 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<p>INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	1 de 14


<p>Informe de: Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2019.</p>
<p>Proceso/ Dependencia: Secretaria General, Dirección Atención al Ciudadano, Secretarías de Educación, Salud, Hacienda, Infraestructura, Cultura y Turismo, Desarrollo, Vivienda y Hábitat Sustentable, Interior, Agricultura y Desarrollo Rural, Tics, , Planeación y Secretaria de la Mujer y Equidad de Género.</p>
<p>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.</p>
<p>Fecha: Enero 17 de 2020</p>

OBJETIVO:

La Oficina de Control Interno en ejercicio de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, y de acuerdo a la responsabilidad de seguimiento y control que nos asiste, establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en concordancia con la Ley 1712 de 2014, el Decreto Nacional 103 de 2015, de Transparencia y el Derecho de Acceso a la información pública, y al Decreto Departamental N.138 de 2016 en su Título IV, artículo 46; se solicita a las dependencias competentes 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 establecidos por 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 03 de julio al 31 de diciembre de 2019.
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 14

ALCANCE:

El alcance del Informe se determina con fundamento en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, durante el periodo comprendido entre el 03 de julio al 31 de diciembre de 2019, 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 6910880 opción cinco (5) y línea gratuita nacional 018000950020.
- correos electrónicos info@santander.gov.co y escribalealgobernador@santander.gov.co
- Buzón de sugerencias en los diferentes pasillos de la Entidad.

DESARROLLO DEL INFORME

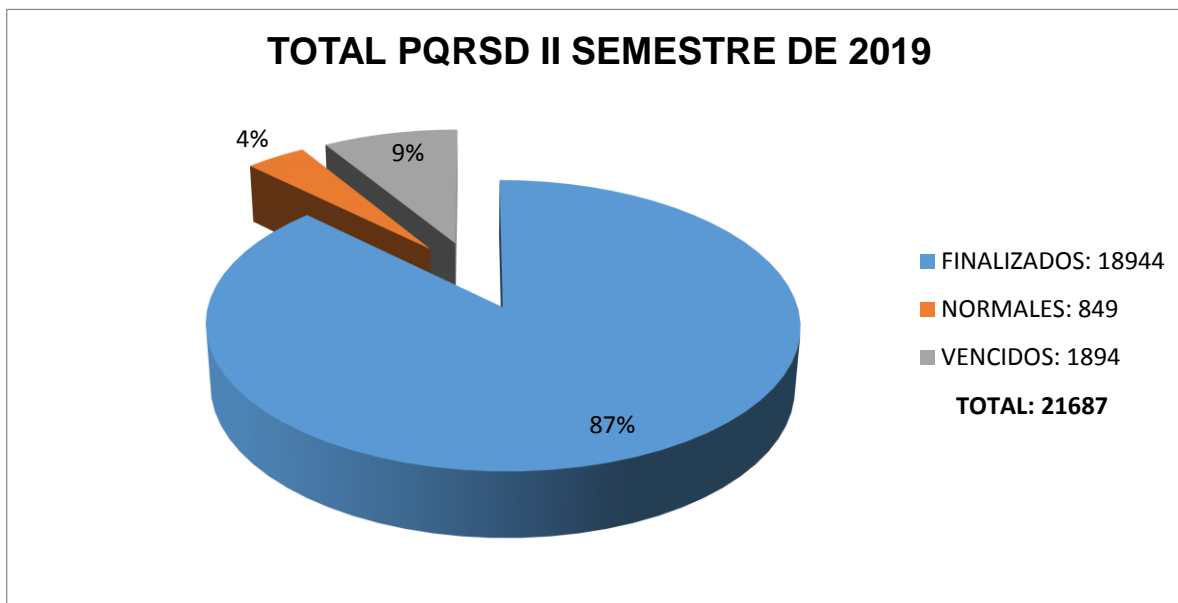
El informe se fundamenta en el análisis del desarrollo y avance de las PQRSD, efectuado en **el segundo semestre de la vigencia 2019**, teniendo en cuenta las diferentes solicitudes realizadas a cada una de las Dependencias de la Administración Departamental.

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, recepción en el segundo semestre un total de veintiún mil seiscientos ochenta y siete (21.687) solicitudes al 31 de diciembre de 2019, de las cuales se respondieron oportunamente dieciocho mil novecientos cuarenta y cuatro (18.944) quedando vencidas mil ochocientas noventa y cuatro (1.894) y dentro del término para resolver ochocientas cuarenta y nueve (849), registros, en las diferentes dependencias, concluyendo: que, al cierre de este informe; un 9% de las PQRSD quedaron sin resolver, situación que en nada favorece a los funcionarios encargados de emitir la respuesta y un 4% se hallan dentro del términos para responder

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	3 de 14

Muestra Grafica No. 1



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

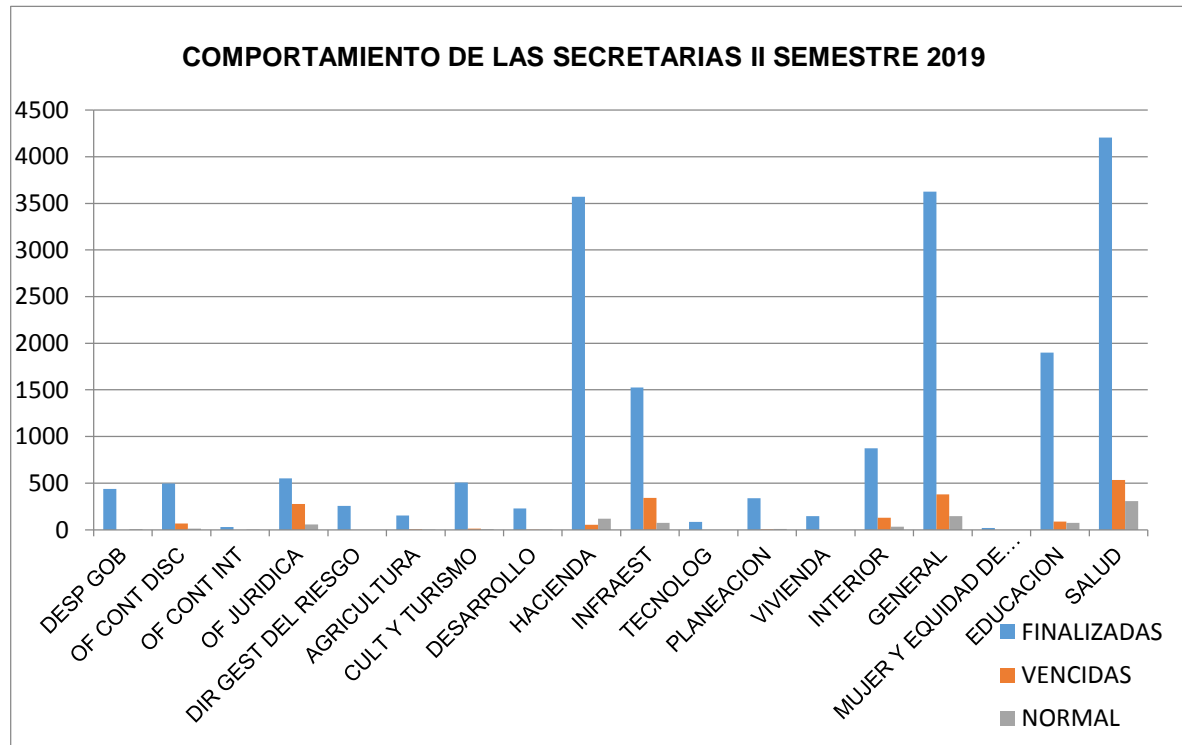
Cuadro No. 1 Secretarías de la Gobernación de Santander

SECRETARIA	FINALIZADAS	VENCIDAS	NORMAL	TOTAL
DESP GOB	437	0	4	441
OF CONT DISC	496	66	14	576
OF CONT INT	28	0	2	30
OF JURIDICA	552	275	56	883
DIR GEST DEL RIESGO	257	0	0	257
AGRICULTURA	153	4	2	159
CULT Y TURISMO	508	14	4	526
DESARROLLO	229	3	3	235
HACIENDA	3.569	55	119	3.743
INFRAEST	1.526	343	74	1.943
TECNOLOG	83	0	0	83
PLANEACION	338	5	9	352
VIVIENDA	146	0	0	146
INTERIOR	872	128	32	1.032
GENERAL	3.626	380	146	4.152
MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	18	0	0	18
EDUCACION	1.900	88	75	2.063
SALUD	4.206	533	309	5.048
	18.944	1.894	849	21.687

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	4 de 14

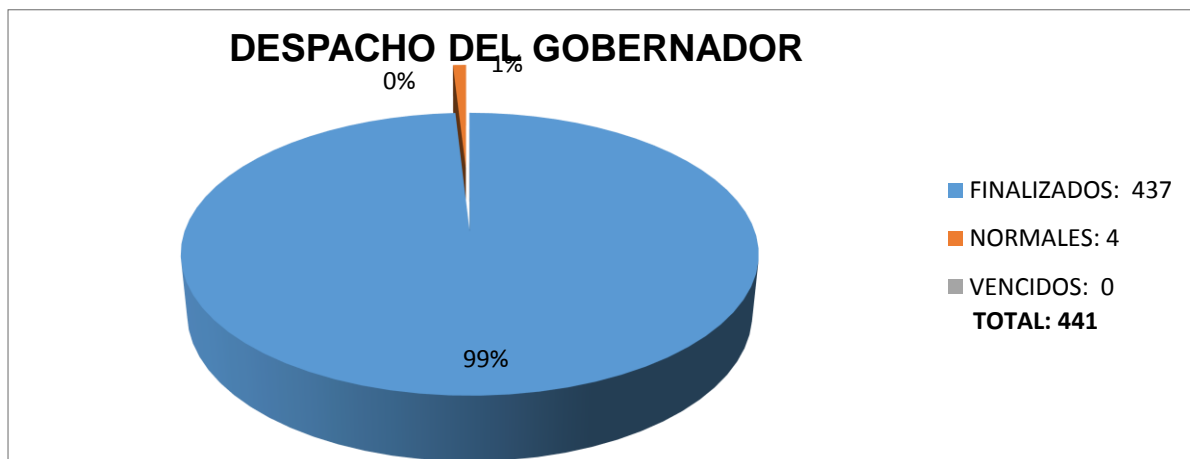
Muestra Grafica No. 2



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **DESPACHO DEL GOBERNADOR.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, cuatrocientos cuarenta y uno (441) registros, de los cuales se finalizaron, cuatrocientos treinta y siete (437), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos cuatro (4).

Muestra Grafica No. 3

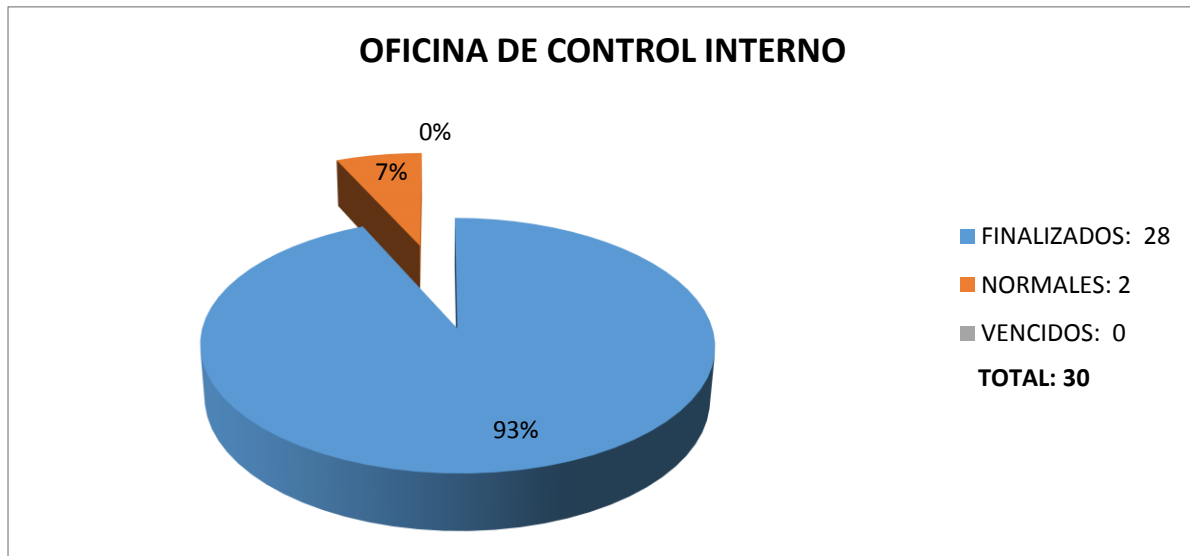


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	5 de 14

- ❖ **OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Radicadas en esta Oficina treinta (30) registros, de los cuales se finalizaron veintiocho (28), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos dos (2).

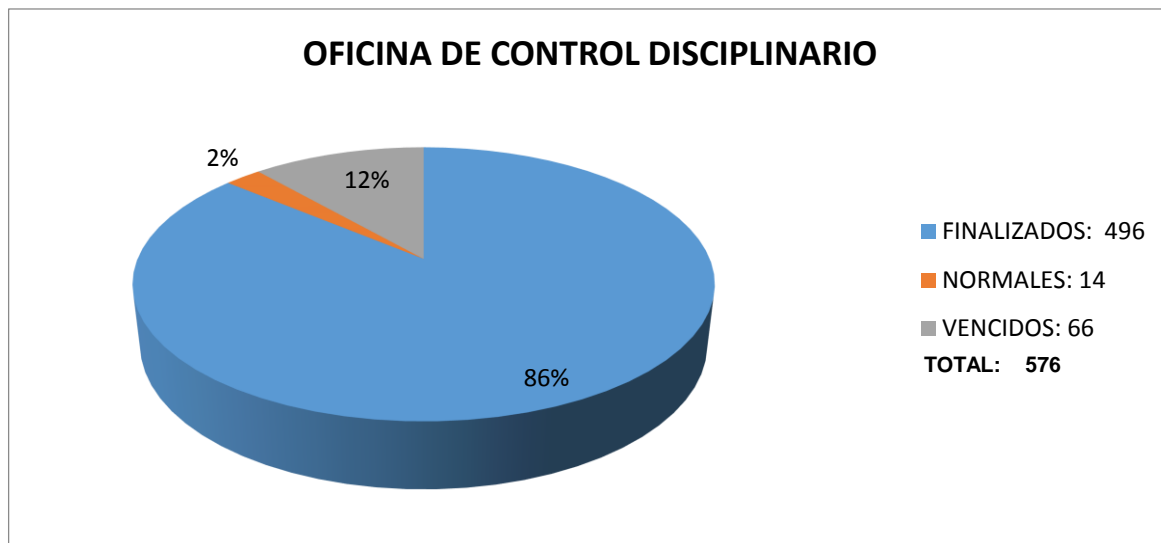
Muestra Grafica No. 4



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO:** Radicadas en esta Oficina, quinientos setenta y seis (576) registros, de los cuales se finalizaron cuatrocientos noventa y seis (496) quedando vencidos al cierre del informe sesenta y seis (66) y dentro de términos catorce (14).

Muestra Grafica No. 5

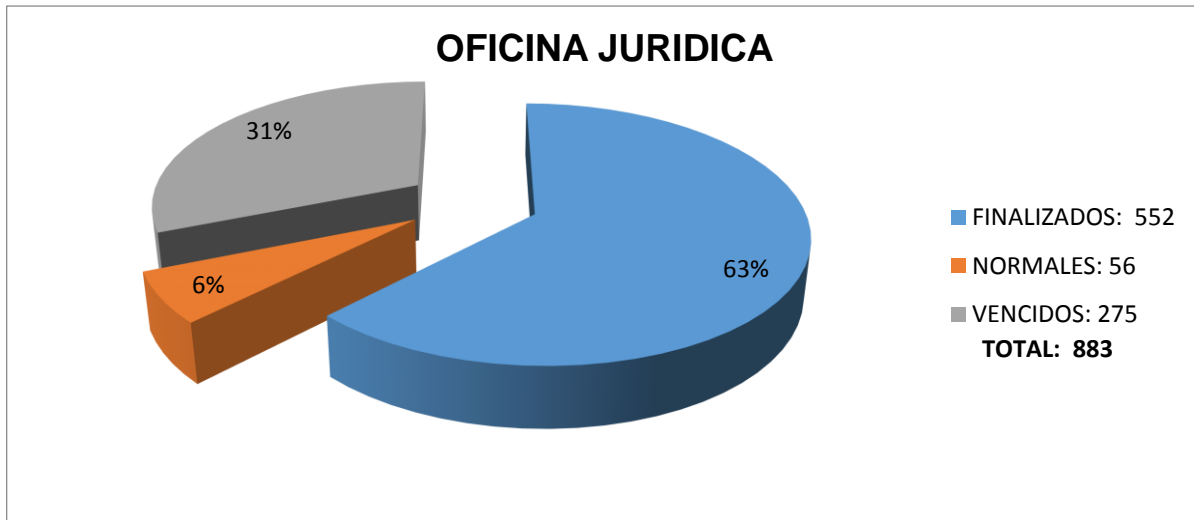


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	6 de 14

- ❖ **OFICINA JURIDICA.** Radicadas en esta oficina, ochocientos ochenta y tres (883) registros, de los cuales se finalizaron quinientas cincuenta y dos (552), quedando vencidos al cierre del informe doscientos setenta y cinco (275) y dentro de términos cincuenta y seis (56).

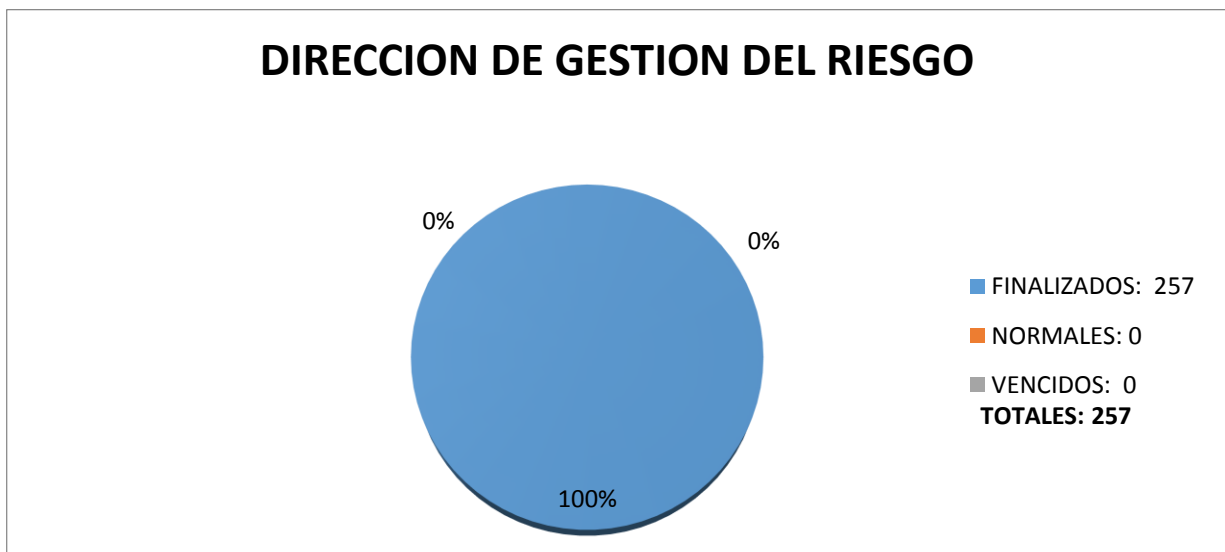
Muestra Grafica No. 6



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO.** Radicadas en esta Secretaria, doscientos cincuenta y siete (257) registros, de los cuales se finalizaron, doscientos cincuenta y siete (257), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos cero (0).

Muestra Grafica No. 7



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	7 de 14

- ❖ **SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO.** Radicadas en esta Secretaria, quinientas veintiséis (526) registros, de los cuales se finalizaron, quinientas ocho (508), quedando vencidos al cierre del informe catorce (14) y dentro de términos cuatro (4).

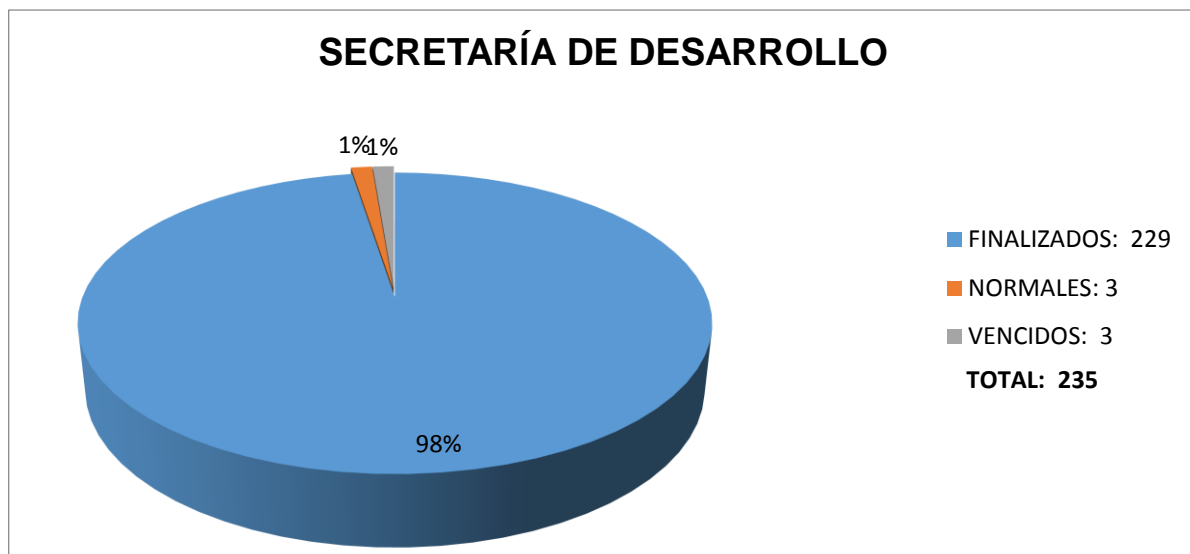
Muestra Grafica No. 8



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE DESARROLLO.** Radicadas en esta Secretaria, doscientas treinta y cinco (235) registros, de los cuales se finalizaron doscientas veintinueve (229), quedando vencidos al cierre del informe tres (3) y dentro de términos tres (3).

Muestra Grafica No. 9

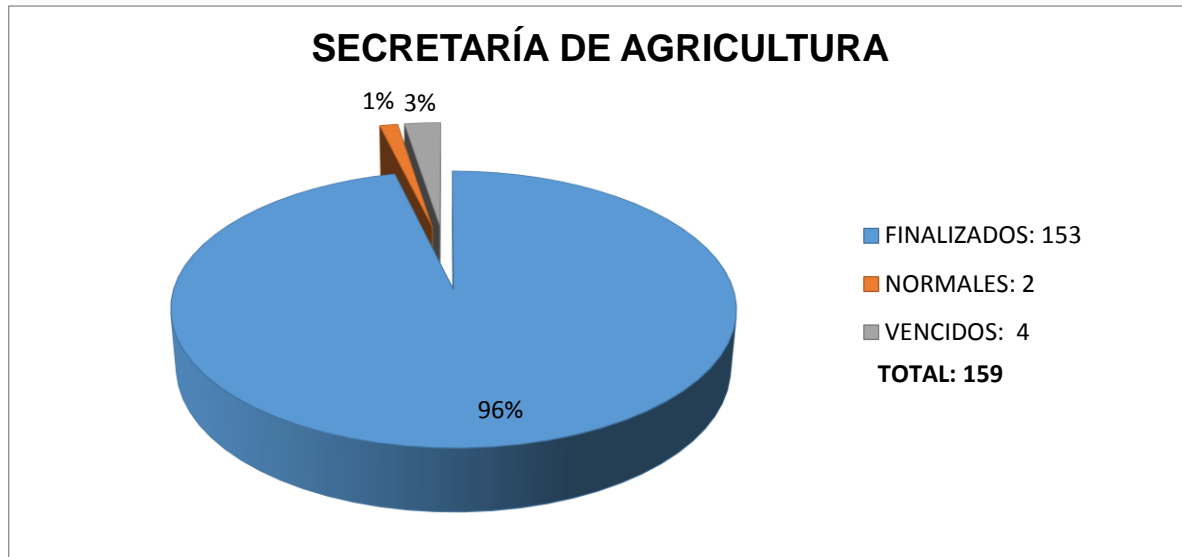


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	8 de 14

- ❖ **SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.** Radicadas en esta Secretaria, ciento cincuenta y nueve (159) registros, de los cuales se finalizaron, ciento cincuenta y tres (153), quedando vencidos al cierre del informe cuatro (4) y dentro de términos dos (2).

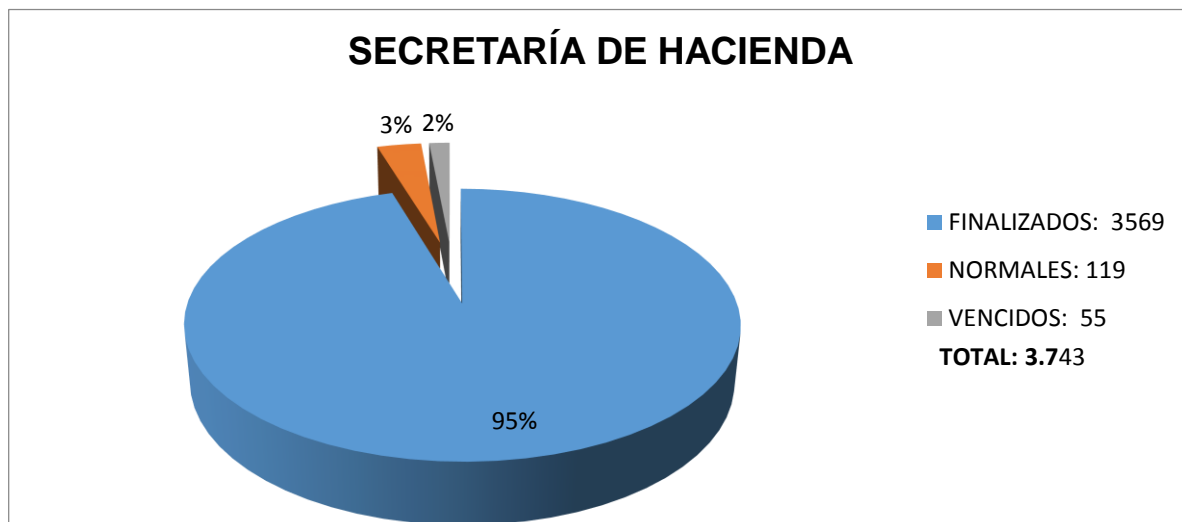
Muestra Grafica No. 10



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE HACIENDA.** Radicadas en esta Secretaria, tres mil setecientos cuarenta y tres (3.743) registros, de los cuales se finalizaron, tres mil quinientos sesenta y nueve (3.569) quedando vencidos al cierre del informe cincuenta y cinco (55) y dentro de términos ciento diecinueve (119).

Muestra Grafica No. 11

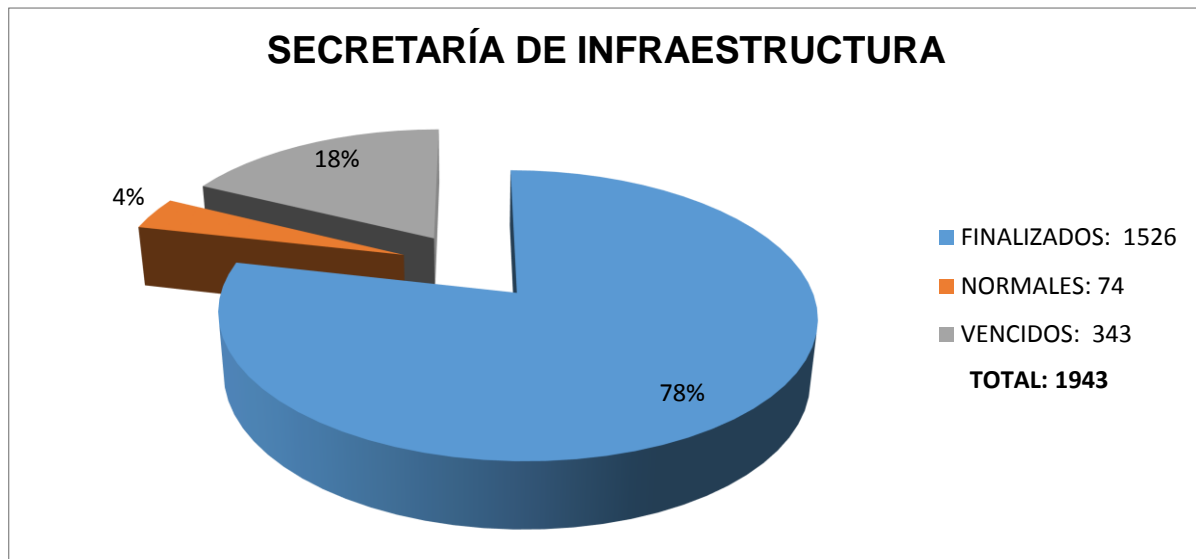


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	9 de 14

- ❖ **SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA.** Radicadas en esta Secretaria, mil novecientos cuarenta y tres (1.943) registros, de los cuales se finalizaron, mil quinientos veintiséis (1.526), quedando vencidos al cierre del informe trescientos cuarenta y tres (343) y dentro de términos setenta y cuatro (74).

Muestra Grafica No. 12



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE LAS TICS.** Radicadas en esta Secretaria, ochenta y tres (83) registros, de los cuales se finalizaron, ochenta y tres (83), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos cero (0).

Muestra Grafica No. 13



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	10 de 14

- ❖ **SECRETARIA DE PLANEACION.** Radicadas en esta Secretaria, trescientos cincuenta y dos (352) registros, de los cuales se finalizaron, trescientos treinta y ocho (338), quedando vencidos al cierre del informe cinco (5) y dentro de términos nueve (9)

Muestra Grafica No. 14



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT.** Radicadas en esta Secretaria, ciento cuarenta y seis (146) registros, de los cuales se finalizaron, ciento cuarenta y seis (146), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos cero (0).

Muestra Grafica No. 15

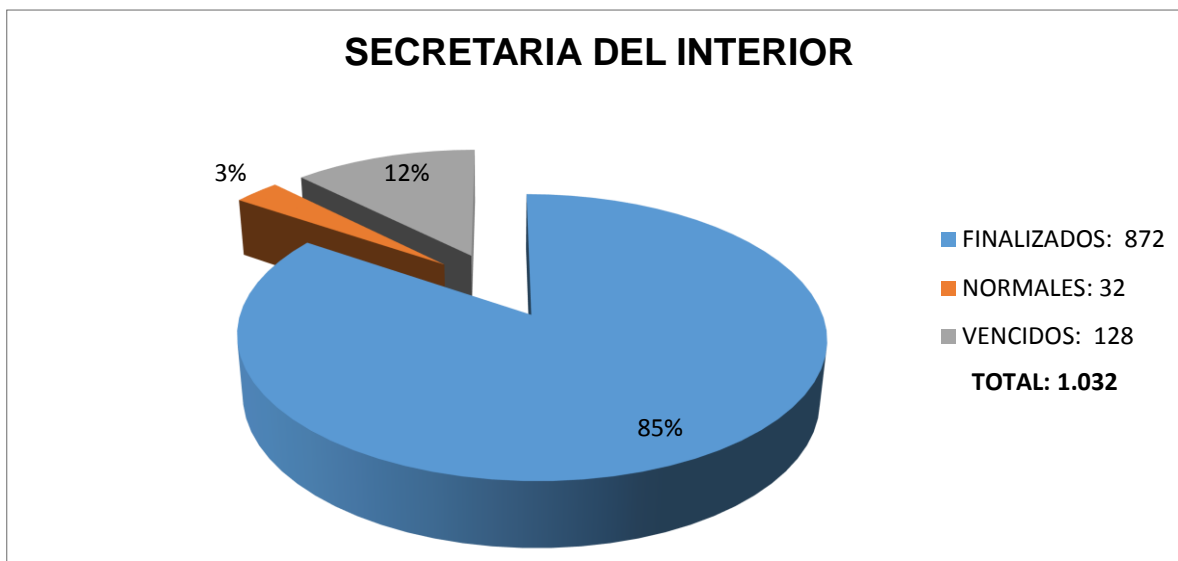


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	11 de 14

- ❖ **SECRETARIA DEL INTERIOR.** Radicadas en esta Secretaria, mil treinta y dos (1.032) registros, de los cuales se finalizaron, ochocientos setenta y dos (872), quedando vencidos al cierre del informe ciento veintiocho (128) y dentro de términos treinta y dos (32)

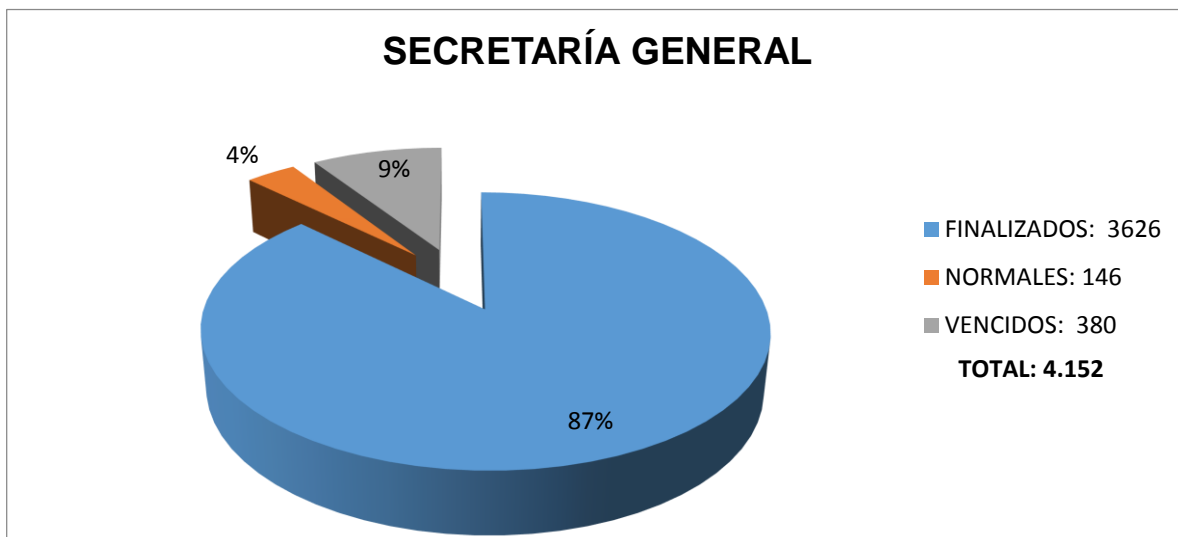
Muestra Grafica No. 16



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA GENERAL.** Radicadas en esta Secretaria, cuatro mil ciento cincuenta y dos (4.152) registros, de los cuales se finalizaron, tres mil seiscientos veintiséis (3.626), quedando vencidos al cierre del informe trescientos ochenta (380) y dentro de términos ciento cuarenta y seis (146)

Muestra Grafica No. 17



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	12 de 14

- ❖ **SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO.** Radicadas en esta Secretaria, dieciocho (18) registros, de los cuales se finalizaron, dieciocho (18), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos cero (0)

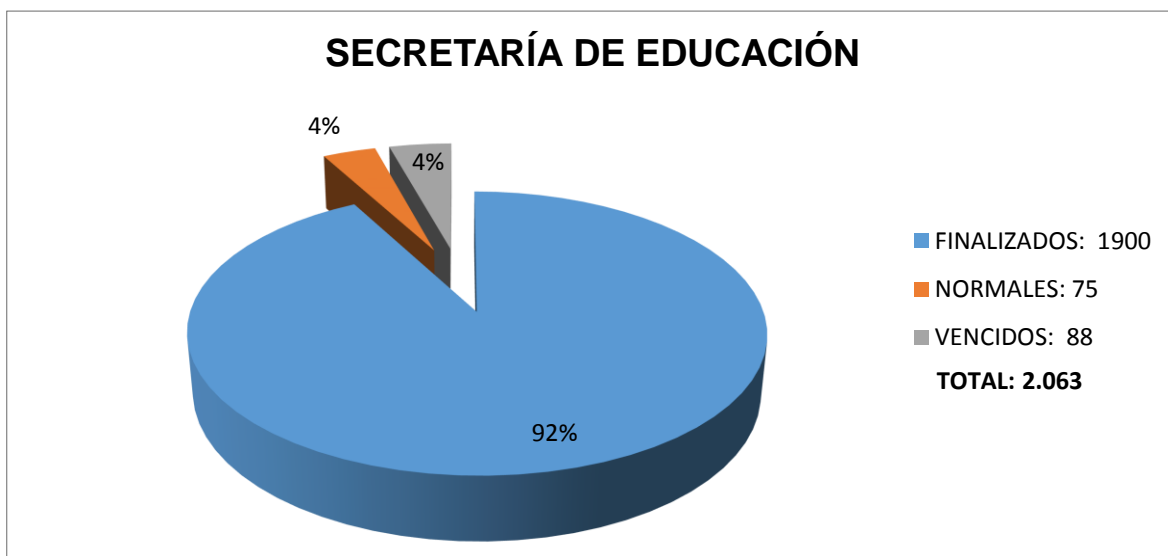
Muestra Grafica No. 18



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE EDUCACION.** Radicadas en esta Secretaria, dos mil sesenta y tres (2.063) registros, de los cuales se finalizaron, mil novecientos (1.900), quedando vencidos al cierre del informe ochenta y ocho (88) y dentro de términos setenta y cinco (75)

Muestra Grafica No. 19

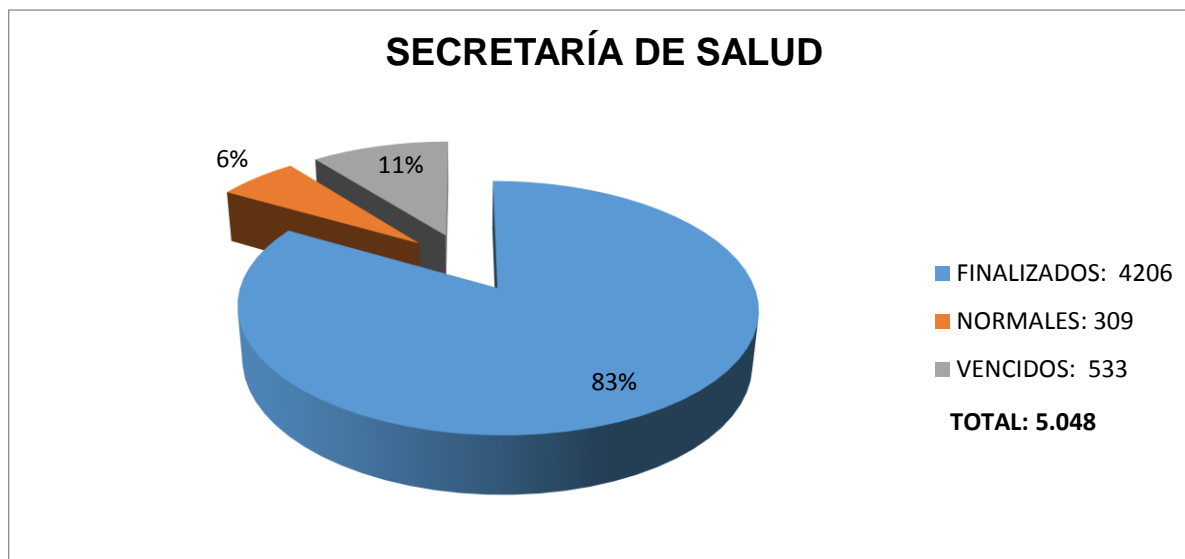


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	13 de 14

- ❖ **SECRETARIA DE SALUD.** Radicadas en esta Secretaria, cinco mil cuarenta y ocho (5.048) registros, de los cuales se finalizaron, cuatro mil doscientos seis (4.206), quedando vencidos al cierre del informe quinientos treinta y tres (533) y dentro de términos trescientos nueve (309)

Muestra Grafica No. 20



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

FORTALEZAS.

1. Durante la vigencia 2019, se instalaron puntos de recepción en algunos municipios como Socorro, Palmas del Socorro, Vetas, San Gil, Puerto Wilches, Málaga entre otros en las diferentes instituciones educativas, con el fin de dar respuesta oportuna a la comunidad.
2. Es importante destacar las acciones de mejora implementadas por las Secretarías y Direcciones, en lo relacionado con las diferentes inquietudes y peticiones de interés general y particular, elevadas por la comunidad y Entes de Control.
3. Se dispone de la herramienta tecnológica para la verificación y control de las PQRSD.
4. Se mantiene 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.
5. Se observó que en el análisis de las encuestas de atención a la ciudadanía durante el segundo semestre de 2019, la atención brindada por los servidores públicos de la administración a los usuarios externos e internos fue favorable, sin embargo se recomienda seguir implementando el respeto y trato digno a la comunidad.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<p>INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	14 de 14

ACCIONES DE MEJORA

1. Dar cumplimiento a 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 la ley 1712 de 2014 y Código de Integridad de la Entidad adoptado según Decreto 324 de octubre 24 de 2019.
2. Es importante, en razón al inicio del nuevo gobierno se implementen las capacitaciones por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano a todos los servidores públicos, de las diferentes dependencias.
3. Se recomienda el fortalecimiento a la Dirección de Atención al Ciudadano, con personal de carrera administrativa para una mejor prestación del servicio en esta área.
4. Se recomienda darle aplicación al artículo 47 de la Resolución 138 de julio 28 de 2016, que en su parágrafo establece ***“Los Secretarios de Despacho, serán los responsables de que todos los servidores públicos a su cargo, den tramite oportuno a las PQRSD; 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

ORIGINAL FIRMADO