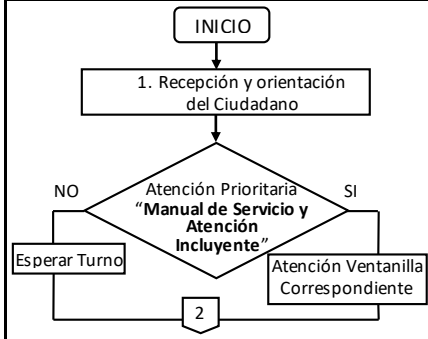
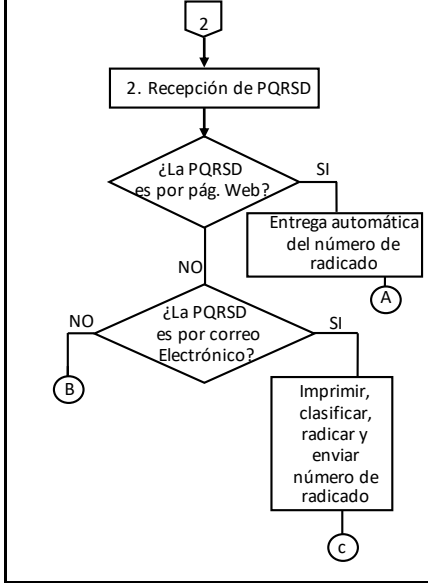
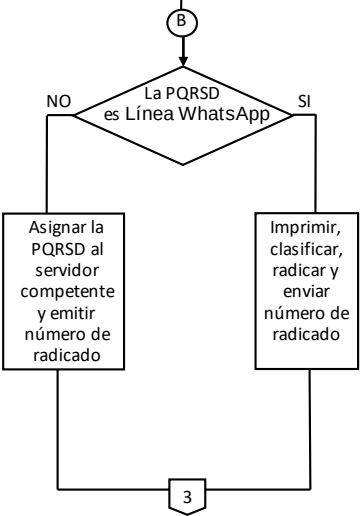
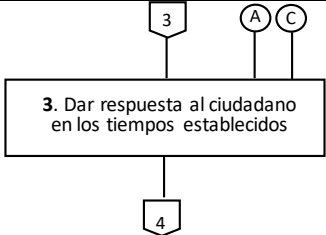


República de Colombia  Gobernación de Santander	RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	CÓDIGO	ES-AC-PR-01
		VERSIÓN	6
		FECHA DE APROBACIÓN	17/02/2023
		PÁGINA	1 de 7

PROCESO	Atención al Ciudadano	SUBPROCESO	Secretaría Administrativa – Dirección Atención al ciudadano
PROCEDIMIENTO	Recepción y Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)		
OBJETIVO	Recepción y radicación oportuna y eficaz de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional de la Gobernación de Santander ante la ciudadanía y los grupos de interés.		
ALCANCE	Comprende desde la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales hasta la entrega de Informes de seguimiento PQRSD a las secretarías y oficinas.		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
		AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	1. El funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano, identifica aquellos que deben recibir una atención prioritaria, de acuerdo al “Manual de Servicio y Atención Incluyente”, orientándolos a la ventanilla correspondiente y para el ciudadano común le informa que debe tomar su turno.	Dirección de Atención al Ciudadano	Auxiliar Administrativo	Manual de Servicio y Atención Incluyente	ES-AC-MA-02
	2. La Entidad recepciona la PQRSD, y demás requerimientos, a través de los mecanismos definidos como: Ventanilla única de correspondencia, link web, WhatsApp, telefónicamente; los identifica, clasifica y radica en el “Sistema de Administración de Documentos”. Si la PQRSD se recibe por ventanilla única, el funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano la radica en el “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos” FOREST, asignándola al empleado competente y provee al ciudadano el número de radicado, informándole la forma en que puede hacerle seguimiento a su solicitud.	Dirección de Atención al Ciudadano	Auxiliar Administrativo / Técnico Especialista	Numero de Radicado	Documento o Formato PQRSD radicado.

República de Colombia  Gobernación de Santander	RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)			CÓDIGO	ES-AC-PR-01
				VERSIÓN	6
				FECHA DE APROBACIÓN	17/02/2023
				PÁGINA	2 de 6
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	Si la PQRSD se recibe por correo electrónico, el funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano debe imprimir, clasificar, radicar y asignar en el “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos” y responder el correo electrónico informando al ciudadano del número de radicado. Si la PQRSD se recibe a través de la sede electrónica opción RADIQUE SU PQRSD, el ciudadano recibe automáticamente el número de radicación, con el cual puede hacerle seguimiento a su solicitud. Si la PQRSD se recibe a través de la Línea WhatsApp el funcionario de la Dirección de Atención al Ciudadano debe imprimir, clasificar, radicar y asignar en el “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos - FOREST” y dar información al ciudadano del número de radicado. 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. 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.	Dirección de Atención al Ciudadano	Auxiliar Administrativo	Sistema de Gestión de Procesos y Documentos Número de Radicado	Sticker con número de radicado
	3. El servidor público al que se ha asignado la PQRSD atiende la solicitud y da respuesta de forma oportuna dentro del término de tiempo previsto en la Normatividad vigente.	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	Oficio con respuesta de fondo al ciudadano

República de Colombia  Gobernación de Santander	RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)			CÓDIGO	ES-AC-PR-01
				VERSIÓN	6
				FECHA DE APROBACIÓN	17/02/2023
				PÁGINA	3 de 6
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
4 4. Remitir la respuesta de la PQRSD al ciudadano petionario, según normatividad vigente 5	4. El funcionario responsable remite la respuesta de la PQRSD al ciudadano petionario. En todos los casos se debe seguir la Normatividad vigente aplicable que podrá consultarse en el Normograma de la Dirección de Atención al Ciudadano. Para comunicar la respuesta se utilizará el mismo canal empleado por el ciudadano a menos que éste específicamente solicite uno diferente. En caso de los anónimos o PQRSD en que no hay datos de contacto se responde por medio del sistema de gestión de procesos y documentos FOREST, en la cual el ciudadano podrá realizar el seguimiento correspondiente por medio del portal web	Todas las Dependencias	Secretario, Director, Coordinador, Profesional Universitario y/o Jefe de Oficina	Planilla de correspondencia de la Entidad contratada para repartir documentación. Estado del proceso en el “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos”	Secretario, Director, Coordinador, Profesional Universitario y/o
5 Se tiene solución inmediata NO SI Solicitud escrita Virtual Telefónica FIN Se tiene respuesta NO SI Acciones de seguimiento, visitas, oficios correos, llamadas hasta obtener respuesta FIN	5. Si no tiene solución inmediata y se requiere continuar con el trámite, la Dependencia realizará la solicitud de forma escrita, virtual y/o telefónica a las entidades competentes con el objetivo de obtener respuesta para el usuario, sino hay respuesta por parte de la entidad competente, se debe realizar acciones de seguimiento como visitas, oficios, correos, llamadas hasta obtener la respuesta para el posterior envío de la gestión realizada al usuario.	Todas las Dependencias	Secretario, Director, Coordinador, Profesional Universitario y/o Jefe de Oficina	Matriz Procuraduría General de la Nación	Matriz Procuraduría General de la Nación

República de Colombia  Gobernación de Santander	RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)			CÓDIGO	ES-AC-PR-01
				VERSIÓN	6
				FECHA DE APROBACIÓN	17/02/2023
				PÁGINA	4 de 6
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
6. Generar reportes a través del aplicativo 7. Realizar informe mensual de seguimiento a las PQRSD 8. Realizar informe trimestral de seguimiento a PQRSD 9. Realizar seguimiento Trimestral a las PQRSD 10. Recepcionar, registrar y almacenar la información Archivar FIN	6. Generación de reportes a través del aplicativo “Sistema de Gestión de Procesos y Documentos” vigente en la Gobernación de Santander; identificando las PQRSD, en los diferentes estados: normal, finalizado y vencido. Las oficinas de Atención al Ciudadano de las Secretarías de Educación y Salud deben enviar el reporte acumulado de las PQRSD, 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.	Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación	Coordinadores de las Oficinas de Atención al Ciudadano	Procesos radicados en el “Sistema de gestión de Procesos y Documentos”	Reportes generados del “Sistema de gestión de Procesos y Documentos”
	7. Informe Mensual de seguimiento a las PQRSD: Tomando como base los anteriores reportes la Dirección de Atención al Ciudadano, debe realizar y remitir mediante oficio este informe a cada de la secretaria de la Gobernación de Santander.	Dirección de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Firma del informe de las PQRSD por el Director de Atención al Ciudadano	Informe Mensual de PQRSD
	8. Informe Trimestral de seguimiento a las PQRSD: Tomando como base los anteriores reportes la Dirección de Atención al Ciudadano, debe realizar y presentar este informe ante la Gobernación de Santander.	Dirección de Atención al Ciudadano	Profesional Universitario	Firma del informe de las PQRSD por el director de Atención al Ciudadano	Informe Trimestral de PQRSD
	9. Realizar seguimiento trimestral de las PQRSD vencidas, en las diferentes secretarías de la Gobernación de Santander, y de esta forma generar compromiso de respuesta.	Dirección de Atención al Ciudadano Secretaría Responsable del Proceso	Profesional Universitario	Cronograma de Visitas	Acta de visita de Seguimiento
	10. La información de la PQRSD desde su recepción hasta su respuesta final será registrada y almacenada en el aplicativo de manejo de correspondencia utilizado por la Gobernación de Santander y se archivará de acuerdo con lo dispuesto en el Proceso de Gestión Documental para tal fin. Seguir la ley de archivo.	Todas las Dependencias	Auxiliar Administrativo	Tabla de Retención Documental	Hoja de control de expedientes Formato único del inventario documental

República de Colombia  Gobernación de Santander	RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	CÓDIGO	ES-AC-PR-01
		VERSIÓN	6
		FECHA DE APROBACIÓN	17/02/2023
		PÁGINA	4 de 6

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	Respuesta a la solicitud de los ciudadanos informes de seguimiento.
DEFINICIONES	• PQRSD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia. • SERVIDOR: Servidor Público o Particular ejerciendo funciones públicas. • RECURRENCIA: Ocurre cuando una situación se presenta por tercera vez, en meses consecutivos o no; o cuando se presenta en más de una ocasión en un mismo mes. • REQUERIMIENTOS: Diferentes trámites de las PQRSD vigentes establecidas por el Departamento (Aprobadas-No aprobadas). • Ejes temáticos:
OBSERVACIONES	Aspectos a tener en cuenta al momento de recibir la PQRSD. • 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 la solicitud personalmente el funcionario le ofrecerá la opción de llenar el formulario presencial o virtual disponible en el sitio web institucional. • Aquellas solicitudes recibidas a través de correo electrónico serán clasificadas y radicas, proveyendo al ciudadano del número de radicado

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
6	13/02/2023	Actualización del procedimiento	IVONNE MARCELA RONDON PRADA Directora de Atención al Ciudadano	ANDRES FERNANDO BALCAZAR CASTAÑO Secretario Administrativo

