

 República de Colombia Gobernación de Santander	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	1 de 13

Informe de: Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2018.
Proceso/ Dependencia: Secretaria General, Dirección Atención al Ciudadano, Secretarías de Educación, Salud, Hacienda, Infraestructura, Cultura y Turismo, Desarrollo, Vivienda Hábitat Sustentable, Interior, Agricultura y Desarrollo Rural, Setic y Planeación.
Asunto: Realizar seguimiento a la gestión adelantada por la Secretaria General y las demás Secretarías y Direcciones de la Administración Departamental, en lo relacionado con la administración y operación del sistema de Información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.
Fecha Enero 14 de 2018

OBJETIVO:

La Oficina de Control Interno en ejercicio de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, teniendo en cuenta la responsabilidad de seguimiento y control que nos asiste, establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y en concordancia con la Ley 1712 de 2014, Decreto Nacional 103 de 2015, de Transparencia y el Derecho de Acceso a la información pública, y Decreto Departamental N. 138 de 2016 en el Título IV, artículo 46; por lo anterior, se solicitó a las dependencias competentes el suministro de la información relacionada con el proceso Atención al Ciudadano, con el fin de verificar que el procedimiento y trámite del mismo se realice dentro de los términos y reglamentado en la normatividad vigente.

METODOLOGIA.

1. Solicitud escrita del reporte de la información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes a la Dirección de Atención al Ciudadano, radicadas a través de la herramienta tecnológica de Gestión documental adoptada por la Gobernación de Santander (aplicativo- FOREST).
2. Verificación mediante prueba selectiva a registros radicados en aplicativo Forest , desde el 1 de julio al 20 de diciembre de 2018.
3. Consolidación de la Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes por Secretarías.
4. Verificación del cumplimiento de los términos de Ley contemplados en la normatividad vigente.
5. Realización de informe y análisis de gráficas.

	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	2 de 13

ALCANCE:

El alcance del Informe se determina con fundamento en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 20 de diciembre de 2018, radicadas ante la Entidad, a través de los diferentes medios habilitados para la atención al ciudadano.

CRITERIOS:

- Dirección de Atención al Ciudadano.
- Ventanilla única
- Página web, links contáctenos
- Línea transparente 6339666 opción cinco (5) y línea gratuita nacional 018000950020.
- correos electrónicos info@santander.gov.co y escribalealgobernador@santander.gov.co
- buzón de sugerencias en pasillos de la Entidad.

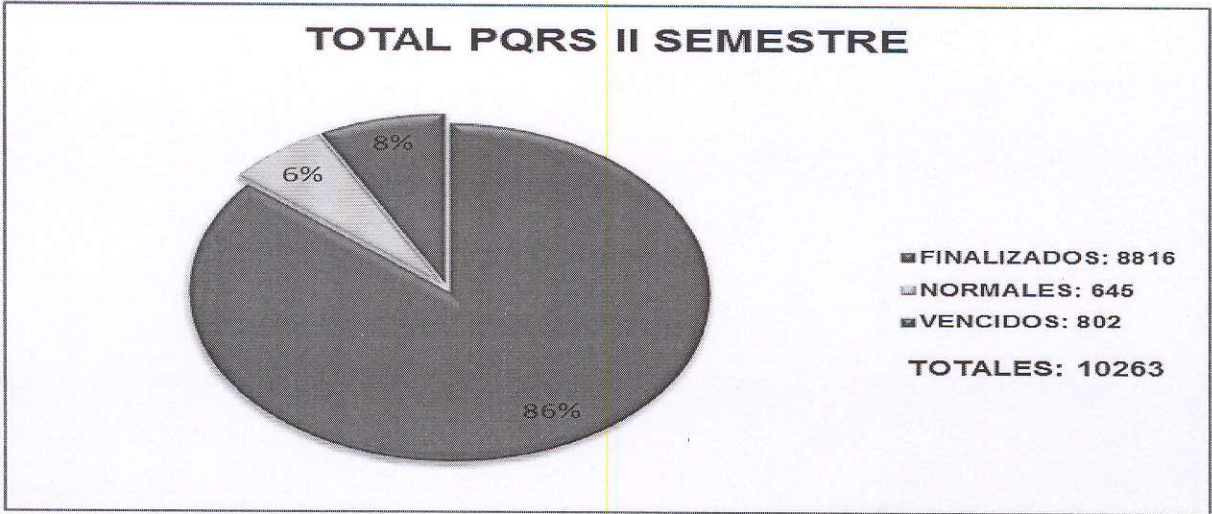
DESARROLLO DEL INFORME

En este informe se pretende analizar el desarrollo y avance de las PQRSD, efectuado durante el segundo semestre de la vigencia 2018, teniendo en cuenta las diferentes solicitudes realizadas a cada una de las Dependencias de la Administración Departamental.

De acuerdo a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano y la herramienta tecnológica Forest, presentamos a continuación el siguiente reporte en el cual se evidencia el comportamiento de los procesos asignados.

La Entidad recepciono en el segundo semestre un total de diez mil doscientos sesenta y tres (10.263) solicitudes al 20 de diciembre de 2018, de las cuales se respondieron oportunamente ocho mil ochocientos dieciséis(8.816 solicitudes), quedando vencidas ochocientos dos (802 solicitudes) y dentro del término para resolver seiscientos cuarenta y cinco (645), registros, en las diferentes dependencias, concluyendo: que, al cierre de este informe; un 8% de las PQRSD quedaron sin resolver, situación que en nada favorece a los funcionarios encargados de emitir la respuesta y un 6% se hallan dentro del términos para responder.

Muestra Grafica No. 1



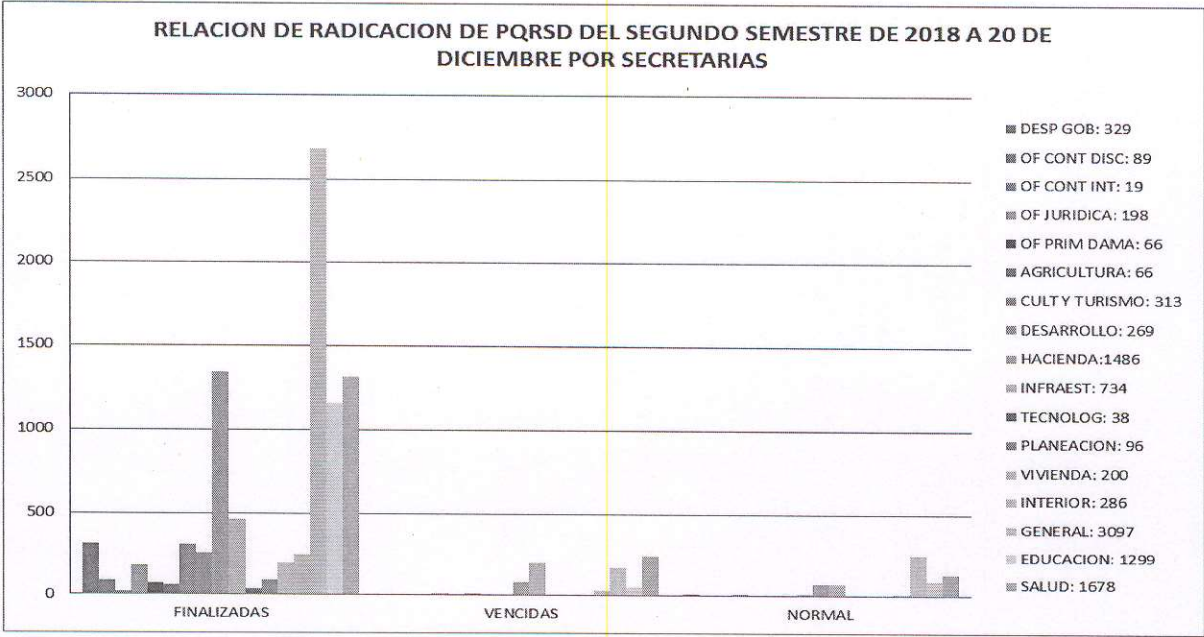
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

Cuadro No. 1 Secretarias de la Gobernación de Santander

SECRETARIA	FINALIZADAS	VENCIDAS	NORMAL	TOTAL
DESPACHO GOBERNADOR	384	1	10	395
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	84	4	1	89
OFICINA CONTROL INTERNO	19	0	0	19
OFICINA JURIDICA	177	10	11	198
SECRETARIA DE AGRICULTURA	58	8	0	66
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	310	0	3	313
SECRETARIA DE DESARROLLO	257	2	10	269
SECRETARIA DE HACIENDA	1342	77	67	1486
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	466	202	66	734
SECRETARIA DE LAS TICS	38	0	0	38
SECRETARIA DE PLANEACION	90	2	4	96
SECRETARIA DE VIVIENDA	195	0	5	200
SECRETARIA DEL INTERIOR	246	32	8	286
SECRETARIA GENERAL	2681	170	246	3097
SECRETARIA DE EDUCACION	1156	53	90	1299
SECRETARIA DE SALUD	1313	241	124	1678
TOTAL	8816	802	645	10263

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

Muestra Grafica No. 2

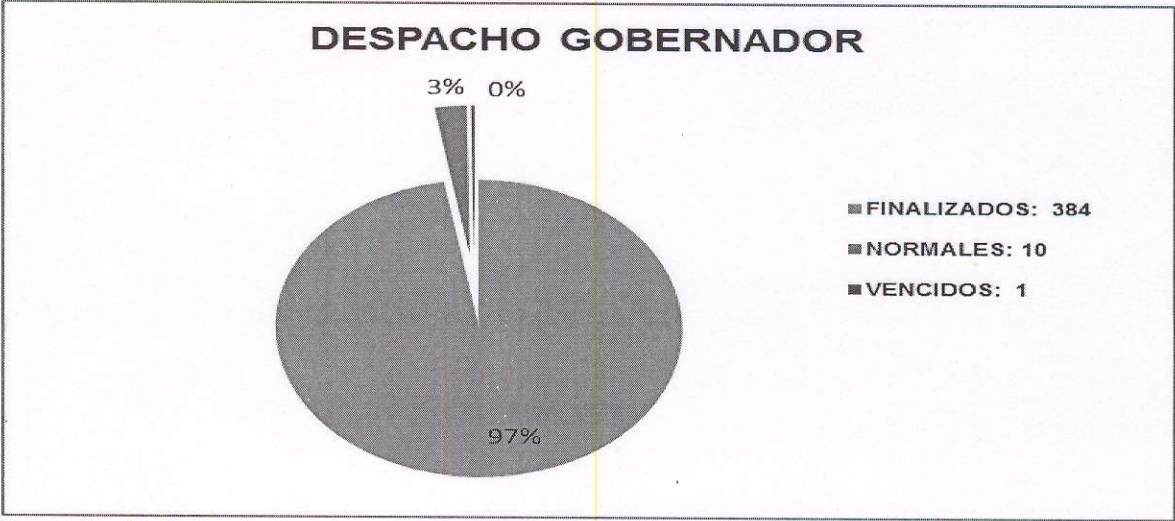


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

Análisis del comportamiento de las secretarias

❖ **DESPACHO DEL GOBERNADOR.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, trescientos noventa y cinco (395) registros, de los cuales se finalizaron, trescientos ochenta y cuatro (384), quedando vencidos al cierre del informe un (1) y dentro de términos diez (10).

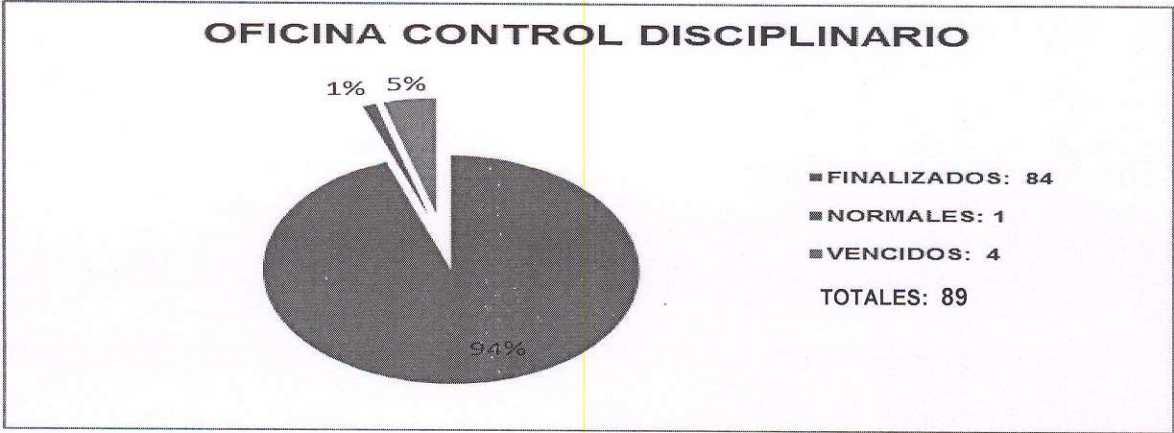
Muestra Grafica No. 3



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO:** Radicadas en esta Oficina, ochenta y nueve (89) registros, de los cuales se finalizaron ochenta y cuatro (84) quedando vencidos al cierre del informe cuatro (4) y dentro de términos uno (1).

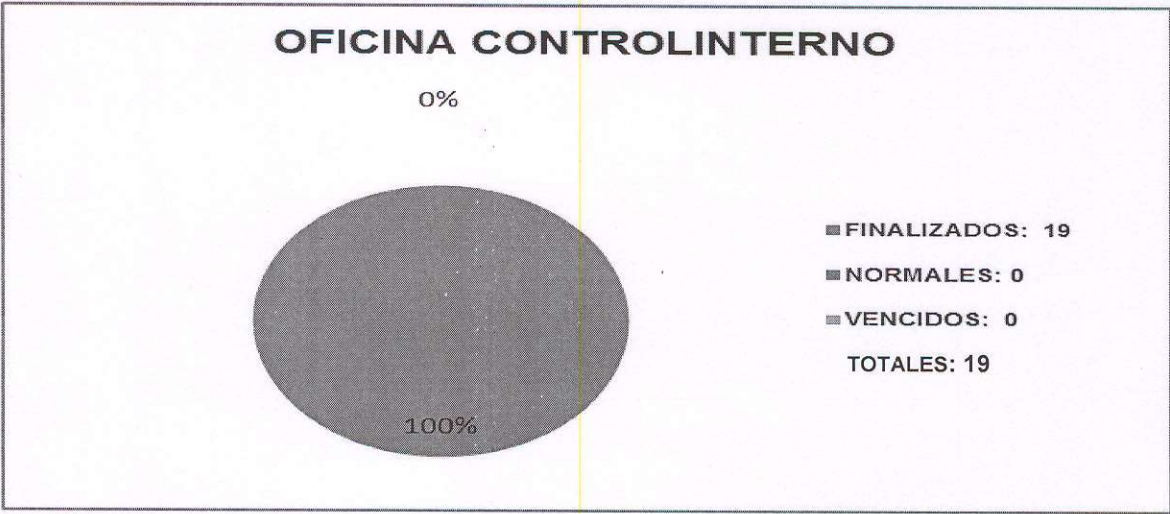
Muestra Grafica No. 4



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Radicadas en esta Oficina diecinueve (19) registros, de los cuales se finalizaron diecinueve (19), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos cero (0).

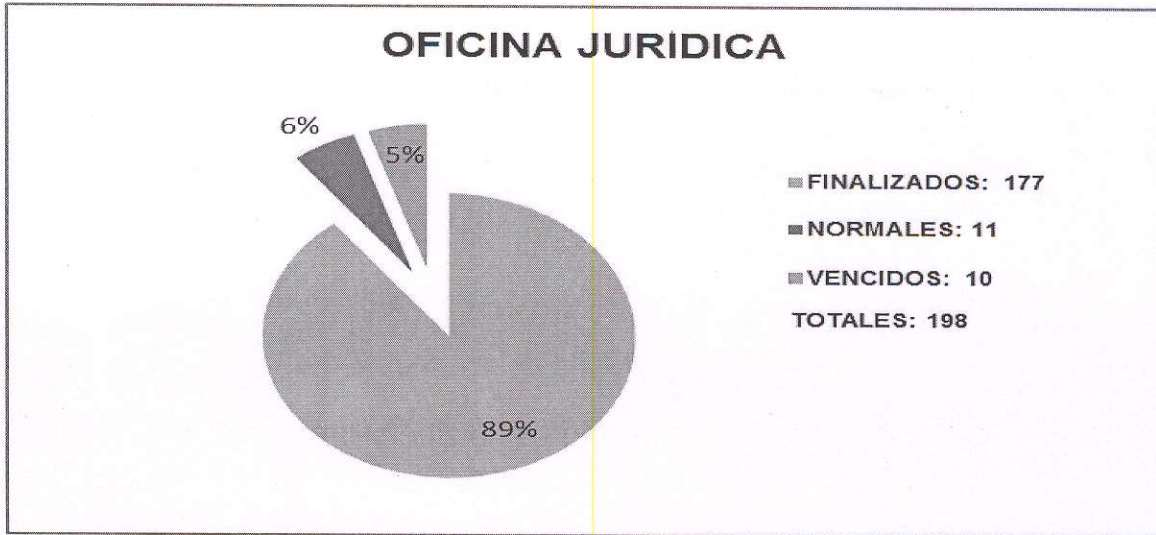
Muestra Grafica No. 5



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **OFICINA JURIDICA.** Radicadas en esta oficina, ciento noventa y ocho (198) registros, de los cuales se finalizaron ciento setenta y siete (177), quedando vencidos al cierre del informe diez (10) y dentro de términos once (11).

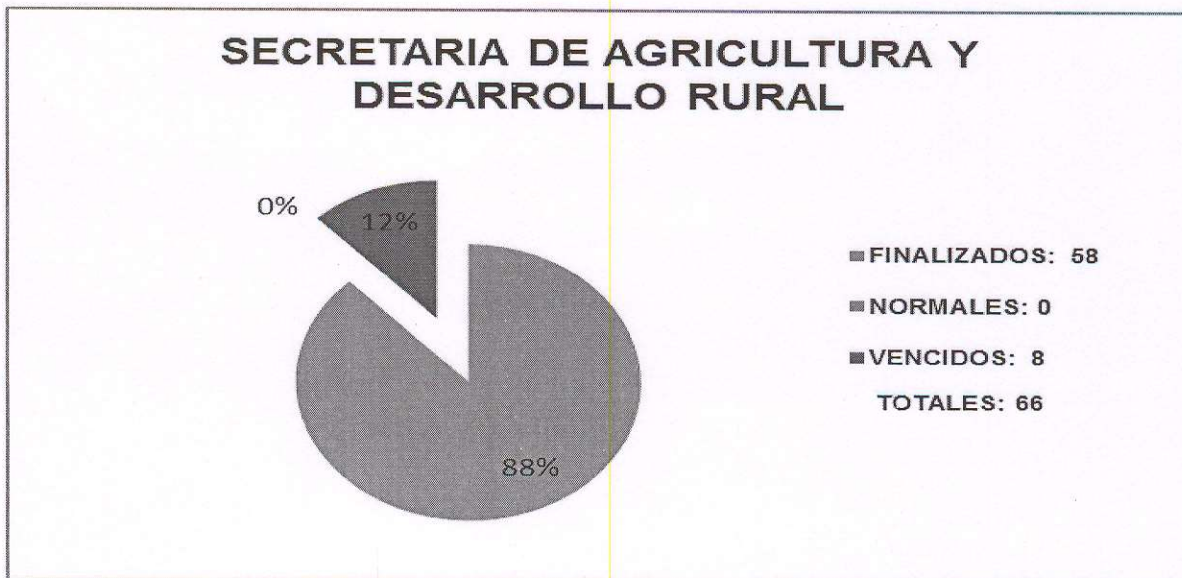
Muestra Grafica No. 6



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DEARROLLO RURAL.** Radicadas en esta Secretaria, sesenta y seis (66) registros, de los cuales se finalizaron, cincuenta y ocho (58), quedando vencidos al cierre del informe ocho (8) y dentro de términos cero (0).

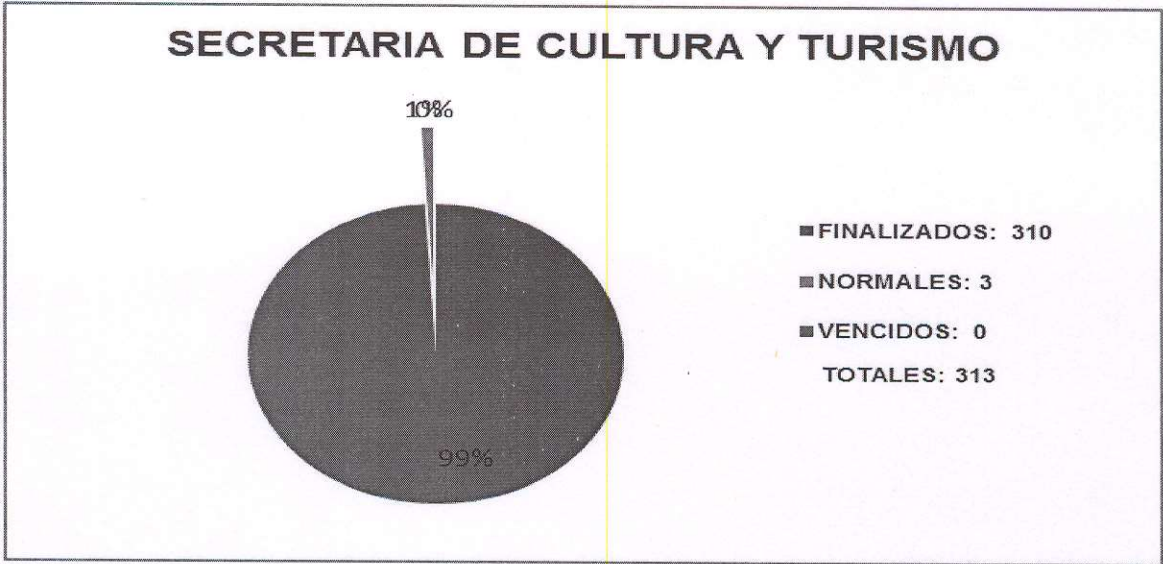
Muestra Grafica No. 7



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO.** Radicadas en esta Secretaria, trescientos trece (313) registros, de los cuales se finalizaron, trescientos diez (310), quedando vencidos al cierre del informe tres (3).

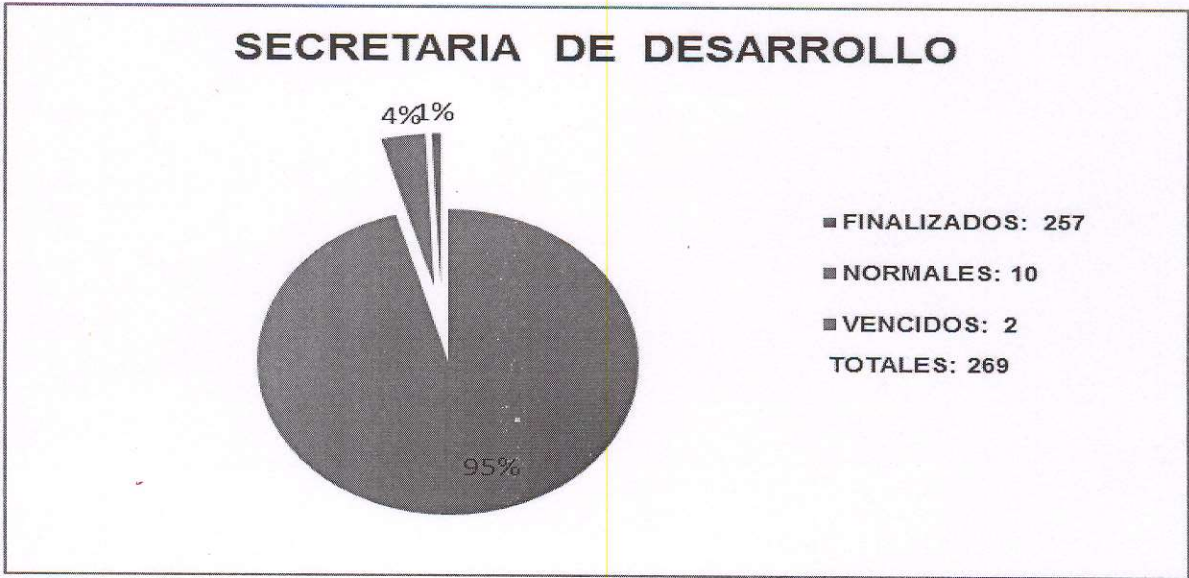
Muestra Grafica No. 8



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE DESARROLLO.** Radicadas en esta Secretaria, doscientos sesenta y nueve (269) registros, de los cuales se finalizaron, doscientos cincuenta y siete (257), quedando vencidos al cierre del informe dos (2) y dentro de términos diez (10).

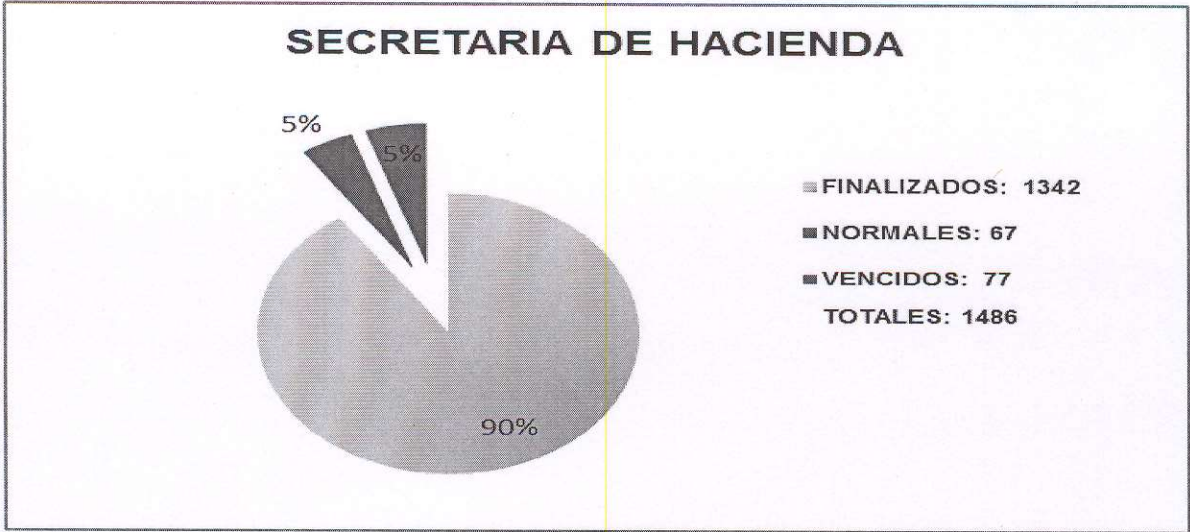
Muestra Grafica No. 9



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **SECRETARIA DE HACIENDA.** Radicadas en esta Secretaria, mil cuatrocientos ochenta y seis (1486) registros, de los cuales se finalizaron, mil trescientos cuarenta y dos (1342), quedando vencidos al cierre del informe sesenta y siete (77) y dentro de términos sesenta y siete (67).

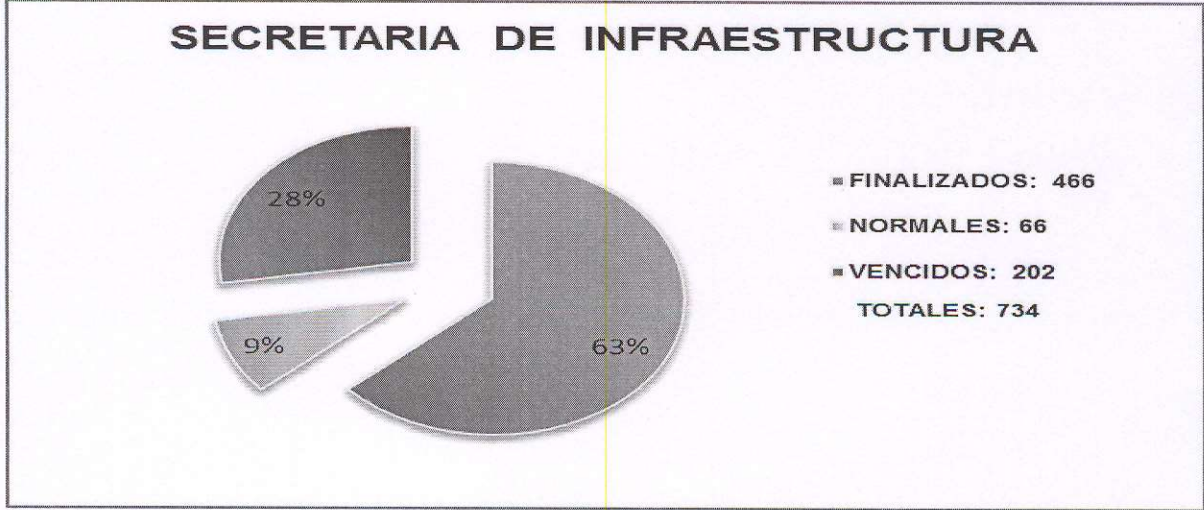
Muestra Grafica No. 10



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA.** Radicadas en esta Secretaria, setecientos treinta y cuatro (734) registros, de los cuales se finalizaron, cuatrocientos sesenta y seis (466), quedando vencidos al cierre del informe doscientos dos (202) y dentro de términos sesenta y seis (66).

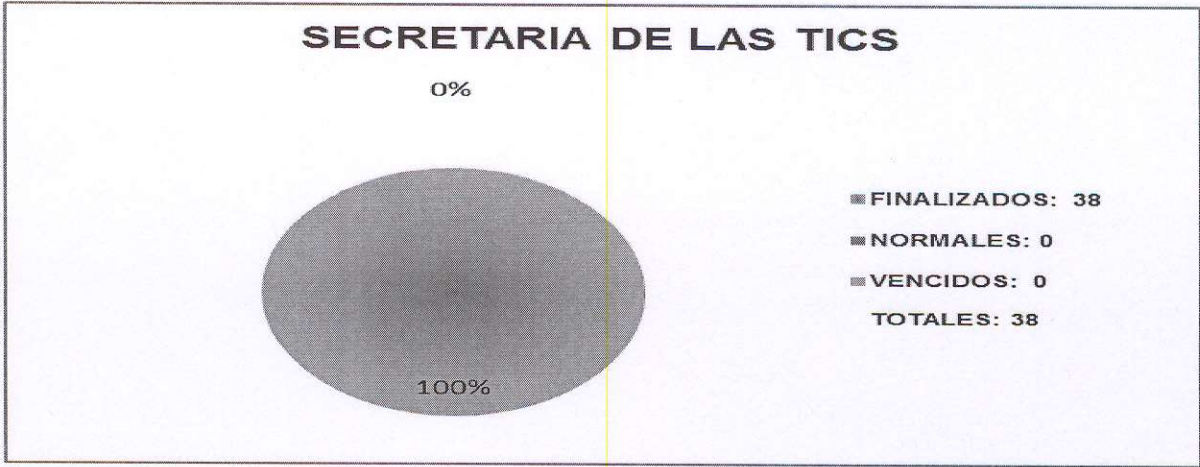
Muestra Grafica No. 11



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **SECRETARIA DE LAS TICS.** Radicadas en esta Secretaria, setecientos treinta y ocho (38) registros, de los cuales se finalizaron, treinta y ocho (38), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos cero (0).

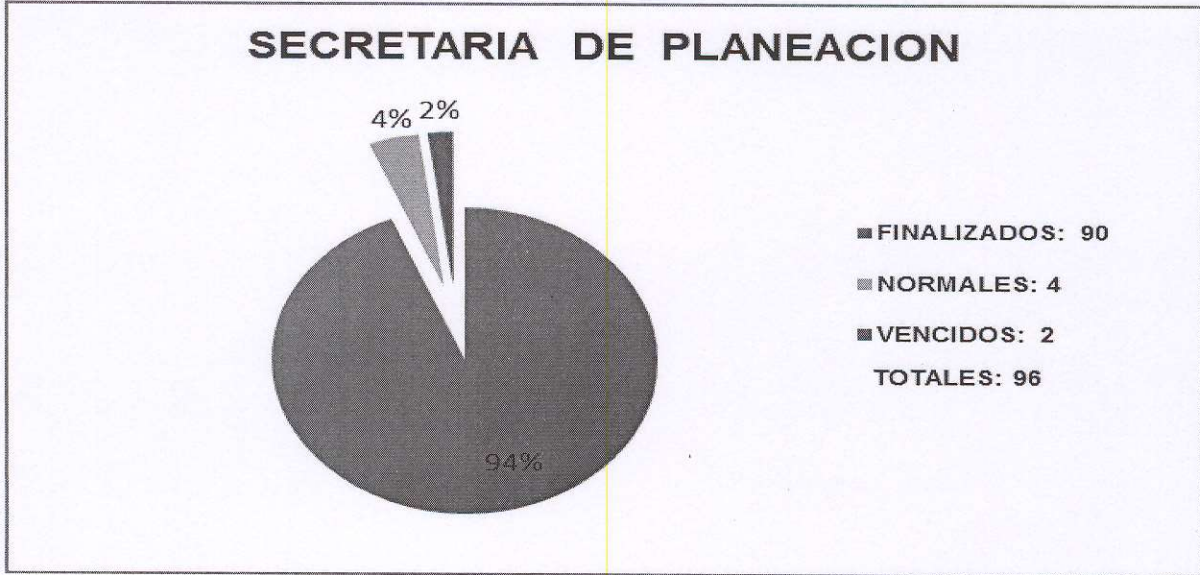
Muestra Grafica No. 12



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **SECRETARIA DE PLANEACION.** Radicadas en esta Secretaria, noventa y seis (96) registros, de los cuales se finalizaron, noventa (90), quedando vencidos al cierre del informe dos (2) y dentro de términos cero (4)

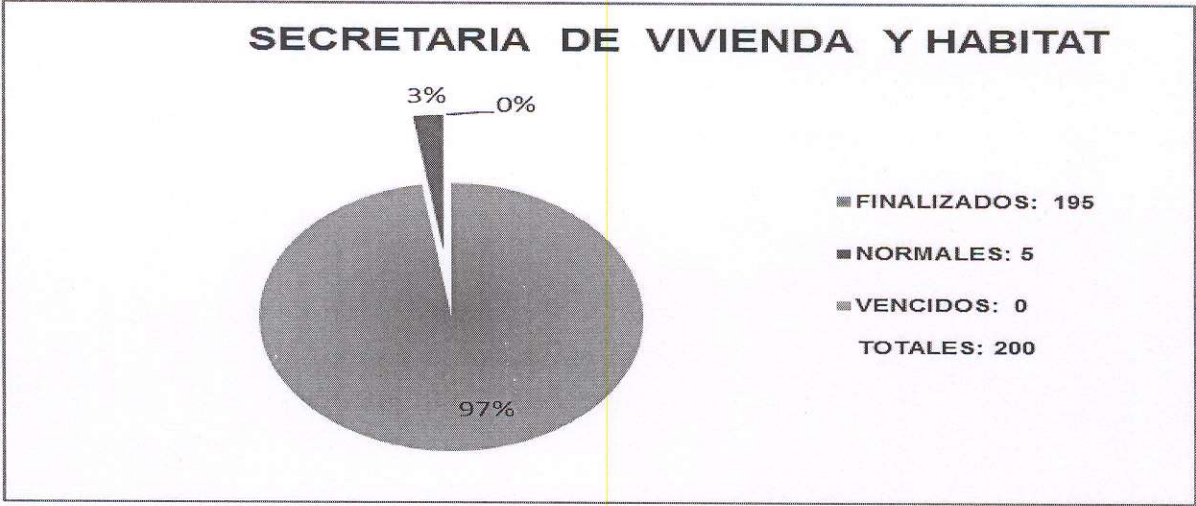
Muestra Grafica No. 13



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT.** Radicadas en esta Secretaria, noventa y seis (200) registros, de los cuales se finalizaron, ciento noventa y cinco (195), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos cinco (5).

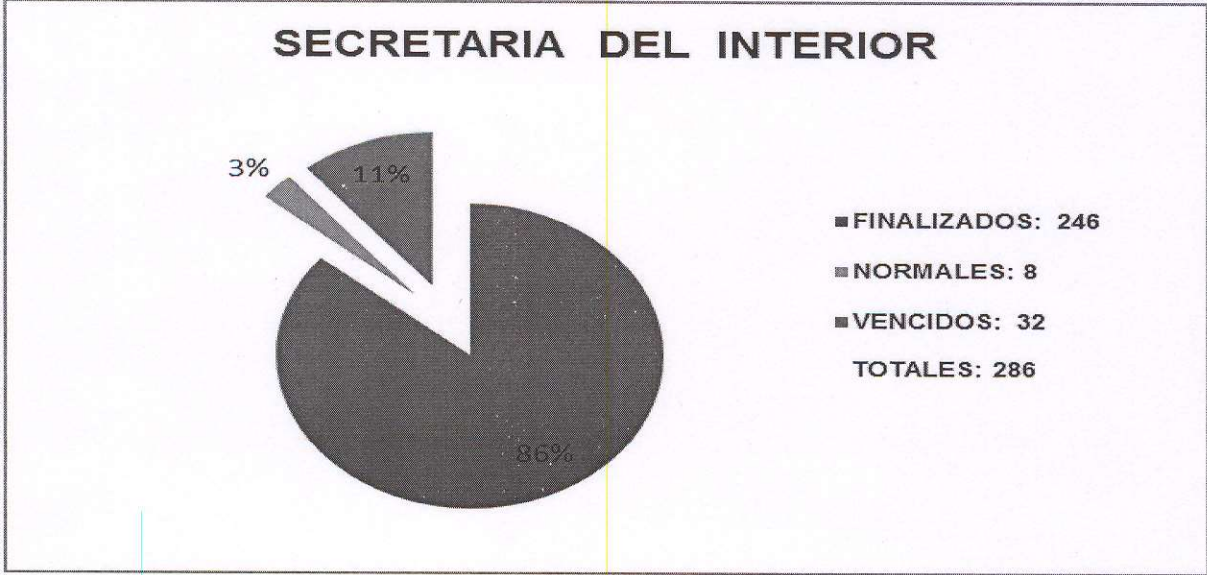
Muestra Grafica No. 14



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **SECRETARIA DEL INTERIOR.** Radicadas en esta Secretaria, doscientos ochenta y seis (286) registros, de los cuales se finalizaron, doscientos cuarenta y seis (246), quedando vencidos al cierre del informe treinta y dos (32) y dentro de términos ocho (8)

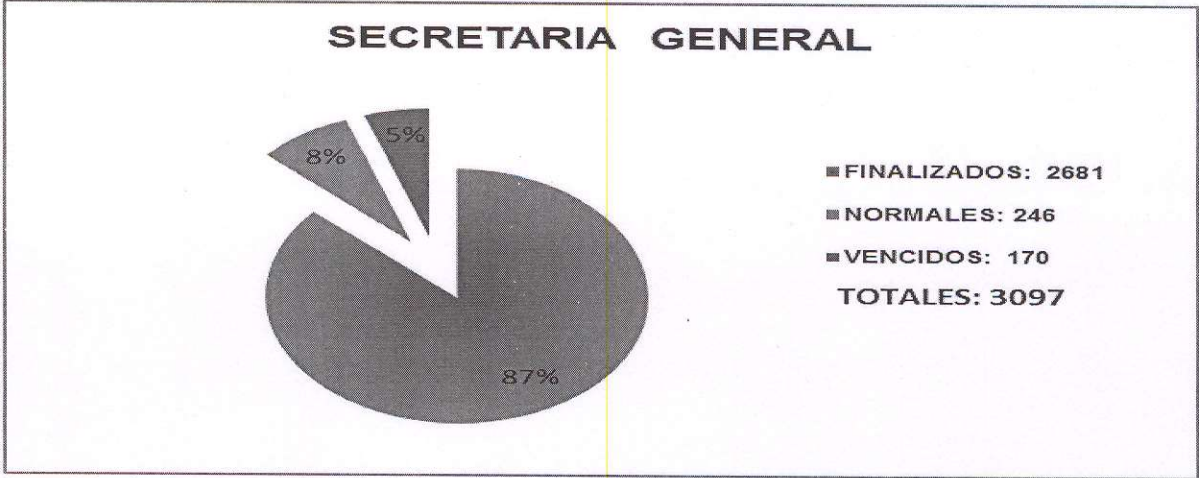
Muestra Grafica No. 15



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **SECRETARIA GENERAL.** Radicadas en esta Secretaria, tres mil noventa y siete (3.097) registros, de los cuales se finalizaron, dos mil seiscientos ochenta y un (2.681), quedando vencidos al cierre del informe ciento setenta (170) y dentro de términos doscientos cuarenta y seis (246)

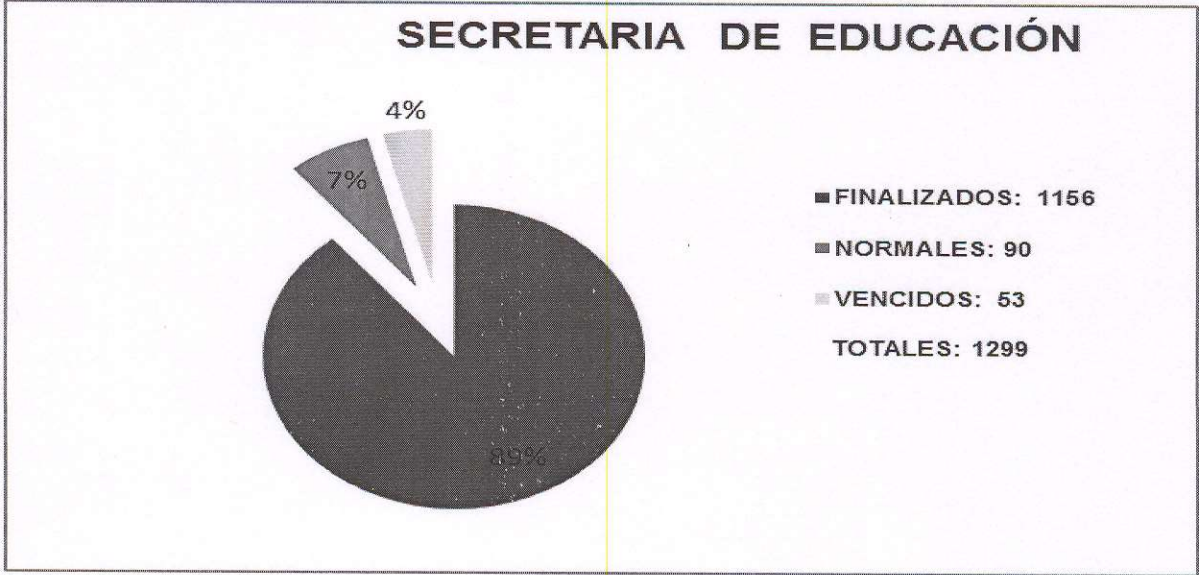
Muestra Grafica No. 16



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **SECRETARIA DE EDUCACION.** Radicadas en esta Secretaria, mil doscientos noventa y nueve (1.299) registros, de los cuales se finalizaron, mil ciento cincuenta y seis (1.156), quedando vencidos al cierre del informe cincuenta y tres (53) y dentro de términos noventa (90)

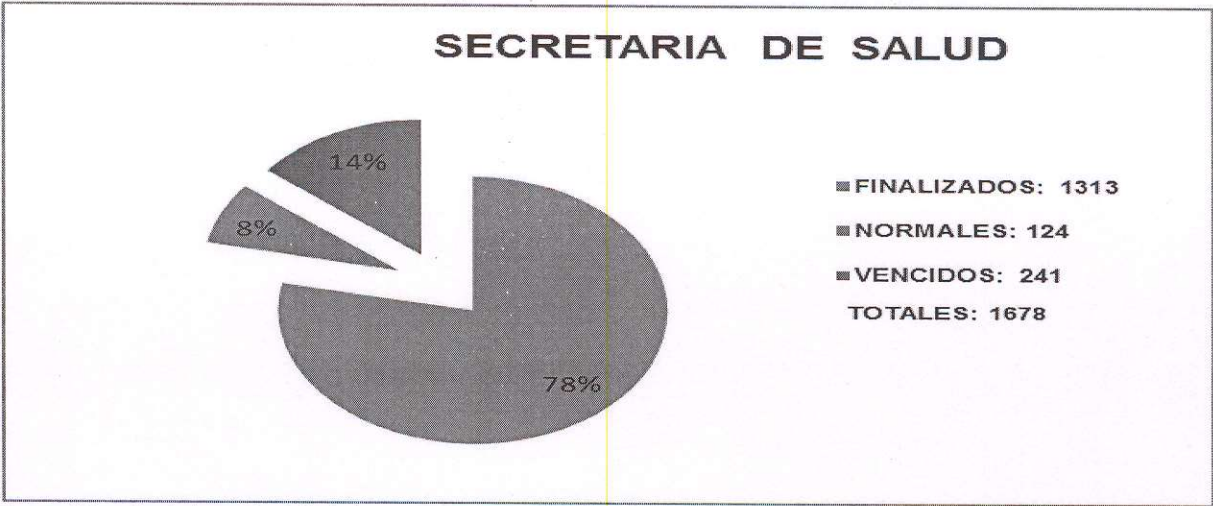
Muestra Grafica No. 17



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **SECRETARIA DE SALUD.** Radicadas en esta Secretaria, mil seiscientos setenta y ocho (1.678) registros, de los cuales se finalizaron, mil trescientos trece (1.313), quedando vencidos al cierre del informe doscientos cuarenta y dos (241) y dentro de términos ciento veinticuatro (124)

Muestra Grafica No. 18



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

FORTALEZAS.

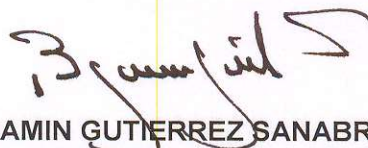
1. Durante la vigencia 2018 se actualizó el Proceso y algunos Procedimientos en el Sistema Integrado de Gestión.
2. Se cuenta con los medios habilitados para la recepción de los requerimientos y PQRDS.
3. Es importante destacar las acciones de mejora implementadas por las Secretarias y Direcciones, en lo relacionado con las diferentes inquietudes y peticiones de interés general y particular, elevadas por la comunidad y Entes de Control.
4. Se dispone de la herramienta tecnológica para la verificación y control de las PQRSD.
5. La Dirección efectúa seguimiento y monitoreo a través de actas de visita por parte de los servidores públicos, adscritos a la Dirección de Atención al Ciudadano.
6. Se ha mantenido la capacitación a los funcionarios y contratistas en el manejo de la herramienta Forest, en especial, se observó gran compromiso por parte de los servidores públicos, cuando se requiere de los servicios para dar solución inmediata a las diferentes situaciones que se presentan en el día a día.

ACCIONES DE MEJORA

1. Se reitera el cumplimiento de los artículos 41 del Decreto Departamental No.138 del 29 de julio de 2016 y artículo 34 de la Ley 734 de 5 de febrero de 2002. Igualmente seguir implementando la Ley 1712 de 2014.
2. Se reitera el fortalecimiento a la Dirección de Atención al Ciudadano, con personal de carrera administrativa para una mejor prestación del servicio en esta área, teniendo en cuenta que a la fecha se carece de un funcionario que atienda el conmutador de la Entidad.
3. Se recomienda darle aplicación al artículo 47 de la Resolución 138 de julio 28 de 2016, que en su párrafo establece ***“Los Secretarios de Despacho, serán los responsables de que todos los servidores públicos a su cargo, den trámite oportuno a las PQRS; el incumplimiento, debe reportarse a la Oficina de Control Interno Disciplinario”***.


GLORIA ROA JAIMES
Profesional Universitario


ROSANA RIVERA MENDOZA
Auxiliar Administrativo


BENJAMIN GUTIERREZ SANABRIA
Jefe Oficina de Control Interno