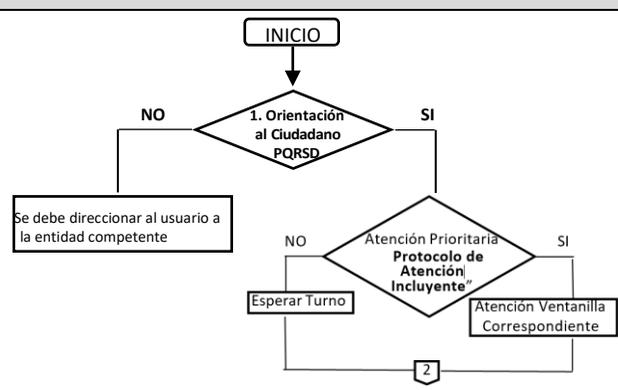


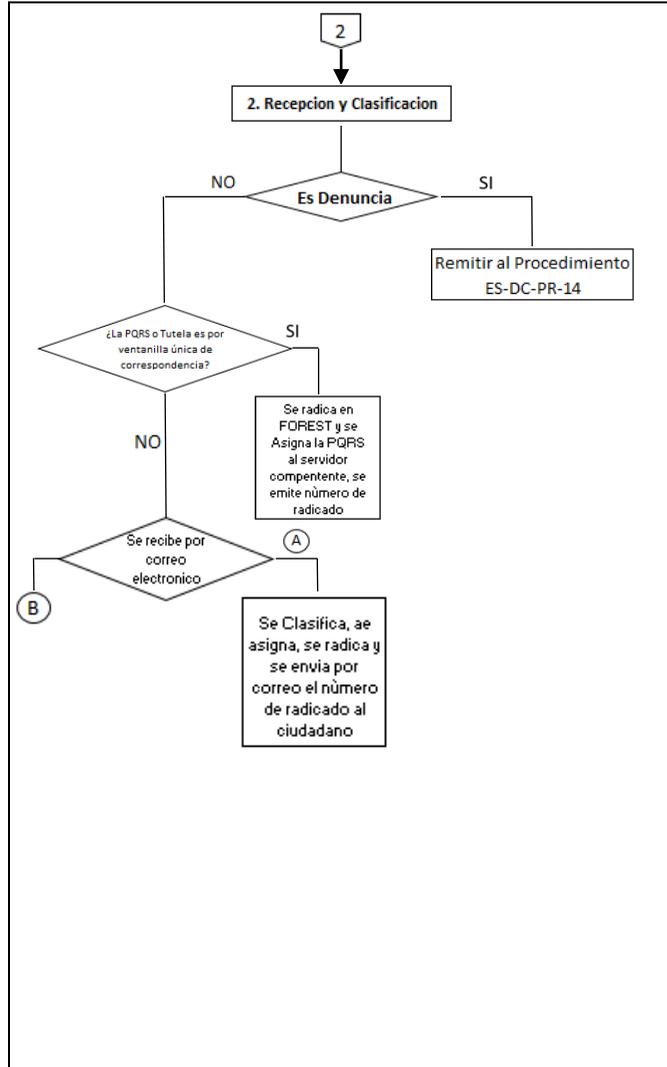
	ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS.	CÓDIGO	ES-AC-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	27/06/2024
		PÁGINA	1 de 7

PROCESO	Atención al Ciudadano	SUBPROCESO	Secretaría Administrativa – Dirección Atención al ciudadano
PROCEDIMIENTO	Orientación, Recepción, Asignación - Radicación y Reparto de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Tutelas.		
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) y Tutelas.		
ALCANCE	Comprende desde la Orientación al ciudadano y Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Tutelas a través de los canales presenciales y virtuales hasta el Reparto a las secretarías, oficinas y dependencias de la Gobernación de Santander.		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
		AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<p>No] [Nombre de la Actividad]</p> 	<p>[Descripción de la Actividad]</p> <p>1. El funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano, Orienta a los ciudadanos sobre inquietudes y peticiones, y determina SI es competencia de la Gobernación de Santander o NO requiere radicación y direcciona al usuario a la entidad competente.</p> <p>Si es una PQRSD el funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano determina quienes deben recibir una atención prioritaria, de acuerdo al “Protocolo de Atención Incluyente”, orientándolos a la ventanilla correspondiente y para el ciudadano que no se identifique dentro de este grupo de interés se le informa que debe tomar su turno y esperar al llamado.</p> <p>Si la orientación se da por el PBX de Atención al Ciudadano se re direcciona al área correspondiente</p>	Dirección de Atención al Ciudadano	Auxiliar Administrativo	Protocolo de Atención Incluyente Diligenciamiento Planilla PBX	Protocolo de Atención Incluyente ES-AC-MA-02 Formato Línea PBX Atención al Ciudadano ES-AC-RG-09

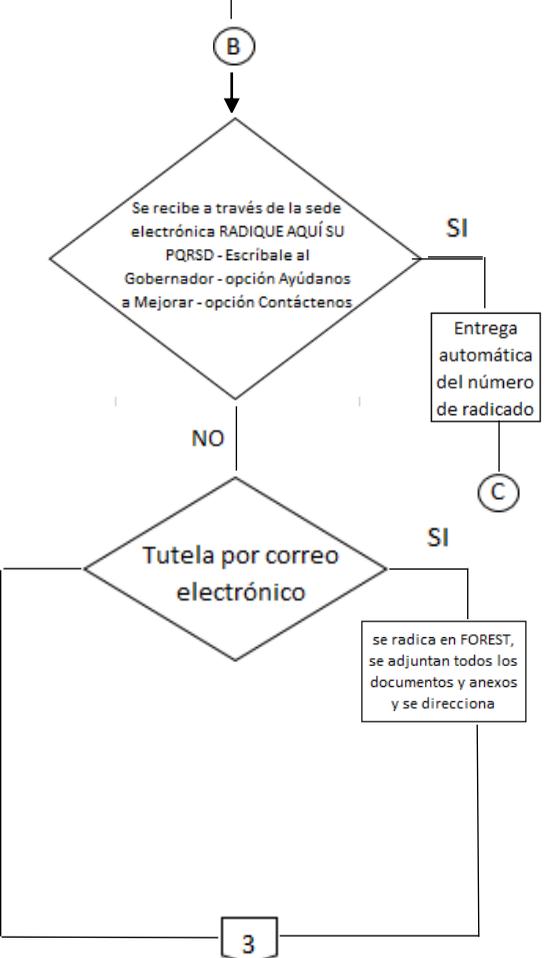
ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRS) Y TUTELAS.

CÓDIGO	ES-AC-PR-01
VERSIÓN	7
FECHA DE APROBACIÓN	27/06/2024
PÁGINA	2 de 7

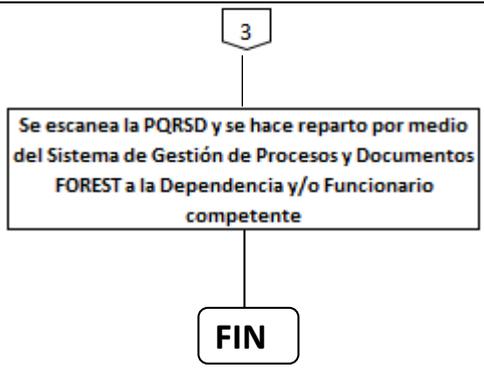
	<p>2. Se Recepciona por el Funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano o directamente en el sistema la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Tutelas a través de los mecanismos definidos como: Ventanilla única de correspondencia, Sede Electrónica, link “RADIQUE AQUÍ SU PQRS”, correo electrónico info@santander.gov.co, Ayúdanos a Mejorar y Contáctenos para identificar, clasificar y radicar en el “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST”, Si es una Denuncia se direcciona al correo transparencia@santander.gov.co remitiéndose al procedimiento <i>TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN</i>.</p> <p>Si la PQRS, se recibe por ventanilla única de correspondencia, el Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al Ciudadano debe validar que la información entregada por el peticionario este completa (datos de la petición y de contacto para dar respuesta), así como los anexos que acompañen la solicitud, una vez confirmada se radica en el “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos” FOREST asignándola a la Dependencia y/o Funcionario competente e informa al ciudadano el número de radicado, con el fin de que pueda hacerle seguimiento a su solicitud.</p> <p>A. Si la PQRS se recibe por correo electrónico info@santander.gov.co el funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano clasifica y asigna a la Dependencia y/o funcionario competente para radicar con numero de proceso en el “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST” y responder el correo electrónico informando al ciudadano el número de radicado.</p> <p>B. Si la PQRS se recibe a través de la sede electrónica opción RADIQUE AQUÍ SU PQRS, el ciudadano recibe automáticamente el número de radicación, con el cual puede hacerle seguimiento a su solicitud</p>	<p>Dirección de Atención al Ciudadano</p>	<p>Auxiliar Administrativo / Técnico Especialista</p>	<p>Turno de atención</p> <p>Numero de Radicado</p>	<p>Documento o Formato diligenciado PQRS</p> <p>TRÁMITE DE COMUNICACIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, REPORTES Y DENUNCIAS ALLEGADAS AL CANAL DIGITAL DE TRANSPARENCIA DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER – LÍNEA ANTICORRUPCIÓN ES-DC-PR-14</p>
--	---	---	---	--	--

ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS.

CÓDIGO	ES-AC-PR-01
VERSIÓN	7
FECHA DE APROBACIÓN	27/06/2024
PÁGINA	3 de 7

 <pre> graph TD B((B)) --> D1{Se recibe a través de la sede electrónica RADIQUE AQUÍ SU PQRSD - Escríbale al Gobernador - opción Ayúdanos a Mejorar - opción Contáctenos} D1 -- SI --> B1[Entrega automática del número de radicado] B1 --> C((C)) D1 -- NO --> D2{Tutela por correo electrónico} D2 -- SI --> B2[se radica en FOREST, se adjuntan todos los documentos y anexos y se direcciona] B2 --> 3{{3}} C --> 3 </pre>	<p>Si se recibe Tutela por correo electrónico el funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano la radica en el Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST” y adjunta todos los anexos y documentos de la misma para direccionarla a la Oficina Jurídica Central, Oficina Jurídica de la Secretaría de Salud u Oficina Jurídica de la Secretaría de Educación según corresponda para su respectivo tramite.</p> <p>En la Secretaría de Salud Departamental se registran de forma adicional todos los documentos por el “Sistema Maestro de Información” de acuerdo a la normatividad vigente.</p> <p>En la Secretaría de Educación se debe tener en cuenta los ejes temáticos establecidos por el Ministerio de Educación vigente para la clasificación de los documentos.</p>			<p>Sistema de Gestión de Procesos y Documentos</p> <p>Número de Radicado</p>	<p>Impresión de PQRSD</p> <p>Impresión de Numero de Radicado en la PQRSD</p>
---	--	--	--	--	--

	ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS.	CÓDIGO	ES-AC-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	27/06/2024
		PÁGINA	4 de 7

	<p>3. El Funcionario y/o Contratista de la Dirección de Atención al ciudadano escanea la PQRSD y hace el <u>Reparto</u> por medio del Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST a la Dependencia y/o Funcionario competente al que se ha asignado el caso y se <u>envía</u> internamente el físico de la PQRSD a la Dependencia y/o Funcionario competente al que se ha asignado el caso.</p>	Todas las Dependencias	Secretario, director, Coordinador, Profesional Universitario y/o jefe de Oficina	Decreto vigente; mediante el cual se actualiza y compila el trámite Interno de las PQRSD	<p>Reparto por medio de Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST</p> <p>Planilla de correspondencia interna del reparto de la PQRSD física</p> <p>Documento físico de la PQRSD radicada</p>
---	--	------------------------	--	--	---

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	<ul style="list-style-type: none"> • PQRSD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia. • PBX: Línea telefónica al servicio de la Dirección de Atención al Ciudadano para dar orientación a los usuarios internos y externos que realizan una consulta y que no corresponde a una PQRSD y/o Tutela. • SERVIDOR: Servidor Público o Particular ejerciendo funciones públicas. • REQUERIMIENTOS: Diferentes trámites de las PQRSD vigentes establecidas por el Departamento (Aprobadas-No aprobadas). • GRUPO DE INTERÉS: Persona o grupo externo o interno a la Sociedad, que impacta o es impactados, directa o indirectamente por las actuaciones u omisiones de la Sociedad
OBSERVACIONES	<p>Aspectos a tener en cuenta al momento de recibir la PQRSD:</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. • 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.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS.	CÓDIGO	ES-AC-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	27/06/2024
		PÁGINA	5 de 7

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 PQRS se radica a través de la sede electrónica, en las opciones "Ayúdanos a Mejorar" y "Contáctenos", se redirecciona a info@santander.gov.co y recibe el mismo tratamiento que las solicitudes enviadas por correo electrónico.
--	--

ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS.

CÓDIGO	ES-AC-PR-01
VERSIÓN	7
FECHA DE APROBACIÓN	27/06/2024
PÁGINA	6 de 7

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
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

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN, ASIGNACIÓN - RADICACIÓN Y REPARTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS.	CÓDIGO	ES-AC-PR-01
		VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	27/06/2024
		PÁGINA	7 de 7

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