

 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 I-Semestre Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes a la vigencia 2018
Proceso/ Dependencia: Atención al Ciudadano/ Secretaria General- Educación y Salud-Dirección Atención al Ciudadano
Asunto: Realizar seguimiento a la gestión adelantada por las Secretarías General, Educación y Salud y Dirección de Atención al Ciudadano, en lo relacionado con la administración y operación del sistema de Información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.
Fecha 13 Junio 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 realiza dentro de los términos y lo reglamentado en la normatividad vigente, en lo pertinente al primer semestre del año 2018.

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 antes del 30 de junio de 2018 a procesos vencidos durante el primer semestre.
3. Consolidación de la Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes por: Despacho Gobernador, Secretarías y Oficinas.
4. Verificación del cumplimiento de los términos de Ley contemplados en la normatividad vigente.
5. Realización de informe y análisis de gráficas.

 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	2 de 13

ALCANCE:

El alcance del informe, se determina en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, durante el periodo comprendido entre el 02 de enero al 22 de junio de 2018, radicadas ante la Entidad, a través de los diferentes medios habilitados para la atención al ciudadano.

CRITERIOS:

- Dirección de Atención al Ciudadano, Oficinas en Salud, Educación y Pasaportes.
- 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

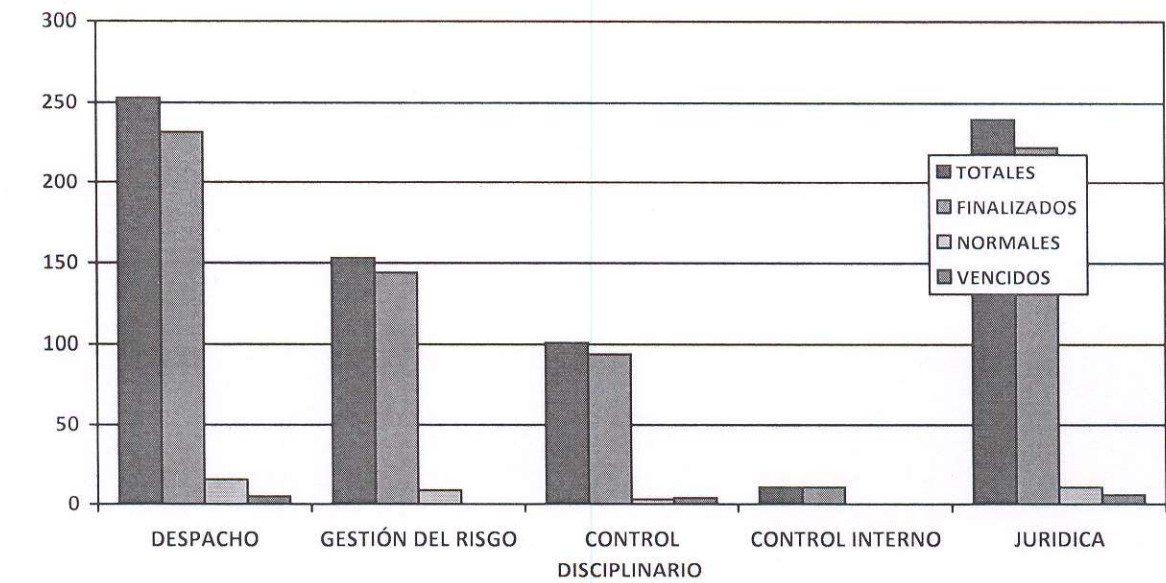
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias del primer semestre del 2018:

ADMINISTRACIÓN CENTRAL				
DEPENDENCIA	PROCESOS FINALIZADOS	PROCESOS NORMALES	PROCESOS VENCIDOS	TOTAL PROCESOS
DESPACHO DEL GOBERNADOR	232	16	5	253
Dirección de Gestión del Riesgo	144	9	0	153
Oficina de Control Disciplinario	94	3	4	101
oficina de Control Interno	11	0	0	11
Oficina Jurídica	223	11	6	240
SECRETARIA DE HACIENDA	1169	120	151	1440
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	206	10	9	225
SECRETARIA DE DESARROLLO	190	16	2	208
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	112	3	0	115
SECRETARIA TIC	45	1	1	47
SECRETARIA INTERIOR	203	11	45	259
SECRETARIA DE AGRICULTURA	71	7	16	94
SECRETARIA DE INFRAESTRUCUTRA	460	65	142	667
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	16	1	0	17
SECRETARIA GENERAL	1773	179	330	2282
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	807	148	132	1087
SECRETARIA DE SALUD	3646	360	966	4972
TOTAL PROCESOS	9402	960	1809	12171

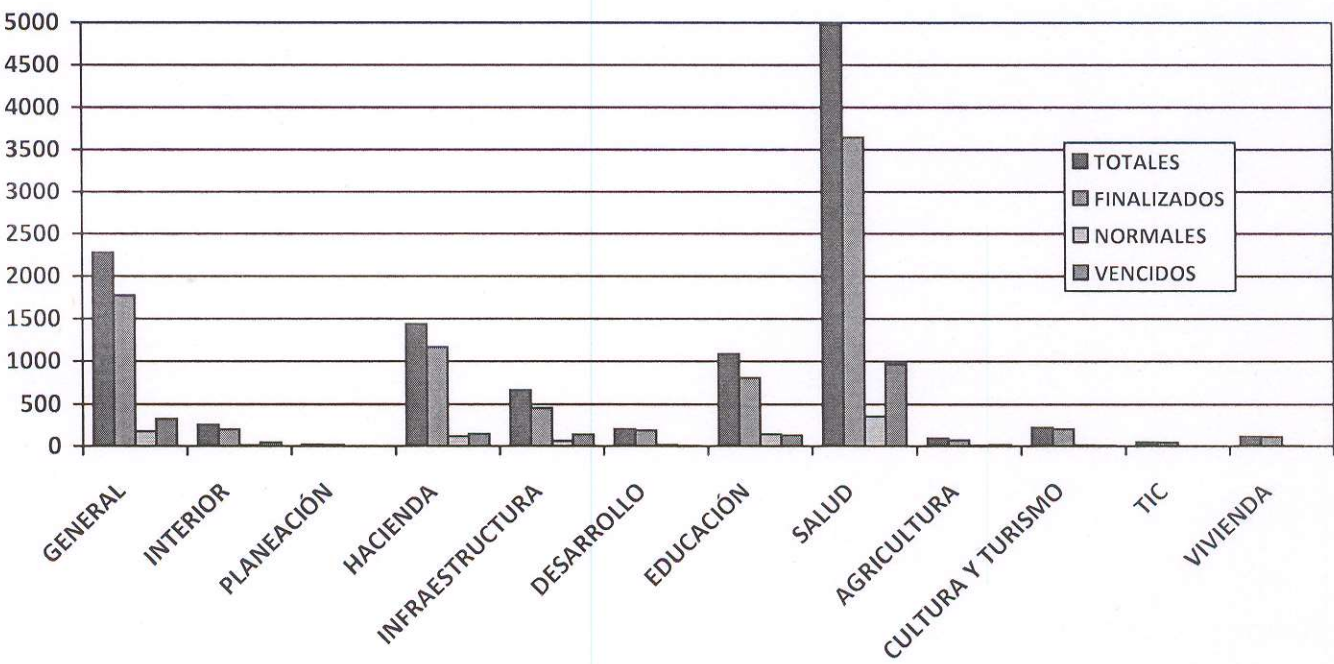
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

Descripción Gráfica:

DESPACHO DEL GOBERNADOR Y OFICINAS ASESORAS



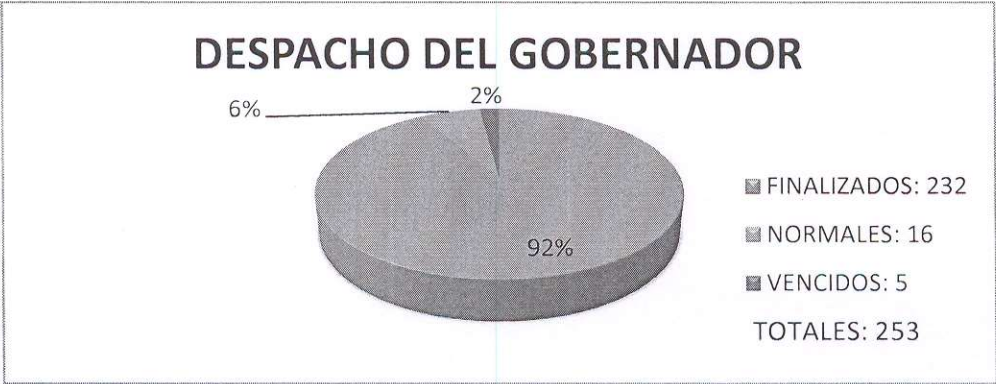
SECRETARIAS



<div><div>República de Colombia</div><div></div><div>Gobernación de Santander</div></div>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	4 de 13

DESPACHO DEL GOBERNADOR:

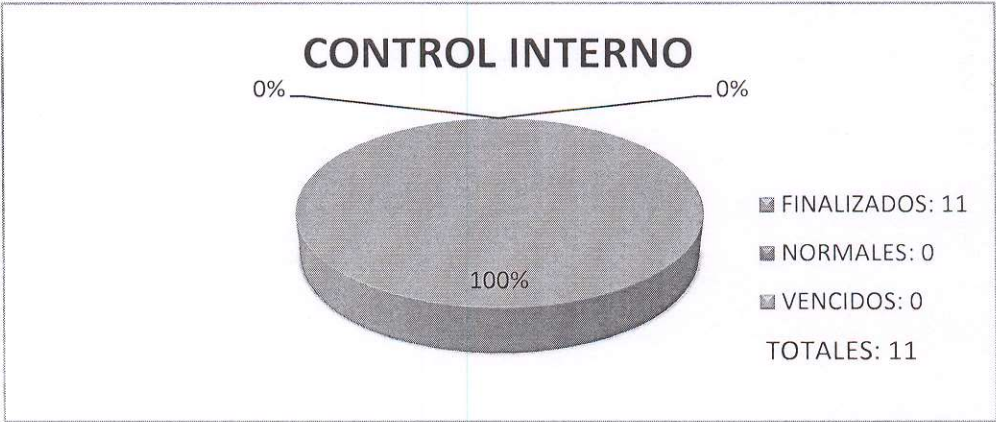
- ❖ Radicadas en este Despacho, y Grupo de Trabajo doscientos cincuenta y tres (253) registros, de los cuales se finalizaron doscientos treinta y dos (232), y al cierre del informe quedaron vencidos cinco (5) y dentro de términos dieciséis (16).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

❖ OFICINAS:

CONTROL INTERNO: Radicadas en este Despacho, y Grupo de Trabajo once (11) registros, de los cuales al cierre de este informe se dio respuesta dentro de los términos.



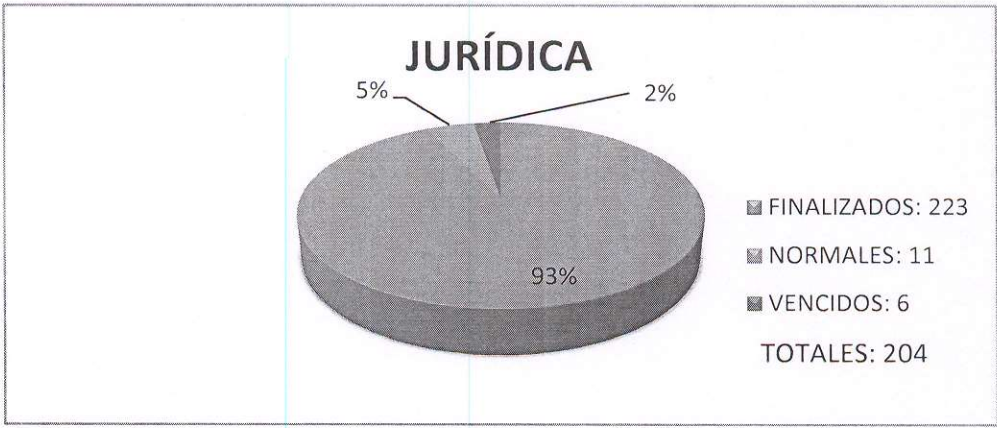
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

❖ **CONTROL DISCIPLINARIO:** Radicadas en este Despacho y Grupo de Trabajo ciento un (101) registros, de los cuales se finalizaron noventa y cuatro (94), y al cierre del informe quedaron vencidos cuatro (4) y dentro de términos tres (3).



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest.

❖ **OFICINA JURÍDICA:** Radicadas en este Despacho, y Grupo de Trabajo doscientos cuarenta (240) registros, de los cuales se finalizaron doscientos veintitrés (223), y al cierre de este informe quedaron vencidos seis (6) y dentro de términos once (11).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

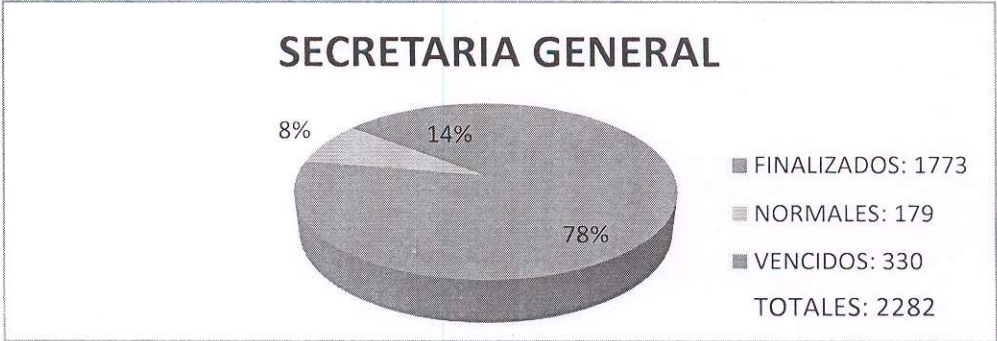
❖ **DIRECCIÓN DEL RIESGO:** Radicados en este Despacho y Grupo de Trabajo ciento cincuenta y tres (153) registros, de los cuales se finalizaron ciento cuarenta y cuatro (144) y nueve (9) se encuentran en termino para dar respuesta .



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

SECRETARIAS:

❖ **GENERAL.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, dos mil doscientos ochenta y dos (2282) registros, de los cuales se finalizaron mil setecientos setenta y tres 1773, quedando vencidos al cierre del informe trescientos treinta (330) y dentro de términos ciento setenta y nueve (179).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

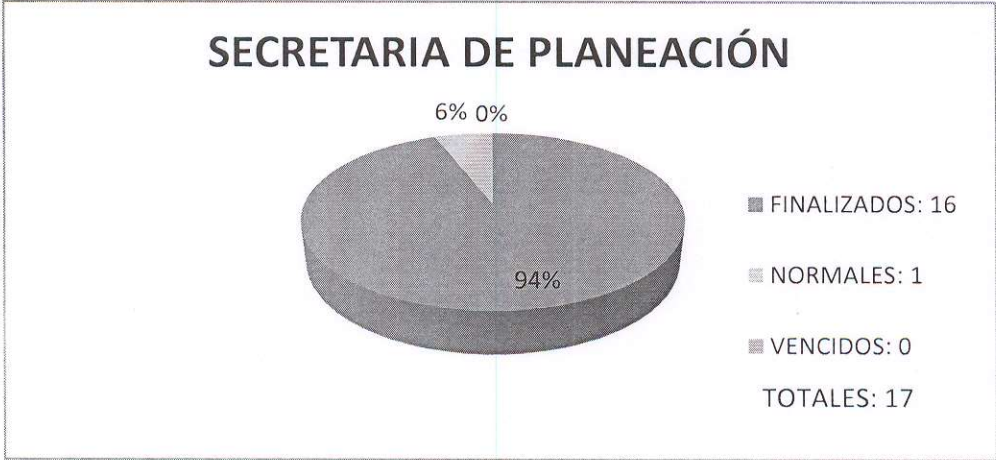
<div><div>República de Colombia</div><div></div><div>Gobernación de Santander</div></div>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	7 de 13

❖ **INTERIOR.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, doscientos cincuenta y nueve (259) registros, de los cuales se finalizaron doscientos tres (203), quedando vencidos al cierre del informe cuarenta y cinco (45) y dentro de términos once (11).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

❖ **PLANEACION.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, diecisiete (17) registros, de los cuales se finalizaron dieciséis (16), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos uno (1).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

❖ **HACIENDA:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, mil cuatrocientos cuarenta (1440) registros, de los cuales se finalizaron mil cientos sesenta y nueve (1169) quedando vencidos al cierre del informe ciento cincuenta y uno (151) y dentro de términos ciento veinte (120).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

❖ **INFRAESTRUCTURA:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos seiscientos sesenta y siete (667) registros, de los cuales se finalizaron cuatrocientos sesenta (460), quedando vencidos al cierre del informe ciento cuarenta y dos (142) y dentro de términos sesenta y cinco (65).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

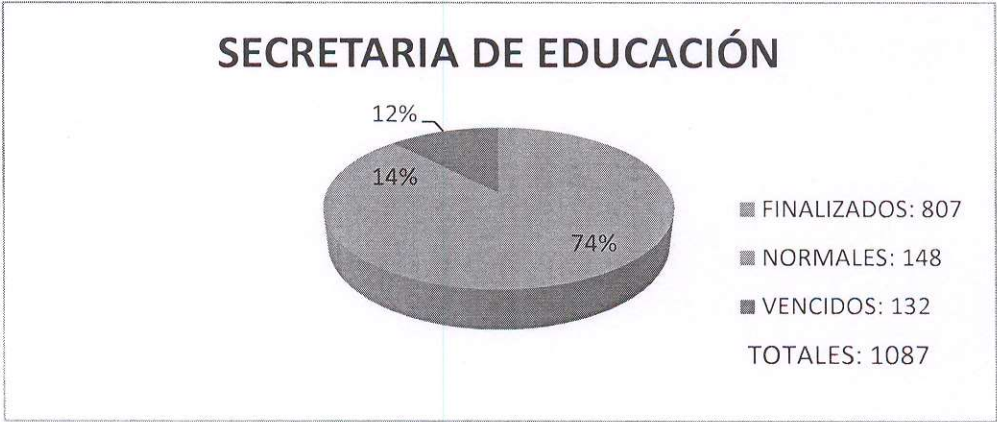
<div><div>República de Colombia</div><div></div><div>Gobernación de Santander</div></div>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	9 de 13

❖ **DESARROLLO:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, doscientos ocho (208) registros, de los cuales se finalizaron ciento noventa (190), quedando vencidos al cierre del informe dos (2) y dentro de términos dieciséis (16).



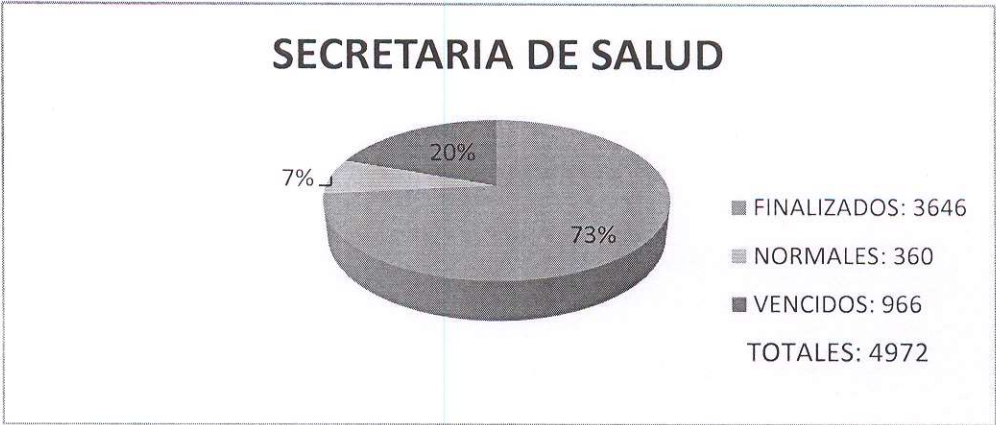
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

❖ **EDUCACION:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, mil ochenta y siete (1087) registros, de los cuales se finalizaron ochocientos siete (807), quedando vencidos al cierre del informe ciento treinta y dos (132) y dentro de términos ciento cuarenta y ocho (148).



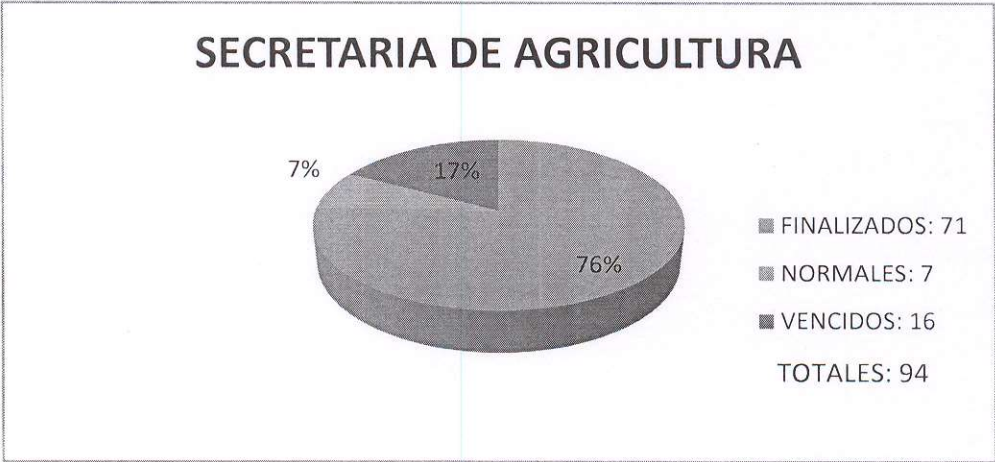
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

❖ **SALUD:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, cuatro mil novecientos setenta y dos (4972) registros, de los cuales se finalizaron tres mil seiscientos cuarenta y seis (3646), quedando vencidos al cierre del informe novecientos sesenta y seis (966) y dentro de términos trecientos sesenta (360).



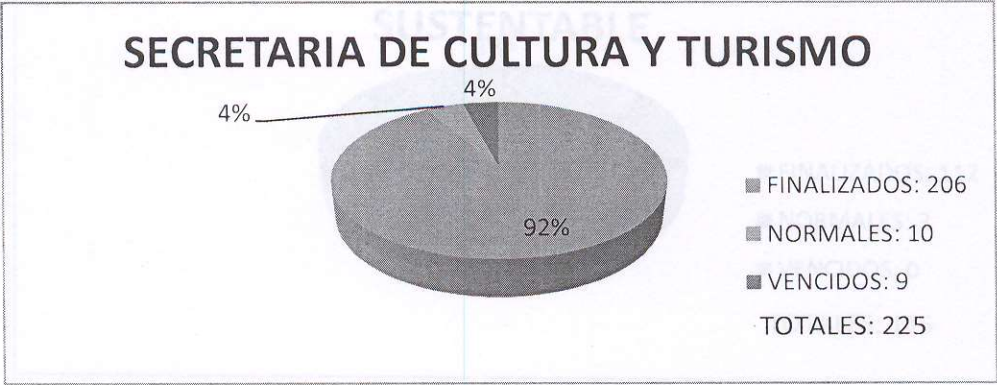
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

❖ **AGRICULTURA:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, noventa y cuatro (94) registros, de los cuales se finalizaron setenta y uno (71), quedando vencidos al cierre del informe dieciséis (16) y dentro de términos siete (7).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

❖ **CULTURA Y TURISMO:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, doscientos veinticinco (225) registros, de los cuales se finalizaron doscientos seis (206) quedando vencidos al cierre del informe nueve (9) y dentro de términos diez (10).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO:

❖ **TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN. TIC.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, cuarenta y siete (47) registros, de los cuales se finalizaron cuarenta y cinco (45), quedando vencidos al cierre del informe uno (1) y dentro de términos uno (1).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

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

FORTALEZAS.

1. Durante la vigencia 2017 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 Secretarías de Salud, Educación y Hacienda, 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.
2. Fortalecer la Dirección de Atención al Ciudadano, con talento humano 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. Gestionar la ubicación del punto de atención y funcionamiento del aplicativo Forest en las instalaciones de la Casa de Participación ciudadana, dada la complejidad y gran número de comunales atendidos allí.
4. Realizar un seguimiento y control a las Dependencias que presentan un alto volumen de PQRS **VENCIDAS** con el fin de prestar un mejor servicio a los usuarios internos y externos que solicitan y requieren información, teniendo en cuenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, igualmente la ley 1712 de 2014 señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento para la estrategia a la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.


GLORIA ROA JAIMES
Profesional Control Interno


MAYRA RUBEIRY VELASCO OSMÁ
Profesional Contratista Control Interno


BENJAMIN GUTIERREZ SANABRIA
Jefe Oficina Control Interno