



**INFORME CUARTO TRIMESTRE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Y OTROS TRÁMITES**

**SECRETARIA GENERAL  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
GOBERNACION DE SANTANDER**

**CUARTO TRIMESTRE 2020  
(enero 01 a diciembre 31)**

## INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo contenido en el Título 3, artículo 37, del Decreto 138 del 2016, la Dirección de Atención al Ciudadano, presenta el siguiente informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias recibidas por la Gobernación de Santander a través de sus diferentes canales o medios de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, con el fin de analizar y establecer el cumplimiento de las metas propuestas por la Gobernación de Santander, que buscan satisfacer de manera ágil y eficiente los requerimientos de los ciudadanos, cumpliendo con los términos de Ley.

En este orden de ideas, se ha de establecer que la información suministrada ha sido tomada, teniendo como referencia los reportes de gestión y datos que arroja el sistema Forest, que, siendo dinámico, puede presentar variaciones en la información aportada, pues diariamente se alimenta la base de datos y procedimientos de gestión aplicados en la Dirección.

Siendo consecuentes con los medios de atención, se procede a hacer referencia de cada canal dispuesto para entregar documentación o establecer inquietudes y obtener comunicación directa con la Gobernación de Santander.

### Canales de Atención:

La Gobernación de Santander pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información que reposa en la entidad.

CANALES	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
<b>Atención Presencial<sup>1</sup></b>	Ventanilla Única	Palacio Amarillo-Calle 37 No. 10-30	días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 2:00pm a 6:00 pm
	Ventanilla Única	Secretaria de Salud-Calle 45 No 11-52	
	Ventanilla Única	Idesan- Calle 48 No 27A-	
<b>Atención Telefónica</b>	Línea Nacional	01 8000 111121	días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 2:00pm a
	Tel (PBX):	(+57 7) 6910880	
		<a href="http://www.santander.gov.co">www.santander.gov.co</a>	

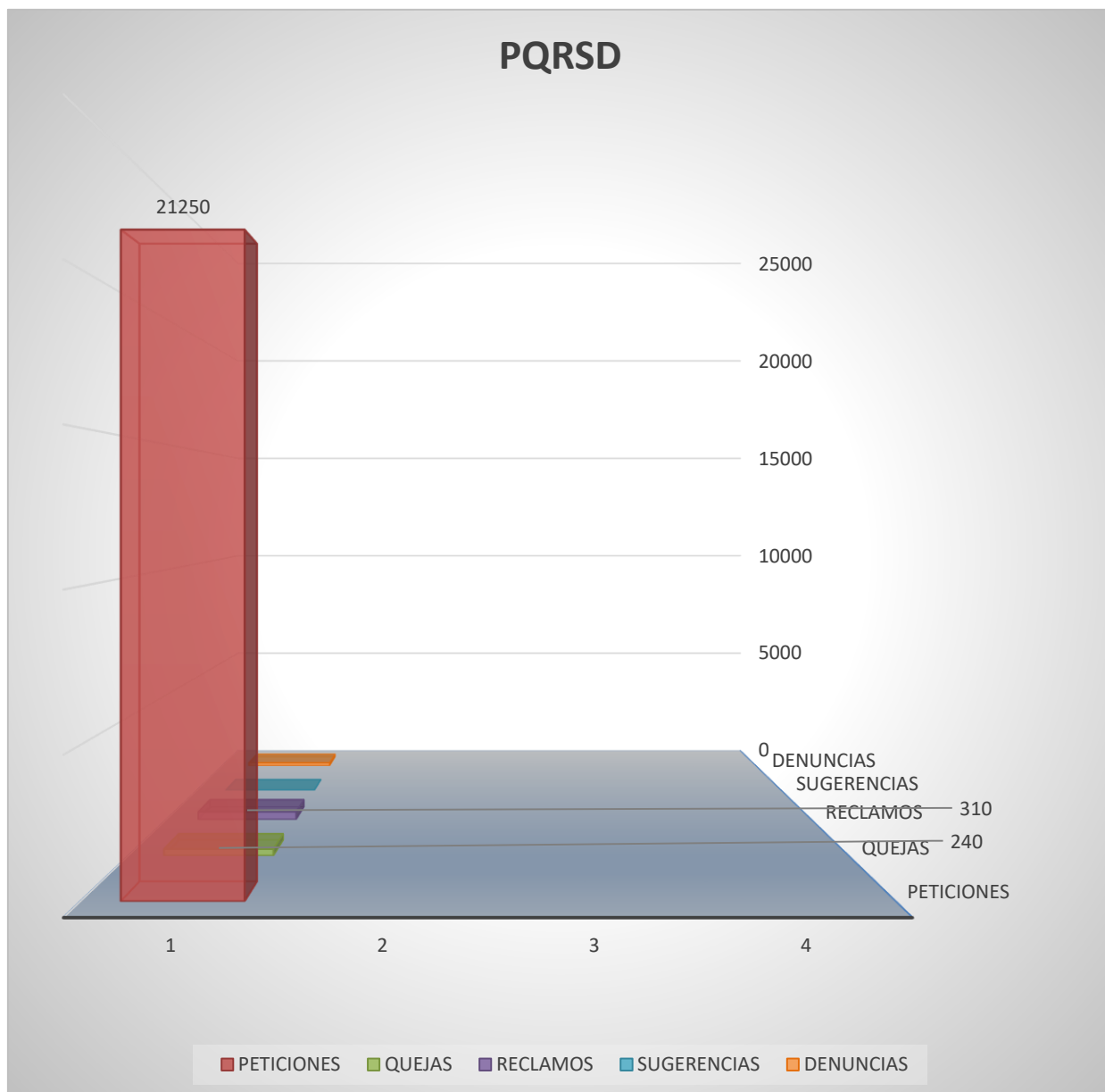
<sup>1</sup> A partir del 20 de marzo del 2020 se suspenden actividades en la atención presencial ,debido a la emergencia sanitaria COVID 19 , según decreto departamental 201 del 19 de marzo y prorrogada por el decreto 207 del 23 de marzo del 2020.

<b>Virtual<sup>2</sup></b>	Página Web	<a href="http://www.santander.gov.co/index.php/atención-">http://www.santander.gov.co/index.php/atención-</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no
	Correo Electrónico	<a href="mailto:info@santander.gov.co">info@santander.gov.co</a> <a href="mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co">escribalealgobernador@santander.gov.co</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los

Una vez consolidado lo anterior, es prudente señalar el estado actual, y promedio de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que han sido allegadas a la Administración Departamental, veamos:

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

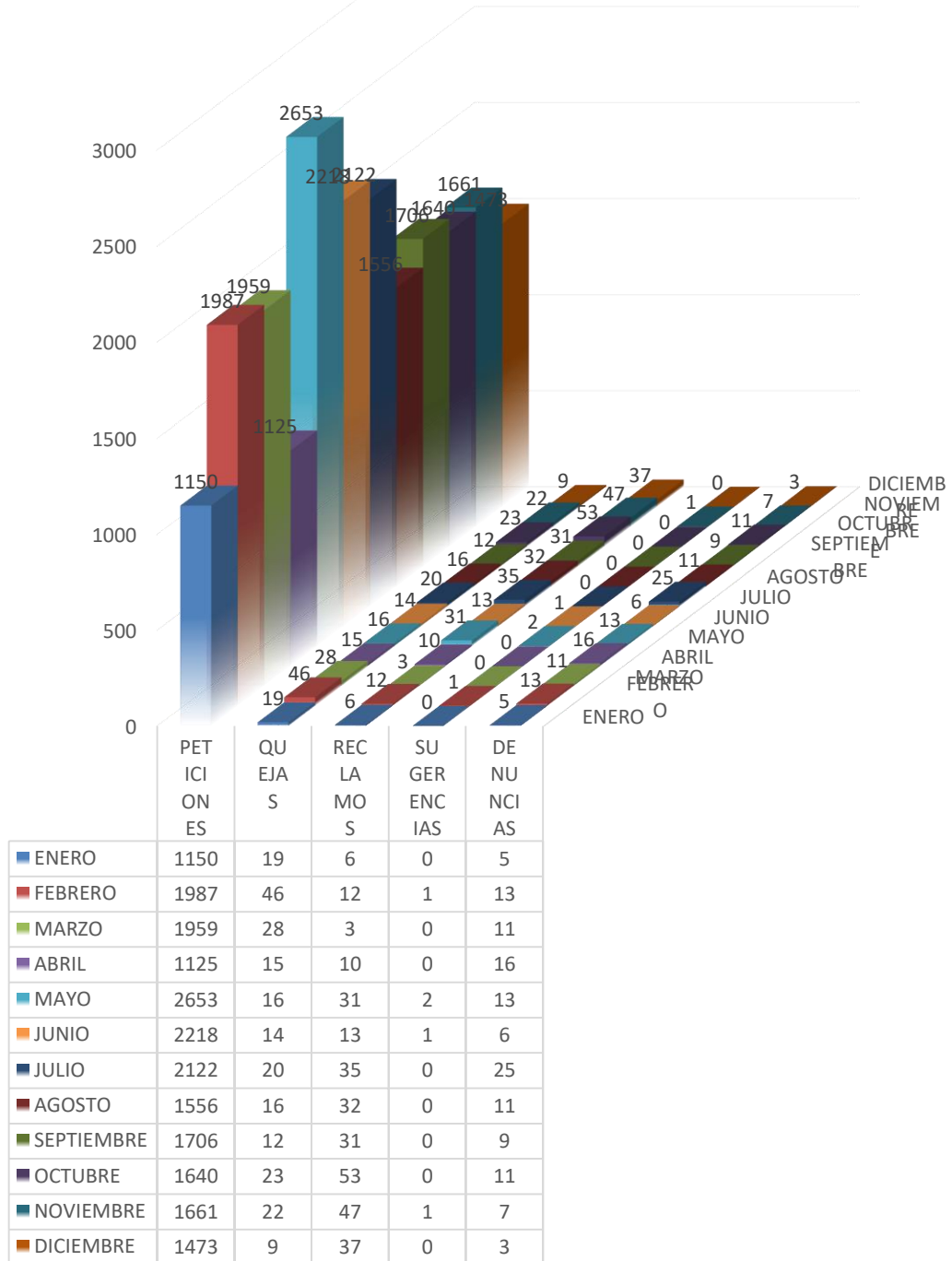
En el tercer trimestre del 2020 fueron radicadas 21.935 PQRSD en la Gobernación de Santander, 21.250 Peticiones, 240 Quejas, 310 Reclamos, 5 Sugerencias, 130 Denuncias.



<sup>2</sup> Que a razón de la emergencia sanitaria COVID 19, se habilitó un nuevo correo electrónico para la recepción de PQRSD.

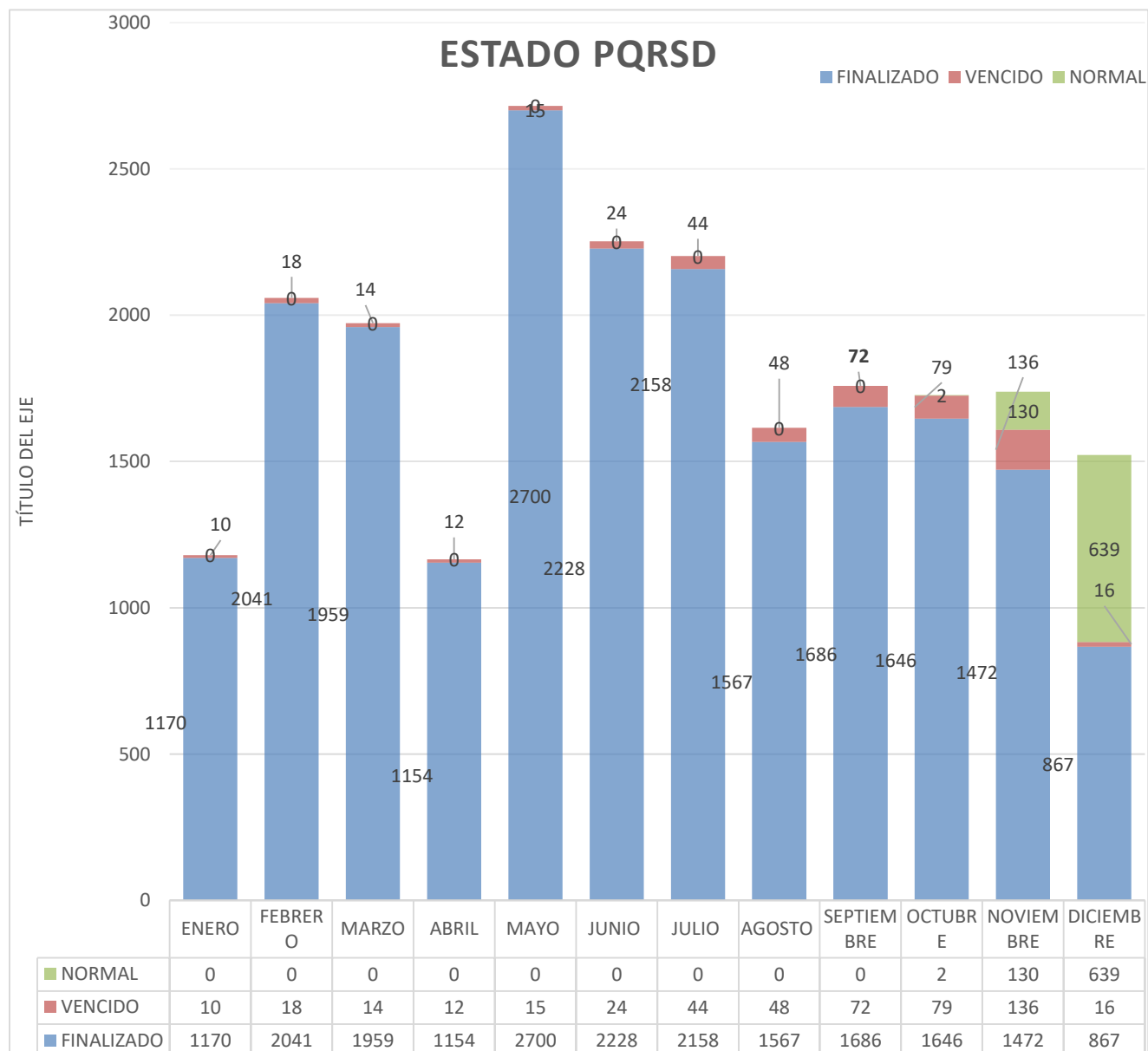


## INFORME DETALLADO PQRSD III TRIMESTRE 2020



## ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero de 2020, por lo cual se invita a los funcionarios a dar respuesta a los ciudadanos de manera inmediata, como está estipulado en el decreto 138 de 2016 “art. 21 términos para resolver las peticiones” adicionalmente en los informes mensuales presentados a cada Secretaria donde se evidencia el número de procesos vencidos.



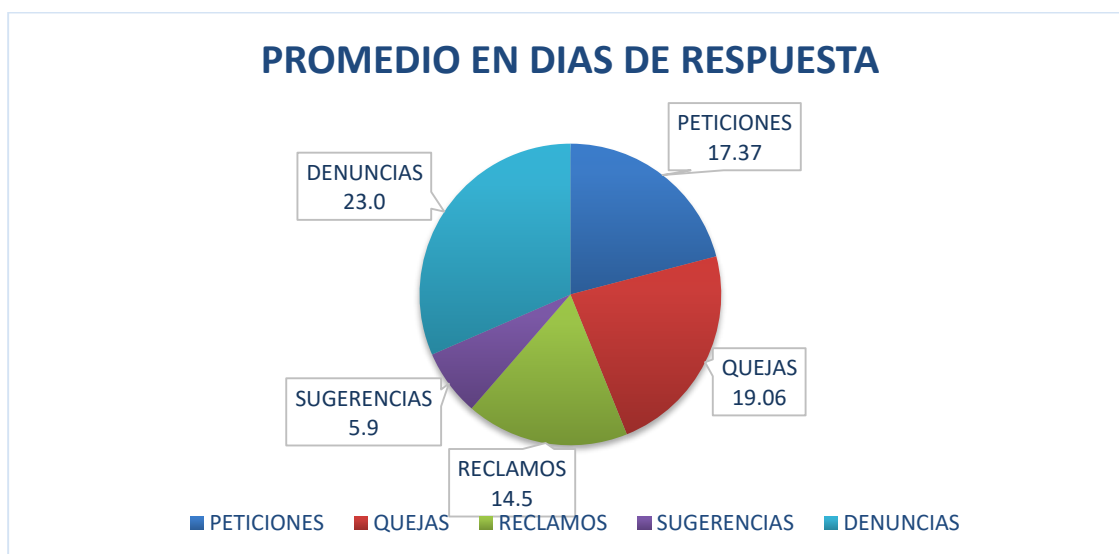
### PROMEDIO DE DIAS DE RESPUESTA DE PQRS

Según el decreto presidencial 491 del 2020, en su artículo 5 AMPLIA LOS TERMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES, mientras se mantenga la emergencia sanitaria, de ser así los términos quedan de la siguiente forma:

“salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información, deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relacion a las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. ... ”



### NUMERO DE PQRS Y OTROS TRÁMITES VENCIDOS POR SECRETARIA

Frente a lo observado, cabe resaltar que, a pesar de los múltiples seguimientos o acciones en pro del manejo y respuesta de solicitudes en los términos legales, aún quedan procesos pendientes por dar trámite, los cuales datan desde enero del presente año; esta situación disminuye la imagen positiva de la Administración frente a los ciudadanos, afectando además intereses y derechos colectivos y particulares.

**SECRETARIA DE EDUCACION**

DEPENDENCIAS	PROCESOS NORMALES	PROCESOS FINALIZADOS	PROCESOS VENCIDOS	TOTAL PROCESOS
Dirección Administrativa y Financiera		81		<b>81</b>
Dirección Estrategica	5	96	1	<b>102</b>
Equipo de Administración de la Planta	4	563	11	<b>578</b>
Equipo de Carrera docente y Administrativa	2	176		<b>178</b>
Equipo de Contabilidad	7	4		<b>11</b>
Equipo de Desarrollo Docente	1	36		<b>37</b>
Equipo de Nómina	4	345		<b>349</b>
Equipo de Prestación del Magisterio	51	988	33	<b>1072</b>
Equipo de Tesorería	18	133	6	<b>157</b>
Equipo Fondo de Servicios Educativos	7	30		<b>37</b>
Equipo Historias Laborales	106	2110	268	<b>2484</b>
Grupo de Cobertura Educativa	8	190	20	<b>218</b>
Grupo de Apoyo Juridico	5	80		<b>85</b>
Grupo de Atención al Ciudadano	1	78		<b>79</b>
Grupo de Bienes y Servicios	2	39		<b>41</b>
Grupo de Calidad Educativa	7	200	1	<b>208</b>
Grupo de Inspección y Vigilancia	10	286		<b>296</b>
Grupo de Planeación Educativa	5	23		<b>28</b>
Grupo de Sistemas de Información	3	92	8	<b>103</b>
Grupo de Talento Humano Educación	49	515	10	<b>574</b>
PAE		200		<b>200</b>
SECRETARIA DE EDUCACIÓN - DESPACHO		132	2	<b>134</b>
<b>TOTAL PROCESOS</b>	<b>295</b>	<b>6397</b>	<b>360</b>	<b>7052</b>

**SECRETARÍA DE SALUD PQRSD**

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección Administrativa de Control Financiero	19			19
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	311	16	13	340
Dirección de Salud Integral	121		3	124
Equipo Provinciales - Secretaria de Salud	13			13
Grupo de Participación Social en Salud	42	3	5	50
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	908	11	7	926
Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo	19			19
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	8			8



Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	76		1	77
Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico	160	7	11	178
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	24			24
Grupo de Epidemiología y Demografía	65	2	8	75
Grupo de Infraestructura en Salud	1			1
Grupo de Recursos Financieros en salud	30			30
Grupo de Recursos Físicos	6		1	7
Grupo de Talento Humano Salud	10	1		11
Hospitales Liquidados - Secretaria de Salud	2			2
Nutrición - Secretaria de Salud	1			1
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	332	13	59	404
Salud Infantil - Secretaria de Salud	3			3
Salud Mental - Secretaria de Salud	7			7
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud	4		1	5
SECRETARIA DE SALUD	18			18
Servicio Social Obligatorio S.S.O	96		1	97
Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud	3		3	6
Tutelas - Secretaria de Salud	18		5	23
<b>Total general</b>	<b>2297</b>	<b>53</b>	<b>118</b>	<b>2468</b>

#### DESPACHO DEL GOBERNADOR PQRS

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
DESPACHO DEL GOBERNADOR	525	5	530
Oficina de Prensa	13		13
Oficina de Protocolo	4	1	5
Oficina Primera Dama	119		119
<b>Total general</b>	<b>661</b>	<b>6</b>	<b>667</b>

#### SECRETARIA DE HACIENDA PQRS

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Contabilidad	207	4	3	214
Dirección de Ingresos	1429	103	28	1560
Dirección de presupuesto	53	3		56
Dirección de Tesorería	206	4		210
Grupo de Cobro Coactivo	2132	6		2138
SECRETARIA DE HACIENDA	31	1		32
<b>Total general</b>	<b>4058</b>	<b>121</b>	<b>31</b>	<b>4210</b>

### SECRETARIA DEL INTERIOR PQRS

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Atención integral a las víctimas	79			79
Grupo de Participación Ciudadana	200			200
Grupo de Paz y Derechos Humanos	148	4	1	153
Grupo de Seguridad y Fortalecimiento Municipal	98	2		100
SECRETARIA DEL INTERIOR	859	2		861
<b>Total general</b>	<b>1384</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1393</b>

### SECRETARIA GENERAL PQRS

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Atención al Ciudadano	13			13
Dirección de contratación, bienes y servicios	65			65
Dirección de Talento Humano	1393	75	25	1493
Grupo de Administración de Recursos Físicos	121	1		122
Grupo de Bienestar Social Laboral	48	7	5	60
Grupo de Gestión Documental	305	40	90	435
Grupo de Pasaportes	177			177
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	71	1		72
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander	21			21
Grupo del Fondo de Pensiones Territorial de Santander	670	21	10	701
SECRETARIA GENERAL	92	2	2	96
<b>Total general</b>	<b>2976</b>	<b>147</b>	<b>132</b>	<b>3255</b>

### SECRETARIA DE PLANEACION

DEPENDENCIA	Finalizado	Total general
Dirección de Prospectiva Territorial	20	20
Dirección de Proyectos de Regalías	21	21
Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG	3	3
Grupo de Cooperación Técnica Internacional y Nacional	1	1
Grupo de Evaluación y Seguimiento	14	14

Grupo de Planificación e información territorial	56	56
Grupo de Proyectos e Inversión Pública	18	18
Grupo de Rendición de Cuentas	1	1
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	41	41
<b>Total general</b>	<b>175</b>	<b>175</b>

### SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO

DEPENDENCIA	Finalizado	Total general
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	164	164
<b>Total general</b>	<b>164</b>	<b>164</b>

### SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

DEPENDENCIA	Finalizado	Norma l	Vencido	Total general
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	52		1	53
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	55	2		57
Dirección de Gestión de infraestructura	64	11	27	102
Dirección de proyectos de infraestructura	10	10	12	32
Grupo de Proyectos Especiales	87	3	6	96
Grupo de Proyectos Viales	17			17
Grupo de Valorización	16			16
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	597	23	108	728
<b>Total general</b>	<b>898</b>	<b>49</b>	<b>154</b>	<b>1101</b>

### SECRETARIA DE DESARROLLO

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Desarrollo Social	18	1	1	20
Dirección de productividad y competitividad	26			26
Grupo de comunidad LGBTI	3			3
Grupo de Consejo Departamental de Política Social	2	1		3
Grupo de Infancia y Adolescencia	20	3	8	31
Grupo de Juventud	3			3
SECRETARIA DE DESARROLLO	187	4		191

<b>Total general</b>	<b>259</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>277</b>
----------------------	------------	----------	----------	------------

#### SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Normal</b>	<b>Vencido</b>	<b>Total general</b>
Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental	8	1		9
Grupo de Gestión Rural Local	19	3	1	23
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	13			13
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	107			107
<b>Total general</b>	<b>147</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>152</b>

#### SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Normal</b>	<b>Vencido</b>	<b>Total general</b>
Grupo de Turismo	4	2		6
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	347	9	2	358
<b>Total general</b>	<b>351</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>364</b>

#### SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN TIC

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Normal</b>	<b>Vencido</b>	<b>Total general</b>
Dirección de Sistemas de Información	24	1	6	31
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	39	1		40
<b>Total general</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>71</b>

#### SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Normal</b>	<b>Total general</b>
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE	95	4	99
<b>Total general</b>	<b>95</b>	<b>4</b>	<b>99</b>

### DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
Dirección Gestión del Riesgo	238	4	242
<b>Total general</b>	<b>238</b>	<b>4</b>	<b>242</b>

### OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Oficina de Control Disciplinario	154	3	4	161
<b>Total general</b>	<b>154</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>161</b>

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Etiquetas de fila	Finalizado	Total general
Oficina de Control Interno	10	10
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

### OFICINA JURIDICA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Grupo de Contratación	5		2	7
Grupo de Contratación - Oficina Jurídica			2	2
Oficina Jurídica	329	55	1	385
<b>Total general</b>	<b>334</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>394</b>

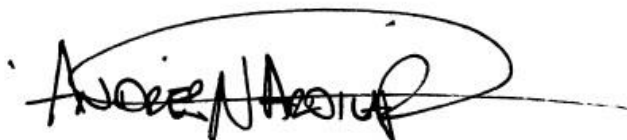
### CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Ciudadano realiza seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante el Departamento, a través de los diferentes canales como las ventanillas únicas ubicadas en el **Palacio Amarillo**: Calle 37 No. 10-30. **Secretaría de Salud**: Calle 45 No. 11-52. **Edificio IDESAN**: Calle 48 No. 27<sup>a</sup>-48, mediante la página web <http://forest.santander.gov.co:8080/forest-webfile/app>, o el correo electrónico: [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co), [escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co), [tramitesforest@santander.gov.co](mailto:tramitesforest@santander.gov.co). De lo allegado o recepcionado, se hace visita de seguimiento a los procesos vencidos a cada una de las secretarías levantando un acta que es firmada por los funcionarios con mayor número de procesos vencidos. Aunado a lo expuesto, fortaleciendo el trámite y metas propuestas, se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en el Departamento, que son entregados a cada una de las Secretarías y Oficina de control Interno, Oficina de Control Disciplinario, Oficina Jurídica y Dirección de Gestión del Riesgo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al analizar el comportamiento de las PQRSD y otros trámites se observa que la Gobernación tiene el desafío de mejorar aspectos como:

1. Se requiere mayor compromiso en el manejo del sistema Forest en los funcionarios de la Entidad con el propósito de optimizar su uso como herramienta para la automatización de procesos y documentos.
2. Se recomienda, la asistencia a capacitaciones virtuales, que, está ofreciendo la Dirección de Atención al Ciudadano para el uso y manejo de plataforma FOREST.
3. Se invita a los funcionarios públicos a dar una respuesta oportuna de acuerdo a lo establecido en el **Decreto 138 del 2016** y el Código Contencioso Administrativo.
4. Se debe contestar sobre el mismo proceso para llevar la trazabilidad.
5. Se recomienda revisar el reparto de las Secretarías, Direcciones u Oficinas.
6. Se recomienda mejorar el promedio en días de respuesta a PQRSD , puesto que, el promedio en días de respuesta comparado con el trimestre anterior se elevó.
7. Respecto a otros trámites y PQRSD se evidencia que aún tienen procesos vencidos de los primeros meses del año, se recomienda revisar sus escritorios para dar trámite a las solicitudes del ciudadano.
8. Felicitar al Despacho del Gobernador, Secretaria de Planeación , Secretaria de Mujer y Equidad de Género, Secretaria de Gestión del Riesgo, Oficina de Control Interno, quienes con corte a 31 de diciembre no cuentan con procesos vencidos, lo cual demuestra un buen desempeño del equipo de trabajo.
9. Se recomienda tramitar todas las PQRSD vencidas del año 2020, ya que según el termino legan estas deben estar resueltas a la fecha, lo cual puede acarrear sanciones para la administración departamental.



**ANDRES NORBERTO ARDILA PEREZ**  
Director de Atención al Ciudadano