidad pública o privada para requerir información, servicios, acciones o respuestas relacionadas con sus derechos, intereses o necesidades.

República de Colombia  Gobernación de Santander	ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD), TUTELAS Y OTROS TRÁMITES.	CÓDIGO	ES-AC-PR-01
		VERSIÓN	8
		FECHA DE APROBACIÓN	18/07/2025
		PÁGINA	5 de 6
OBSERVACIONES	Aspectos a tener en cuenta al momento de recibir la PQRSD, Tutelas y Otros Trámites:		
	- Al momento de atender a los usuarios internos y/o externos mantenga buena actitud de servicio y realice un saludo de manera habitual. - Siempre que sea posible, el funcionario de la ventanilla única se asegurará que se cuenta con la información de contacto del solicitante, sin embargo, el ciudadano tiene la libertad de proveer sus datos o presentar la solicitud de forma anónima. - En caso de que el ciudadano presente solicitud verbal, el funcionario le ofrecerá la opción de llenar el formulario presencial ES-AC-RG-03 o virtual disponible en la Sede Electrónica. - Aquellas solicitudes recibidas a través de correo electrónico serán clasificadas y radicadas, informando al ciudadano el número de radicado para su conocimiento y seguimiento. - Si la solicitud se radica a través de la sede electrónica, en las opciones "Ayúdanos a Mejorar" y "Contáctenos", se redirige a info@santander.gov.co y recibe el mismo tratamiento que las solicitudes enviadas por correo electrónico.		

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REV	APROBÓ
0	2008	Creación del documento	Jefe oficina de Calidad	Gobernador
1	24 Agosto 2015	Actualización del procedimiento	GONZALO GARCIA BAUTISTA Director de Atención al Ciudadano	OSCAR LEONARDO VILLAMIZAR MENESES Secretario General NELLY MEJIA REYES Secretaria de Educación ALIX PORRAS CHACON Secretaria de Salud GONZALO GARCIA BAUTISTA Director de Atención al ciudadano
2	03/11/2015	Actualización código, versión por migración del sistema	Director Sistemas Integrados de Gestión	Director Sistemas Integrados de Gestión

República de Colombia  Gobernación de Santander	ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD), TUTELAS Y OTROS TRÁMITES.			CÓDIGO	ES-AC-PR-01
				VERSIÓN	8
				FECHA DE APROBACIÓN	18/07/2025
				PÁGINA	6 de 6
3	05/06/2017	Actualización del procedimiento	HECTOR FABIAN MANTILLA REMOLINA Director de Atención al Ciudadano	CAMILO ANDRES ARENAS VALDIVIESO Secretario General ANA DE DIOS TARAZONA Secretaría de Educación LUIS ALEJANDRO RIVERO OSORIO Secretaría de Salud	
4	01/09/2022	Actualización del procedimiento	IVONNE MARCELA RONDON PRADA Directora de Atención al Ciudadano	CAMILO ANDRES ARENAS VALDIVIESO Secretario administrativo	
5	15/11/2022	Actualización del procedimiento	IVONNE MARCELA RONDON PRADA Directora de Atención al Ciudadano	ANDRES FERNANDO BALCAZAR CASTAÑO Secretario Administrativo	
6	13/02/2023	Actualización del procedimiento	IVONNE MARCELA RONDON PRADA Directora de Atención al Ciudadano	ANDRES FERNANDO BALCAZAR CASTAÑO Secretario Administrativo	
7	27/06/2024	Actualización del procedimiento	FARID YAMID BLANCO EBRATH Director de Atención al Ciudadano	SANDRA PATRICIA QUIROS MARIN Secretaria Administrativa	
8	18/07/2025	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	