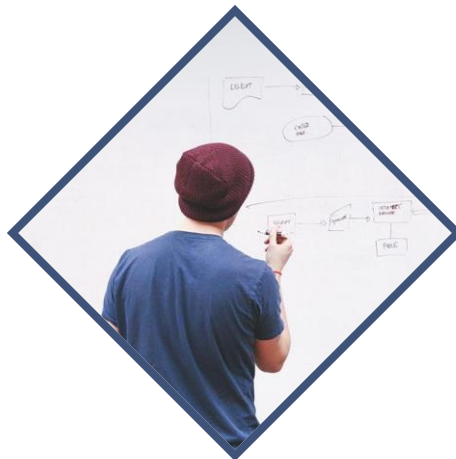


SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD - 2021

SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO





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 Marzo del 2021, 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.

5,370

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO
TRIMESTRE DEL 2021



DETALLADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PETICIONES
5,131

QUEJAS
94

RECLAMOS
50

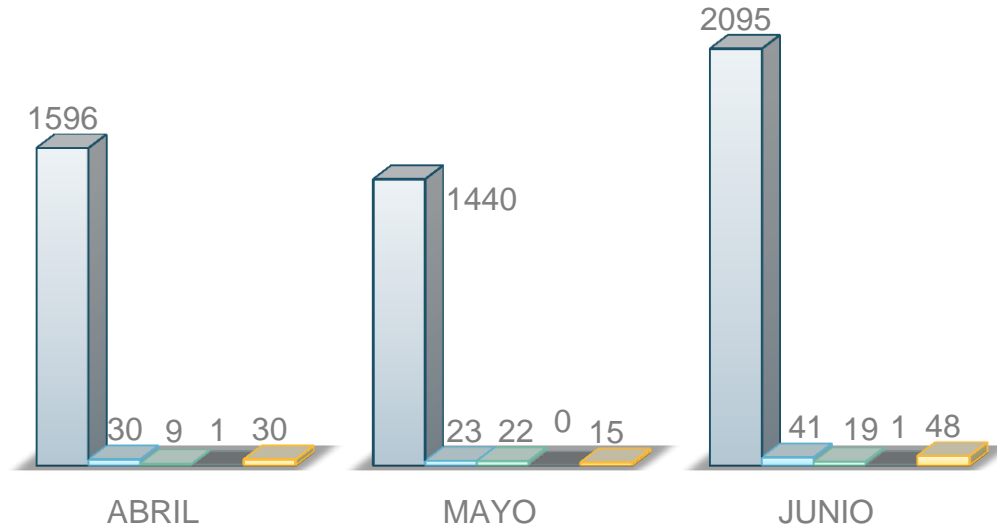
SUGERENCIAS
2

DENUNCIAS
93



INFORME DETALLADO POR MES

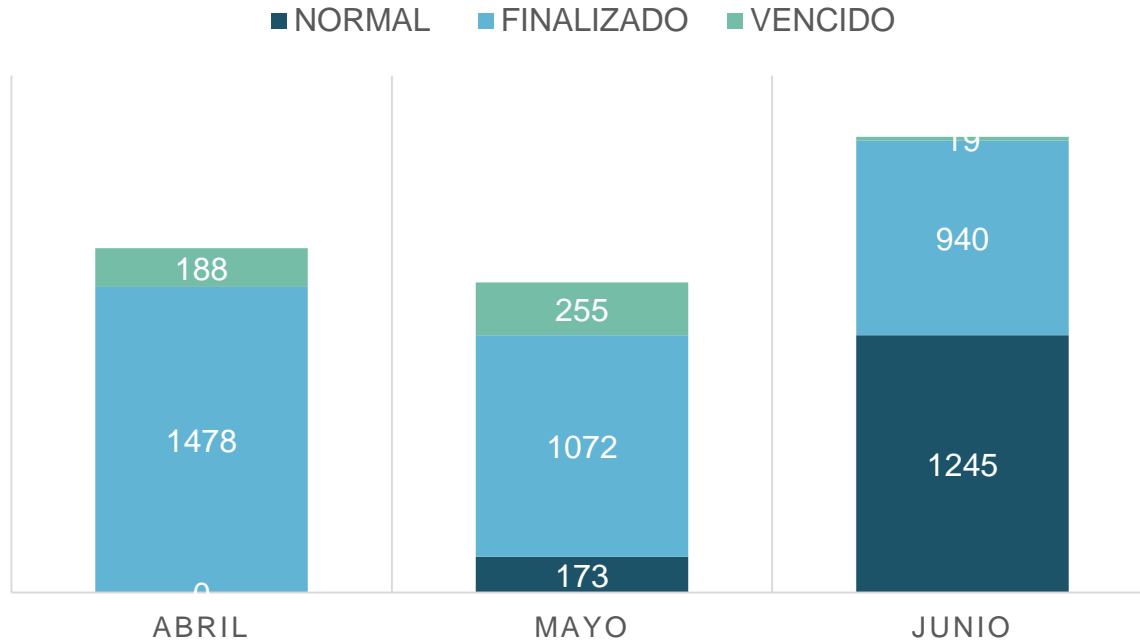
- PETICIONES
- SUGERENCIAS
- QUEJAS
- DENUNCIAS
- RECLAMOS



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



Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Abril a Junio 30 de 2021, 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.



NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS POR NUESTROS CANALES VIRTUALES

5,370 PQRS

CANALES VIRTUALES :

info@santander.gov.co

tramitesforest@santander.gov.co

escribalealgobernador@santander.gov.co

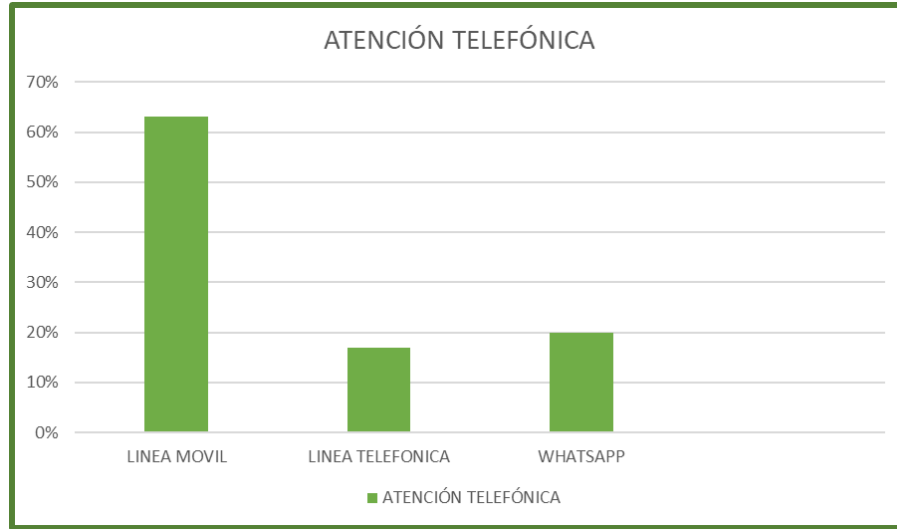
<http://forest.santander.gov.co:8080/forest-webfile/app>

NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE POR NUESTRA LINEA MOVIL



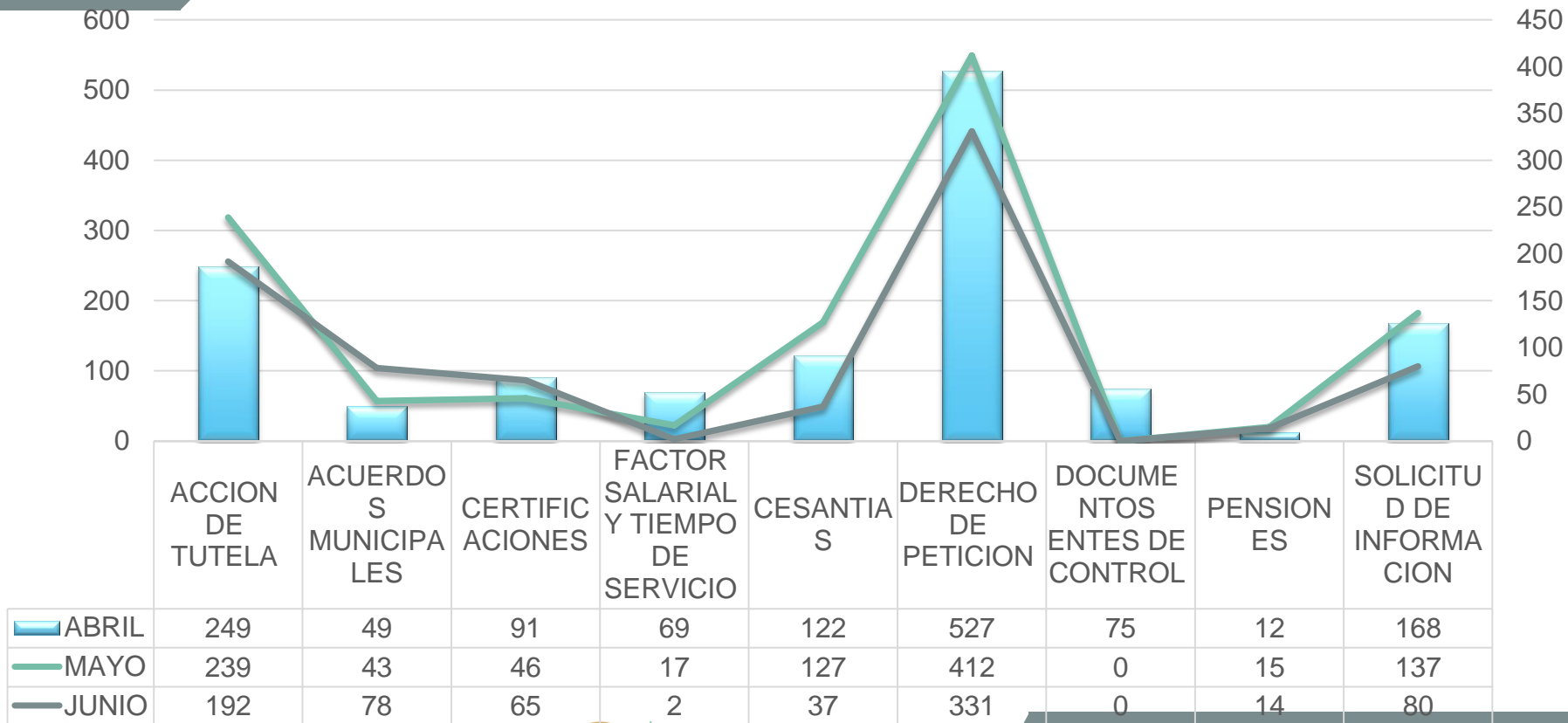


CONSOLIDADO DE PQRSO RECIBIDAS POR LAS LINEAS TELEFONICAS

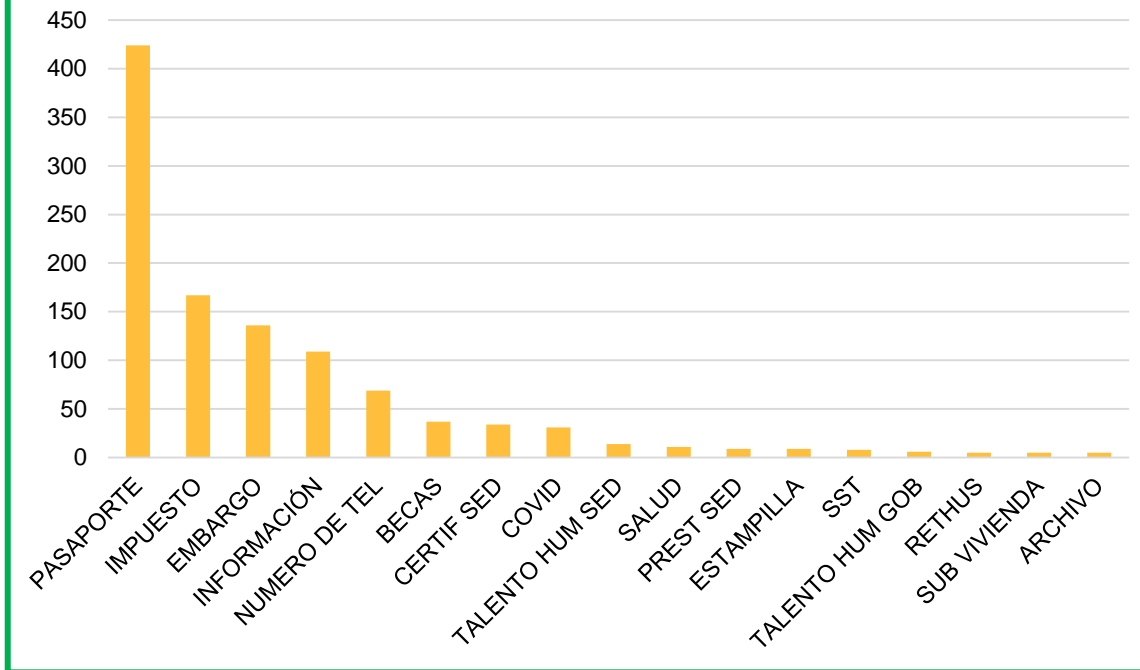


TRAMITES MAS SOLICITADOS

TOP DE TRAMITES



TRÁMITES



TRAMITES MAS
SOLICITADOS POR MEDIO
DE NUESTRA LINEA MOVIL

“ A CONTINUACIÓN PODRA
ENCONTRAR EL ESTADO
DEL TRÁMITE DE CADA
SECRETARIA A PQRS



DESPACHO DEL GOBERNADOR

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Asesor Despacho del Gobernador	1			1
DESPACHO DEL GOBERNADOR	162	3	1	166
Grupo de Contratación	5			5
Oficina de Prensa	5		5	10
Oficina de Protocolo	2	3	1	6
Oficina Jurídica	82	14	8	104
Oficina Primera Dama	91	4		95
Dirección Gestión del Riesgo	55	4	1	60
Oficina de Control Disciplinario	62	10	1	73
Oficina de Control Interno	5			5
Total general	470	35	505	525

SECRETARIA DE AGRICULTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental	4			4
Grupo de Gestión Rural Local	20	2	2	24
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	4	1		5
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	29	3	1	33
Total general	57	6	3	66

SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Grupo de Turismo	6			6
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	128	10	6	144
Total general	134	10	6	150

SECRETARIA DE DESARROLLO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Desarrollo Social	17				17
Dirección de productividad y competitividad	14	4		1	19
Grupo de Adulto Mayor	7		2		9
Grupo de Infancia y Adolescencia	4				4
Grupo de Juventud	2	1			3
Grupo de Población en Condicion de Discapidad	3	2	1		6
SECRETARIA DE DESARROLLO	13	1			14
Total general	60	8	3	1	72

SECRETARIA DE HACIENDA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Contabilidad	76	6		82
Dirección de Ingresos	594	195	22	811
Dirección de presupuesto	18	2		20
Dirección de Tesorería	51	19		70
Grupo de Cobro Coactivo	406	12		418
SECRETARIA DE HACIENDA	8	1	2	11
Total general	1153	235	24	1412

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	14				14
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	209	250			459
Dirección de Gestión de infraestructura	26	6		14	46
Dirección de proyectos de infraestructura	11	1		1	13
Grupo de Proyectos Especiales	16	1			17
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	226	39	1	57	323
Total general	502	297	1	72	872

SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	45	2	1	48
Total general	45	2	1	48

SECRETARIA DE LAS TICS

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Sistemas de Información	5	2	1	8
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	9	2		11
Total general	14	4	1	19

SECRETARIA DE PLANEACION

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Prospectiva Territorial	1			1
Dirección de Proyectos de Regalías	2		3	5
Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG	2			2
Grupo de Cooperación Técnica Internacional y Nacional		1		1
Grupo de Evaluación y Seguimiento	2			2
Grupo de Planificación e información territorial	8	2		10
Grupo de Proyectos e Inversión Pública	5	1		6
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	13	6		19
Total general	33	10	3	46

SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE	53	6	59
Total general	53	6	59

SECRETARIA DEL INTERIOR

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Atención integral a las víctimas	26	1	1	28
Grupo de Participación Ciudadana	92	38	1	131
Grupo de Paz y Derechos Humanos	31	3	4	38
Grupo de Seguridad y Fortalecimiento Municipal	47	5		52
SECRETARIA DEL INTERIOR	116	17	4	137
Total general	312	64	10	386

SECRETARIA GENERAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Atención al Ciudadano	9				9
Dirección de contratación, bienes y servicios	40	5		1	46
Dirección de Talento Humano	643	70	3	8	724
Grupo de Administración de Recursos Físicos	93	5		2	100
Grupo de Bienestar Social Laboral	16	1			17
Grupo de Gestión Documental	120	57	1	28	206
Grupo de Pasaportes	225	59			284
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	28	1			29
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander	3				3
Grupo del Fondo de Pensiones Territorial de Santander	220	26		15	261
SECRETARIA GENERAL	118	17		2	137
Total general	1515	241	4	56	1816

SECRETARIA DE EDUCACION

DEPENDENCIA	PROCESOS FINALIZADOS	PROCESOS NORMALES	PROCESOS VENCIDOS	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	67	9	1	77
Dirección Estratégica	100	16	0	116
Equipo de Administración de la Planta	552	80	78	710
Equipo de Carrera docente y Administrativa	192	2	0	194
Equipo de Contabilidad	0	1	0	1
Equipo de Desarrollo Docente	44	3	1	48
Equipo de Nómina	297	2	0	299
Equipo de Prestación del Magisterio	402	117	93	612
Equipo de Tesorería	104	21	1	126
Equipo Fondo de Servicios Educativos	20	0	0	20
Equipo Historias Laborales	558	201	292	1051
Grupo de Cobertura Educativa	93	5	14	112
Grupo de Apoyo Jurídico	50	2	2	54
Grupo de Atención al Ciudadano	71	1	0	72
Grupo de Bienes y Servicios	74	2	0	76
Grupo de Calidad Educativa	96	34	58	188
Grupo de Inspección y Vigilancia	166	11	0	177
Grupo de Planeación Educativa	16	2	0	18
Grupo de Sistemas de Información	38	13	29	80
Grupo de Talento Humano Educación	247	33	20	300
PAE	51	9	2	62
SECRETARIA DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GES	68	2	0	70
Total general	3306	566	591	4463

SECRETARIA DE SALUD

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
(PAI) Programa Ampliado de Inmunizaciones - Secretaria de Salud	5	2		5	12
Dirección Administrativa de Control Financiero	22				22
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	305	89	6	33	433
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	39	8		12	59
Dirección de Promoción Social	9	5		15	29
Dirección de Salud Integral	121	29	1	7	158
Equipo Provinciales - Secretaria de Salud	2	1	1		4
Grupo de Participación Social en Salud	39	4			43
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	444	69	1	53	567
Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo				1	1
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	15	1		3	19
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	81				81
Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico	149	12	1	1	163
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	588	1	1	2	592
Grupo de Epidemiología y Demografía	13	9	2	37	61
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	11	5		5	21
Grupo de Mejoramiento de la Calidad	25	1			26
Grupo de Promoción y Prevención	22	14		51	87
Grupo de Recursos Financieros en salud	40	2		9	51
Grupo de Servicios de Salud Individuales	12				12
Grupo de Sistemas Integrados de Información	11				11
Grupo de Talento Humano Salud	9			11	20
Hospitales Liquidados - Secretaria de Salud	4				4
Medicamentos y fondo Rotatorio.	68			2	70
Nutrición - Secretaria de Salud	5			1	6
Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaría de Salud	5	1			6
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	223	44		33	300
Salud Mental - Secretaria de Salud	4	1			5
Salud Oral - Secretaria de Salud				1	1
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud	5	3	1		9
SECRETARIA DE SALUD	8				8
Servicio Social Obligatorio S.S.O	83	6			89
Tutelas - Secretaria de Salud	136	6		1	143
Total general	2503	313	14	283	3113



MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

OFICINA JURIDICA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

SECRETARIA DE VIVIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

SECRETARIA DE PLANEACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

SECRETARIA TICS		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

SECRETARIA GENERAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	4	9
MAYO	6	7
JUNIO	12	12

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	2	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

SECRETARIA DE HACIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL		
MAYO		
JUNIO		

OFICINA CONTROL INTERNO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

DESPACHO GOBERNADOR		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL		
MAYO		
JUNIO		

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCERON ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

SECRETARIA DE EDUCACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCERON ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL		
MAYO		
JUNIO		

SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGOCERON ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	1	0
MAYO	2	0
JUNIO	1	0



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la asistencia a las capacitaciones sobre el uso de la plataforma FOREST.

3. Responder dentro del mismo proceso, para así llevar una trazabilidad de la respuesta.

2. Se invita a todos los funcionarios a dar respuesta oportuna de acuerdo a lo establecido en el decreto 138 del 2016 y en el código contencioso administrativo.

4. Responder las líneas telefónicas, toda vez que dentro de las llamadas recibidas a diario, se reciben muchas inconformidades respecto a este servicio.

FELICITACIONES A LAS SIGUIENTES SECRETARIAS, POR DAR TRAMITE OPORTUNO A LAS PQRSD:

1. SECRETARIA DE VIVIENDA
2. SECRETARIA DE HACIENDA
3. OFICINA CONTROL INTERNO
4. DIRECCIÓN GESTIÓN DE RIESGO

ANDRES NORBERTO ARDILA PEREZ

DIRECTOR DE ATENCION AL CIUDADANO