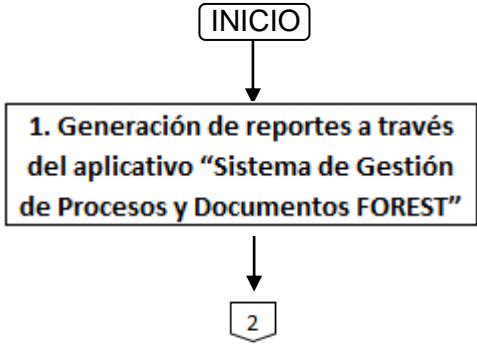
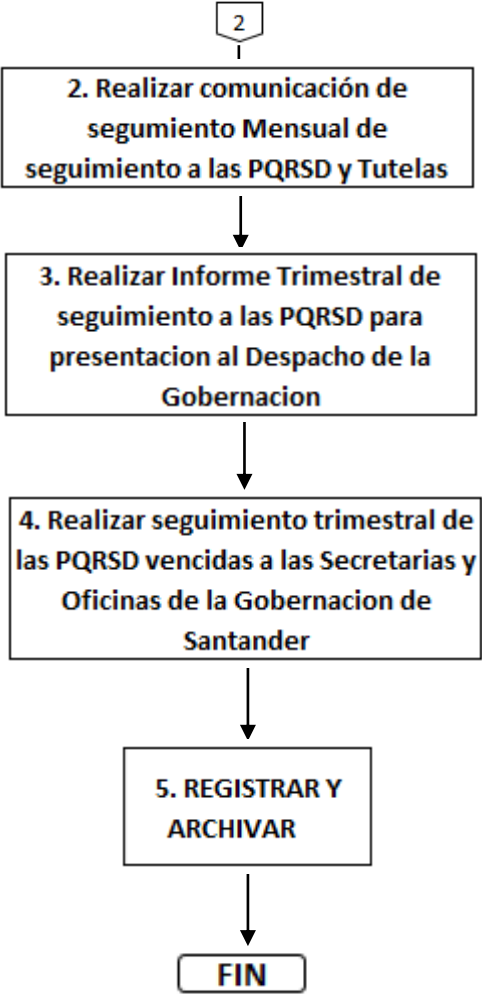
	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS A LA SECRETARÍAS Y OFICINAS DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER	CÓDIGO	ES-AC-PR-05
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	27/06/2024
		PÁGINA	1 de 4


PROCESO	Atención al Ciudadano	SUBPROCESO	Secretaría Administrativa – Dirección Atención al ciudadano
PROCEDIMIENTO	Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Tutelas a la 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 No] [Nombre de la Actividad]	ACTIVIDADES [Descripción de la Actividad]	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
		AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	<p>1. 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.</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>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>Procesos radicados en el “Sistema de gestión de Procesos y Documentos FOREST”</p>	<p>Reportes generados del “Sistema de gestión de Procesos y Documentos FOREST” En archivo Excel</p>

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


CÓDIGO	ES-AC-PR-05
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	27/06/2024
PÁGINA	2 de 4

	<p>2. Realizar comunicación de seguimiento mensual a las PQRSD y Tutelas tomando como base los reportes. La Dirección de Atención al Ciudadano, debe realizar y remitir mediante oficio este informe a cada secretaria u oficina de la Gobernación de Santander según corresponda.</p> <p>3. Informe Trimestral de seguimiento a las PQRSD: Tomando como base los reportes. La Dirección de Atención al Ciudadano, debe realizar y presentar este informe ante el Despacho de la Gobernación de Santander.</p> <p>4. Realizar seguimiento trimestral de las PQRSD vencidas, en las diferentes secretarías, oficinas y/o dependencias de la Gobernación de Santander, y de esta forma generar compromiso de respuesta.</p> <p>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.</p> <p>El Funcionario encargado de la Dirección asigna los procesos vencidos y los que vencen hoy, de acuerdo con el CRONOGRAMA SEGUIMIENTO PROCESOS VENCIDOS, a los funcionarios responsables del seguimiento en la oficina de la Dirección de Atención al Ciudadano.</p> <p>El Funcionario Enlace de la Dirección de Atención al Ciudadano realiza la gestión y el seguimiento de la Dependencia en conjunto con el Funcionario enlace del seguimiento de las diferentes Secretarías y Oficinas, y envía,</p>	<p>Dirección de Atención al Ciudadano</p> <p>Dirección de Atención al Ciudadano</p> <p>Dirección de Atención al Ciudadano</p> <p>Dependencia y/o Funcionario Responsable delProceso vencido</p>	<p>Funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano asignado</p> <p>Funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano asignado</p> <p>Secretario, Director, Coordinador, Profesional Universitario y/oJefe de Oficina</p>	<p>Visto Bueno y Firma del informe de las PQRSD por el Director de Atención al Ciudadano</p> <p>Visto Bueno y Firma del informe de las PQRSD por el Director de Atención al Ciudadano</p> <p>Cronograma de Visitas</p> <p>Documento PQRSD vencidas</p>	<p>Informe Mensual de PQRSD en archivo Excel</p> <p>Planilla de Correspondencia Interna</p> <p>Planilla de Correspondencia Interna</p> <p>Acta de visita de Seguimiento ES-AC-RG-07</p> <p>Formato de Registro de reunión AP-AI-RG-129</p> <p>Archivo Excel de las PQRSD vencidas</p> <p>CRONOGRAMA SEGUIMIENTO PROCESOS VENCIDOS ES-AC-RG-12</p>
--	---	---	--	--	---

	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS A LA SECRETARÍAS Y OFICINAS DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER	CÓDIGO	ES-AC-PR-05
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	27/06/2024
		PÁGINA	3 de 4

	<p>durante los primeros siete días del mes, un archivo en Excel filtrado por la tipología de los procesos vencidos y que vencen hoy, para su respectivo trámite y finalización.</p> <p>El seguimiento 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</p>				
	<p>5. Registrar en el aplicativo de manejo de correspondencia utilizado por la Gobernación de Santander y Archivar la hoja de control de Expedientes de acuerdo con lo dispuesto en el Proceso de Gestión Documental para tal fin, siguiendo la ley de archivo.</p>	Todas las Dependencias	Auxiliar Administrativo	Tabla de retención Documental	<p>Hoja de Control de Expedientes</p> <p>Formato único Inventario Documental AP-AI-RG-156:</p>

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
OBERVACIONES	<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.

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD) Y TUTELAS A LA SECRETARÍAS Y OFICINAS DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER	CÓDIGO	ES-AC-PR-05
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	27/06/2024
		PÁGINA	4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REV	APROBÓ
0	27/06/2024	Creación del procedimiento	FARID YAMID BLANCO EBRATH Director de Atención al Ciudadano	SANDRA PATRICIA QUIROS MARIN Secretaria Administrativa