

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

<b>Informe de: Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes al primer semestre de la vigencia 2019.</b>
<b>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.</b>
<b>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.</b>
<b>Fecha</b> Julio 16 de 2019

### **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 02 de enero al 28 de junio 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.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<b>INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO</b>	EV-CYE-RG-15
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	13/07/2017
		<b>PÁGINA</b>	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 02 de enero al 28 de junio 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 6339666 opción cinco (5) y línea gratuita nacional 018000950020.
- correos electrónicos [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co) y [escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co)
- buzón de sugerencias en pasillos de la Entidad.

### DESARROLLO DEL INFORME

Este informe se fundamenta en el análisis del desarrollo y avance de las PQRSD, efectuado durante el primer 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 primer semestre un total de once mil doscientos veintidós (11.222) solicitudes al 28 de junio de 2019, de las cuales se respondieron oportunamente nueve mil trescientas sesenta y cuatro (9.364), quedando vencidas mil doscientos sesenta y ocho (1.268) y dentro del término para resolver quinientas noventa (590), registros, en las diferentes dependencias, concluyendo: que, al cierre de este informe; un 11% de las PQRSD quedaron sin resolver, situación que en nada favorece a los funcionarios encargados de emitir la respuesta y un 5 % se hallan dentro del términos para responder.

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

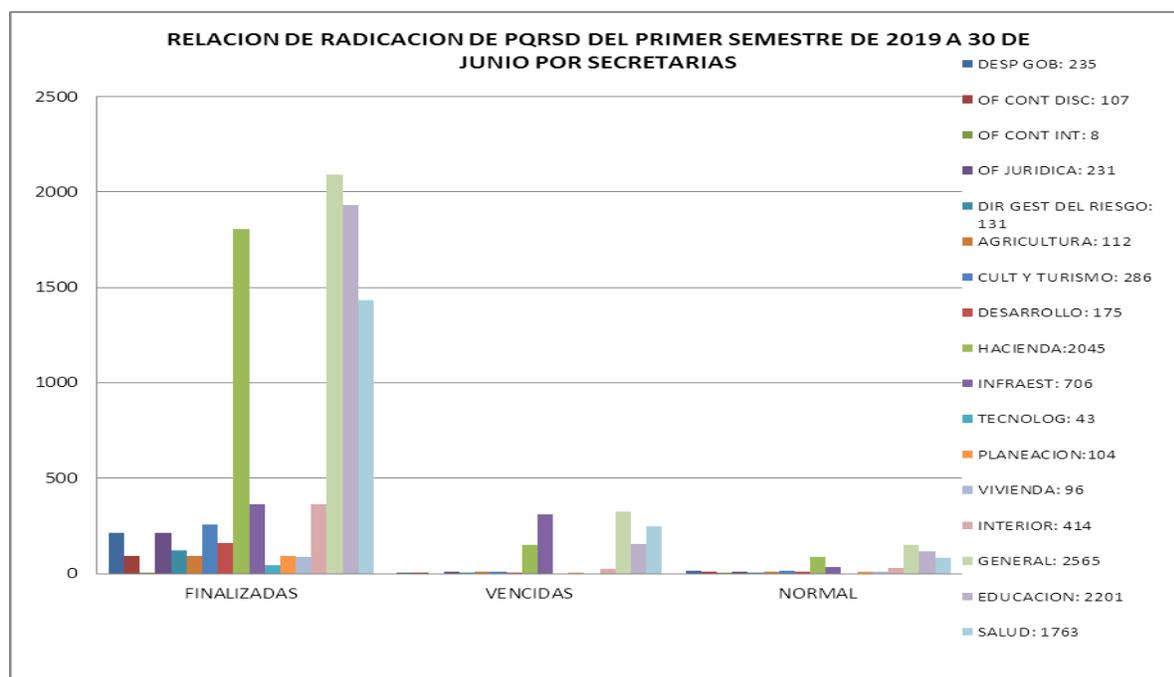
### Cuadro No. 1 Secretarías de la Gobernación de Santander

SECRETARIA	FINALIZADAS	VENCIDAS	NORMAL	TOTAL
DESP GOB	215	7	13	235
OF CONT DISC	92	7	8	107
OF CONT INT	7	0	1	8
OF JURIDICA	211	9	11	231
DIR GEST DEL RIESGO	123	3	5	131
AGRICULTURA	91	11	10	112
CULT Y TURISMO	259	10	17	286
DESARROLLO	158	7	10	175
HACIENDA	1804	152	89	2045
INFRAEST	362	310	34	706
TECNOLOG	43	0	0	43
PLANEACION	92	3	9	104
VIVIENDA	86	0	10	96
INTERIOR	363	24	27	414
GENERAL	2091	326	148	2565
EDUCACION	1933	153	115	2201
SALUD	1434	246	83	1763

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

### Análisis del comportamiento de las secretarías

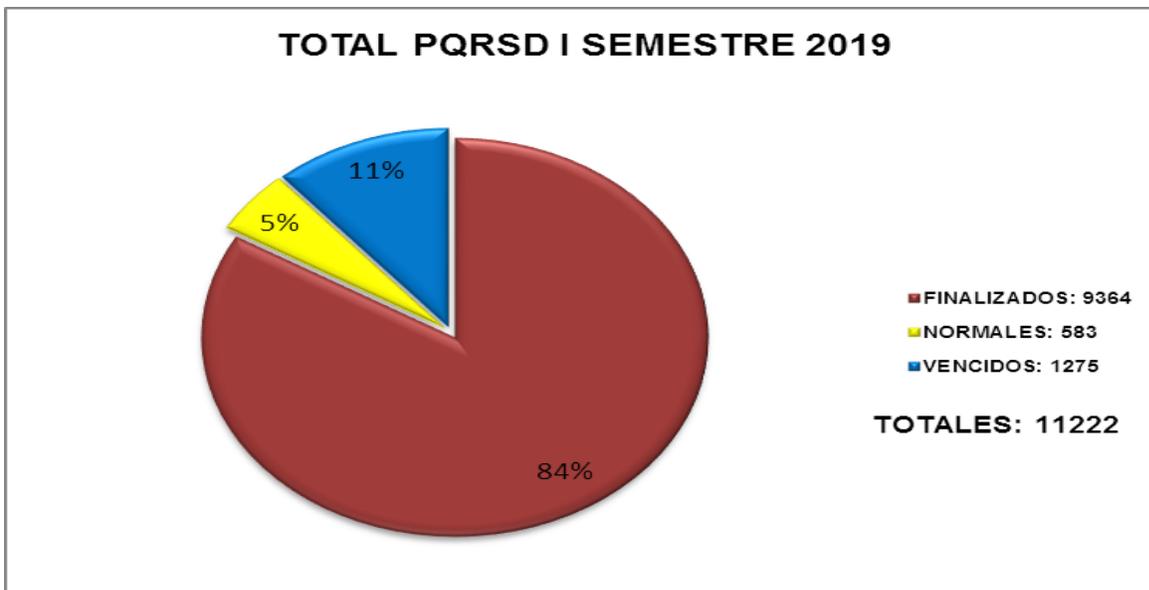
#### Muestra Grafica No. 1



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

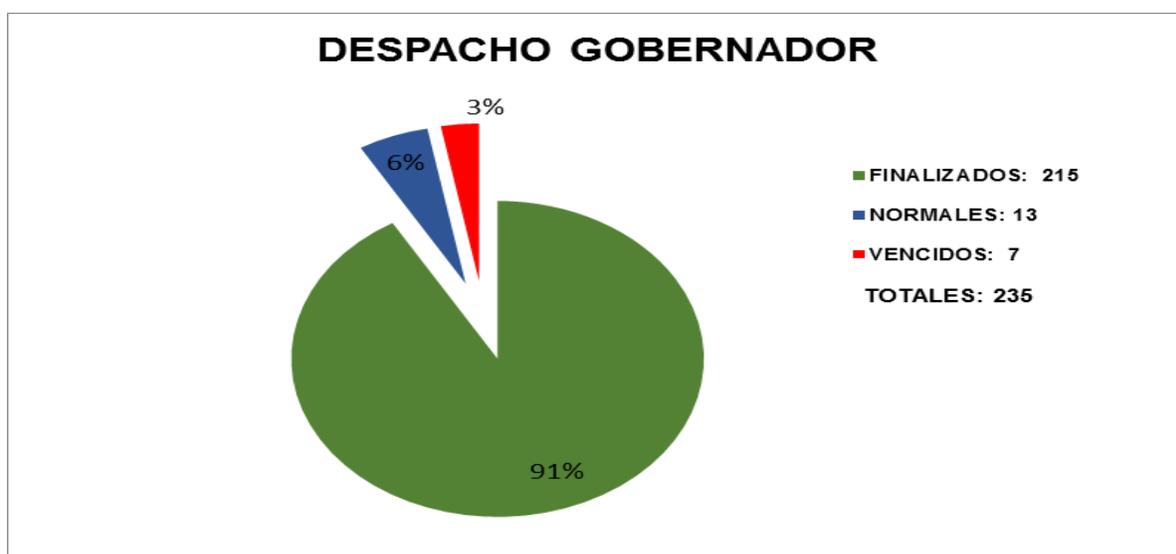
### Muestra Grafica No. 2



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **DESPACHO DEL GOBERNADOR.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, doscientas treinta y cinco (235) registros, de los cuales se finalizaron, doscientas quince (215), quedando vencidos al cierre del informe siete (7) y dentro de términos trece (13).

### Muestra Grafica No. 3

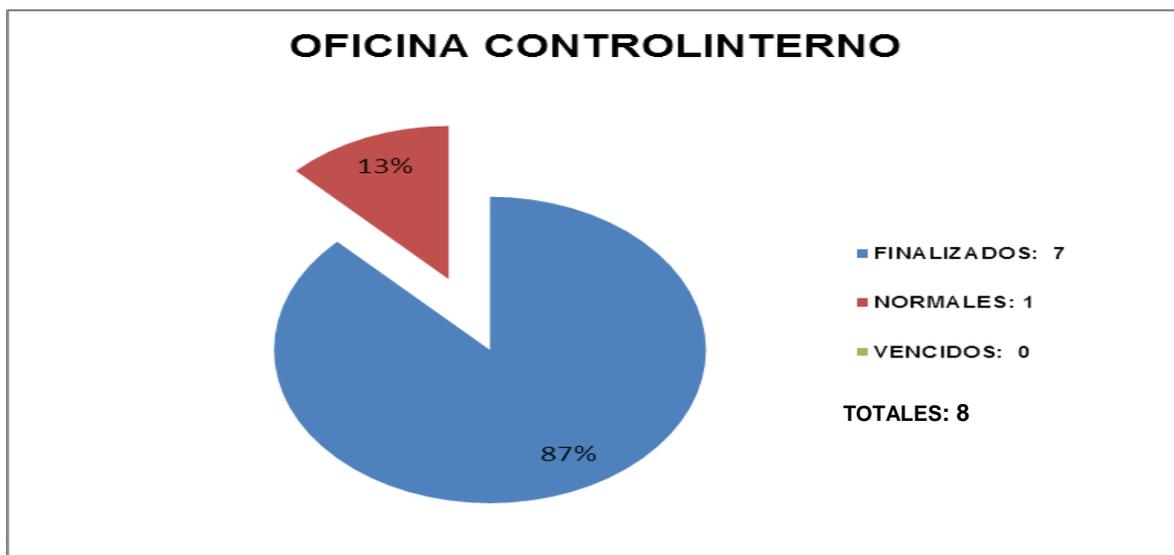


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	<b>INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO</b>	EV-CYE-RG-15
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	13/07/2017
		<b>PÁGINA</b>	5 de 13

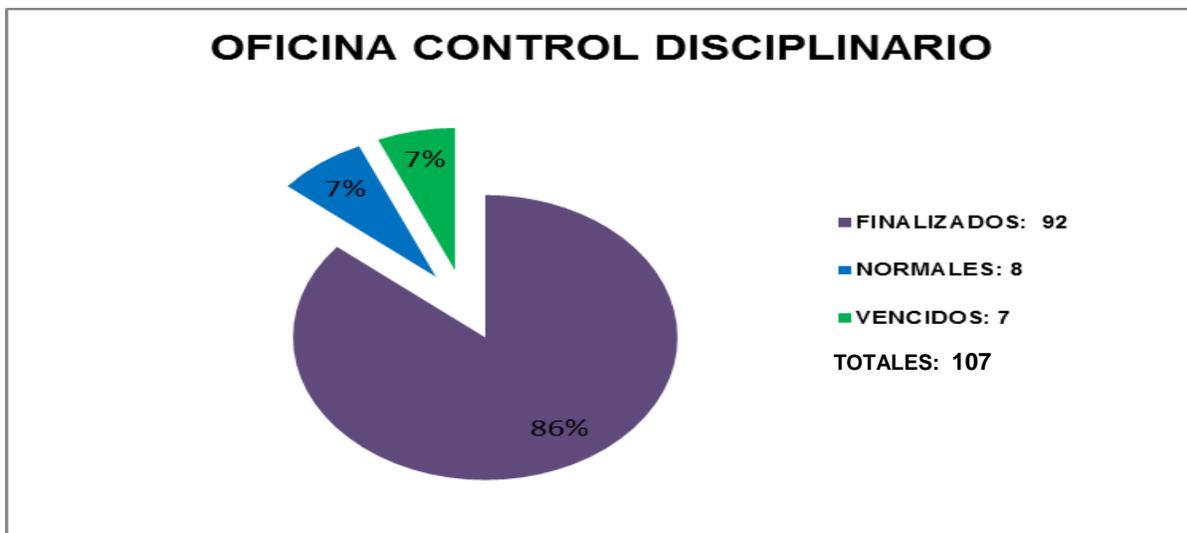
- ❖ **OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Radicadas en esta Oficina ocho (8) registros, de los cuales se finalizaron siete (7), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos uno (1).

**Muestra Grafica No. 4**



- ❖ **OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO:** Radicadas en esta Oficina, ciento siete (107) registros, de los cuales se finalizaron noventa y dos (92) quedando vencidos al cierre del informe siete (7) y dentro de términos ocho (8).

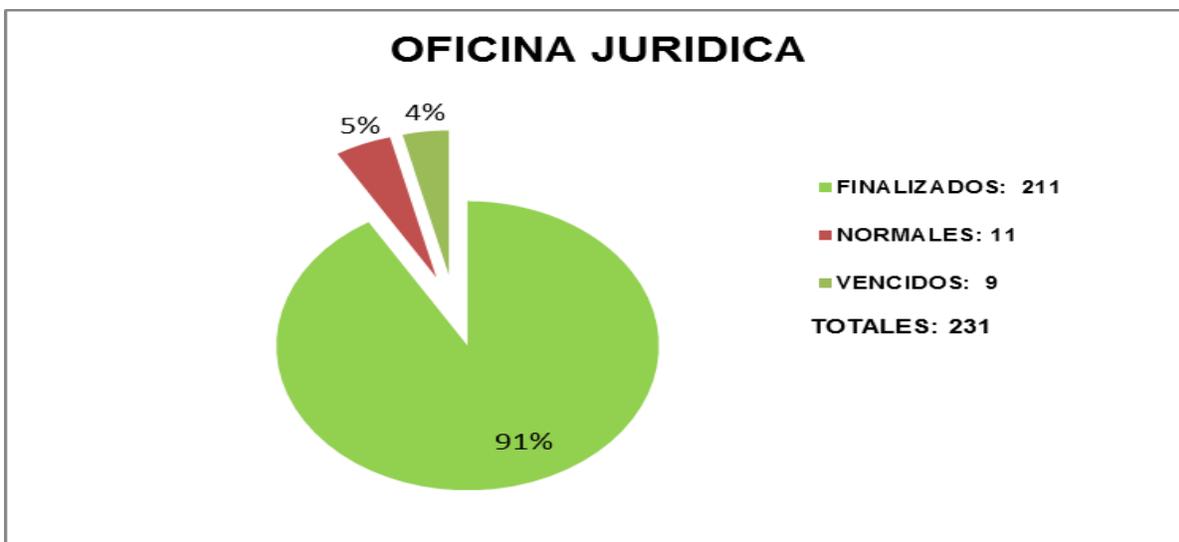
**Muestra Grafica No. 5**



 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	<b>INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO</b>	EV-CYE-RG-15
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	13/07/2017
		<b>PÁGINA</b>	6 de 13

- ❖ **OFICINA JURIDICA.** Radicadas en esta oficina, doscientos once (231) registros, de los cuales se finalizaron doscientos once (211), quedando vencidos al cierre del informe nueve (9) y dentro de términos once (11).

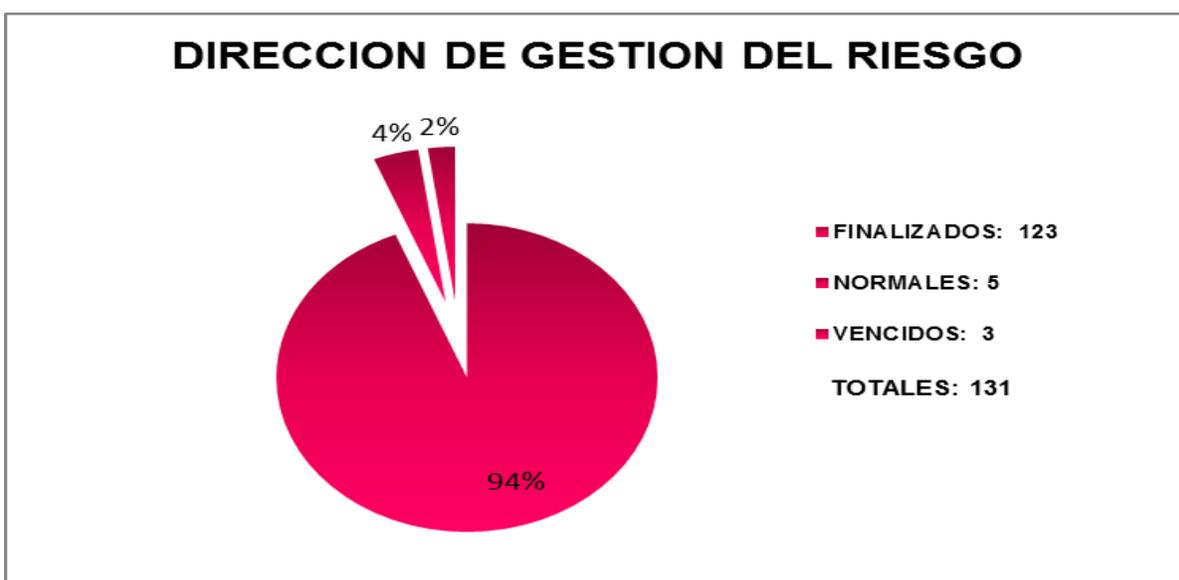
**Muestra Grafica No. 6**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO.** Radicadas en esta Secretaria, ciento treinta y uno (131) registros, de los cuales se finalizaron, ciento veintitrés (123), quedando vencidos al cierre del informe tres (3) y dentro de términos cinco (5).

**Muestra Grafica No. 7**

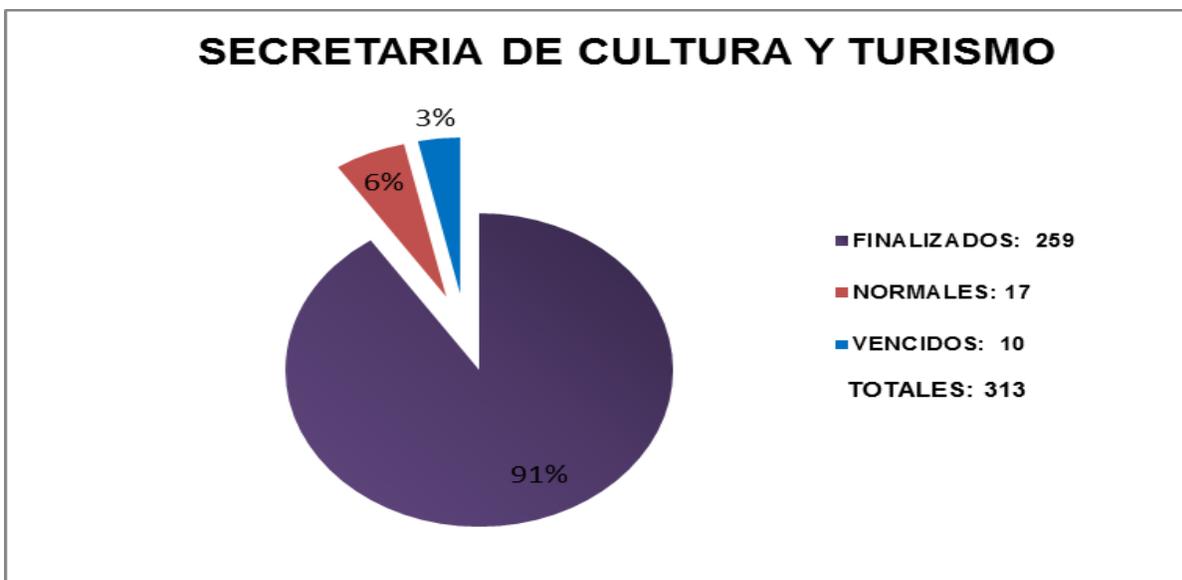


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

- ❖ **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 diez (10) y dentro de términos diecisiete (17).

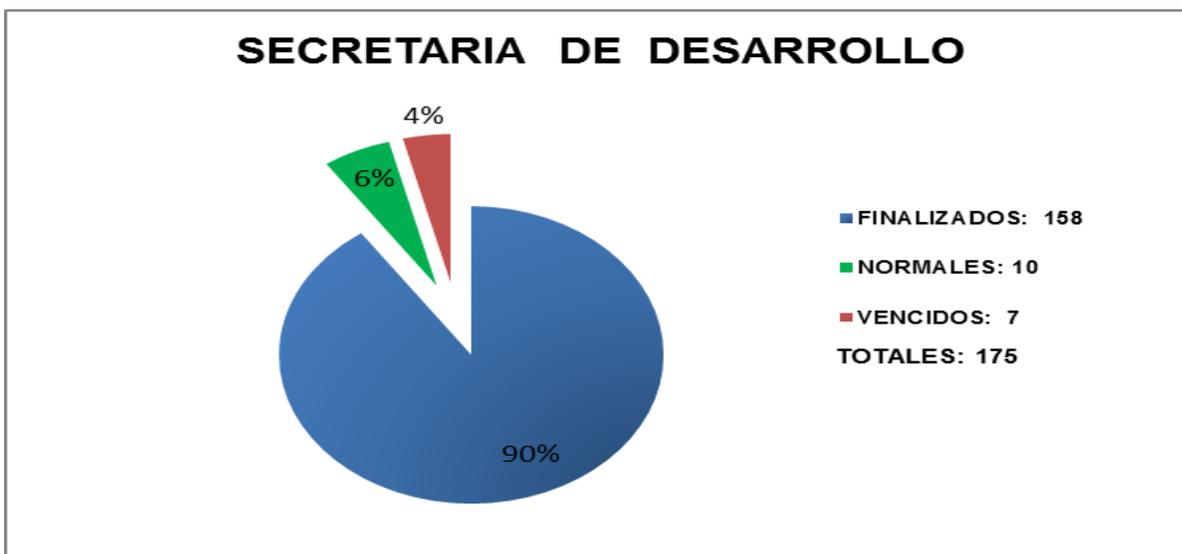
**Muestra Grafica No. 8**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE DESARROLLO.** Radicadas en esta Secretaria, ciento setenta y cinco (175) registros, de los cuales se finalizaron, ciento cincuenta y ocho (158), quedando vencidos al cierre del informe siete (7) y dentro de términos diez (10).

**Muestra Grafica No. 9**

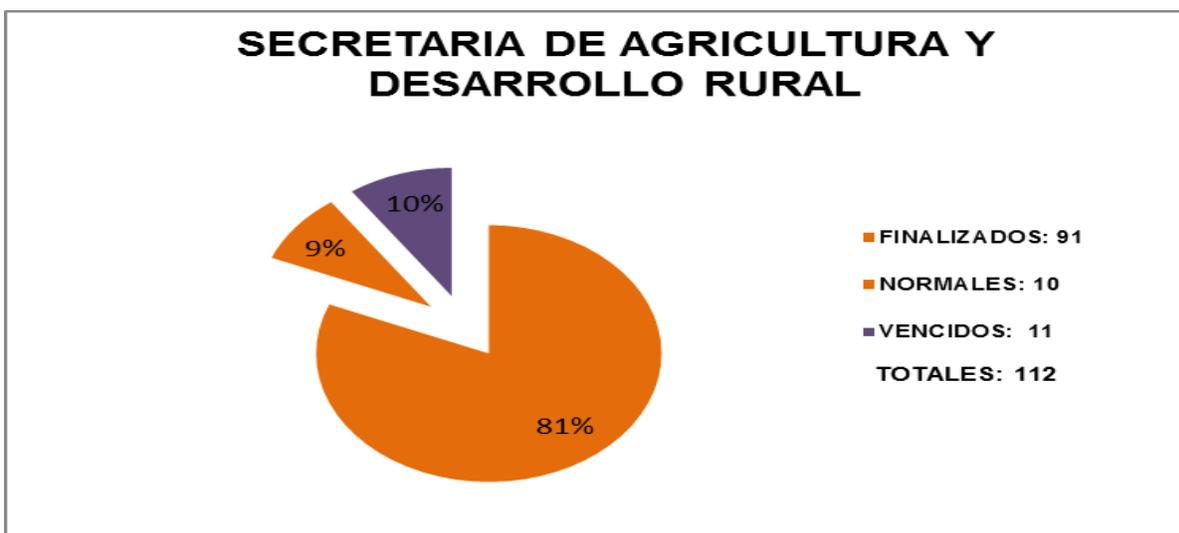


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

- ❖ **SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DEARROLLO RURAL.** Radicadas en esta Secretaria, ciento doce (112) registros, de los cuales se finalizaron, noventa y un (91), quedando vencidos al cierre del informe once (11) y dentro de términos diez (10).

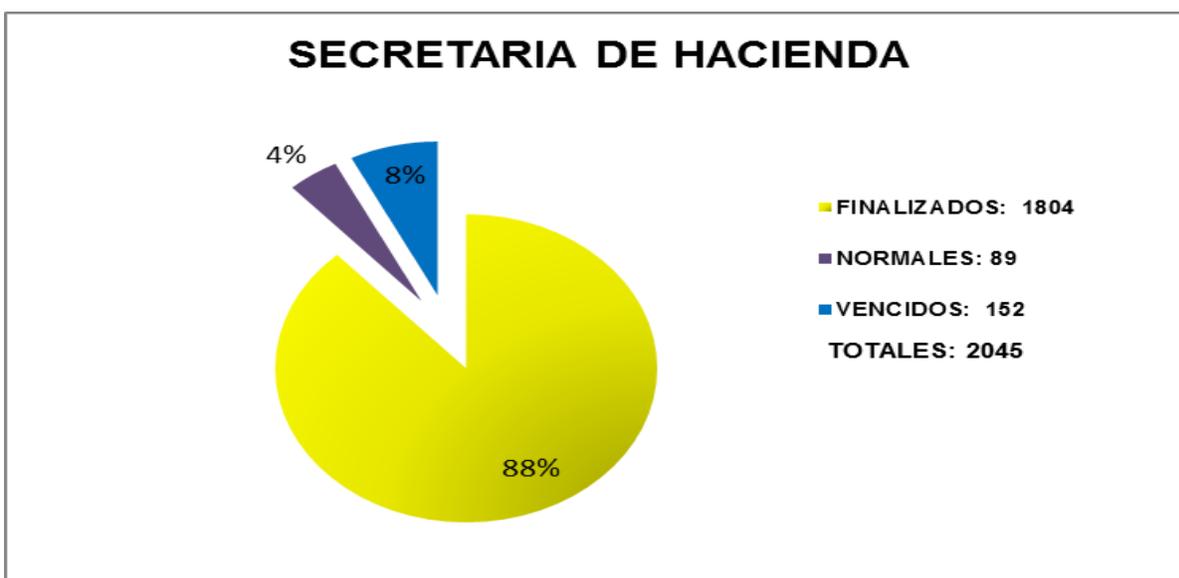
**Muestra Grafica No. 10**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE HACIENDA.** Radicadas en esta Secretaria, dos mil cuarenta y cinco (2045) registros, de los cuales se finalizaron, mil ochocientos cuatro (1804), quedando vencidos al cierre del informe ciento cincuenta y dos (152) y dentro de términos ochenta y nueve (89).

**Muestra Grafica No. 11**

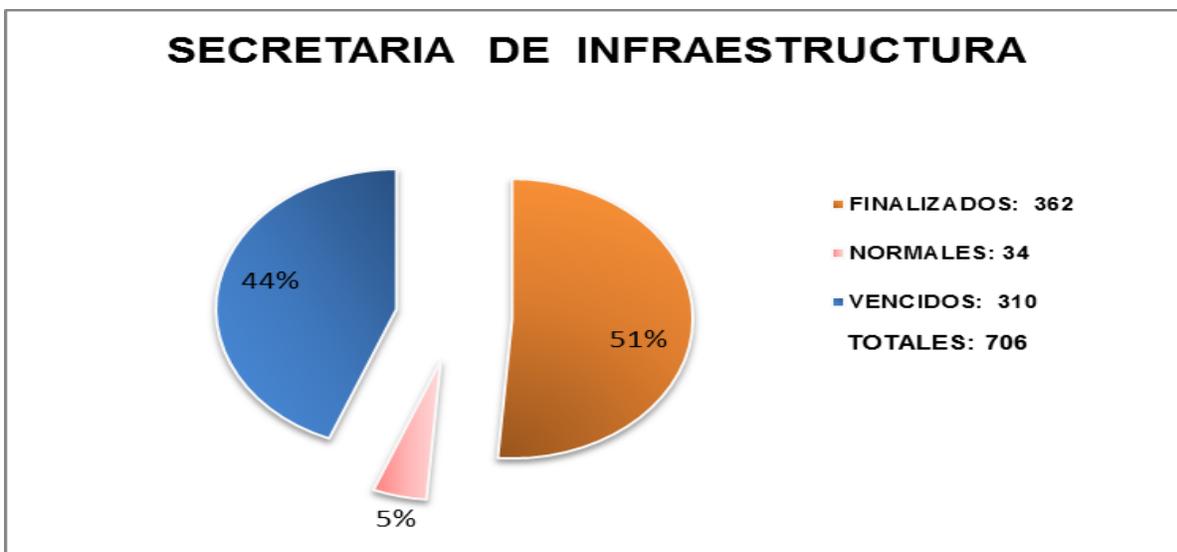


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

- ❖ **SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA.** Radicadas en esta Secretaria, setecientos seis (706) registros, de los cuales se finalizaron, trescientos sesenta y dos (362), quedando vencidos al cierre del informe trescientos diez (310) y dentro de términos treinta y cuatro (34).

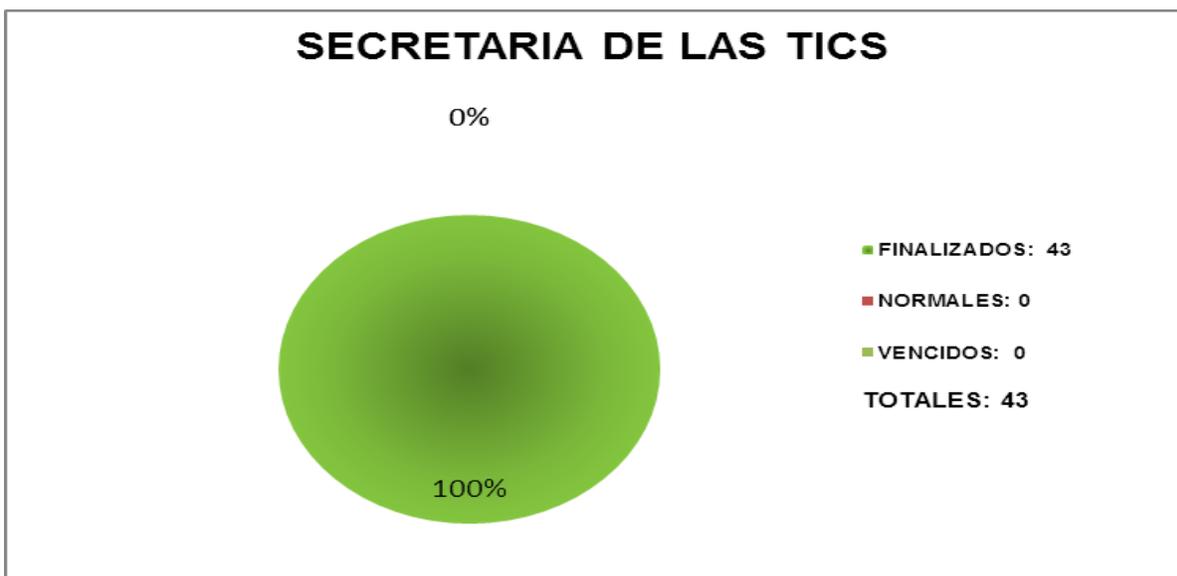
**Muestra Grafica No. 12**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE LAS TICS.** Radicadas en esta Secretaria, 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. 13**

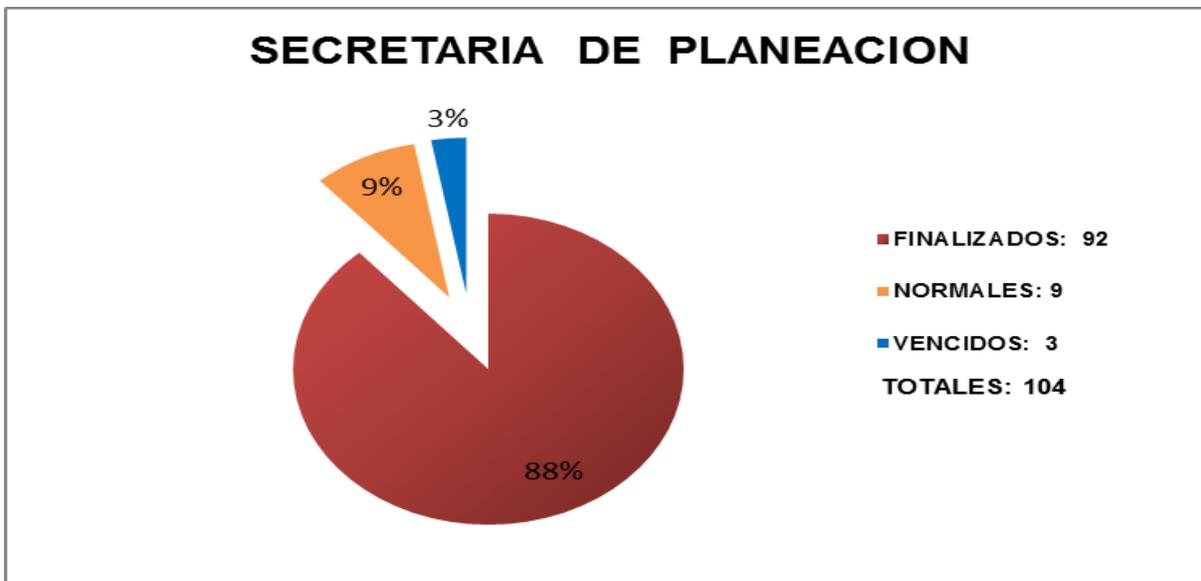


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

- ❖ **SECRETARIA DE PLANEACION.** Radicadas en esta Secretaria, ciento cuatro (104) registros, de los cuales se finalizaron, noventa y dos (92), quedando vencidos al cierre del informe tres (3) y dentro de términos nueve (9)

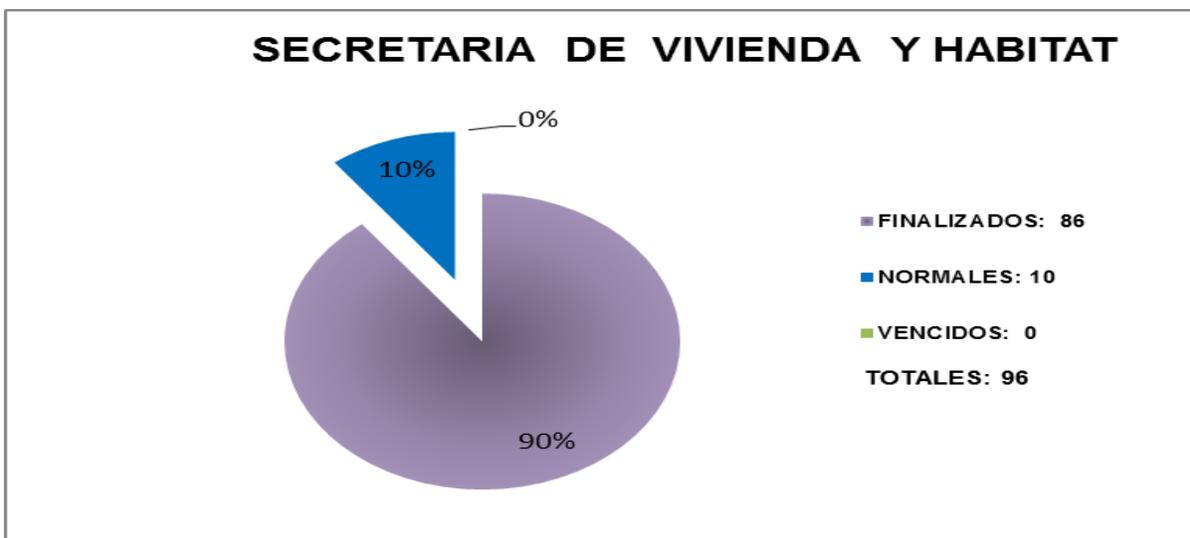
**Muestra Grafica No. 14**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT.** Radicadas en esta Secretaria, noventa y seis (96) registros, de los cuales se finalizaron, ochenta y seis (86), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos diez (10).

**Muestra Grafica No. 15**

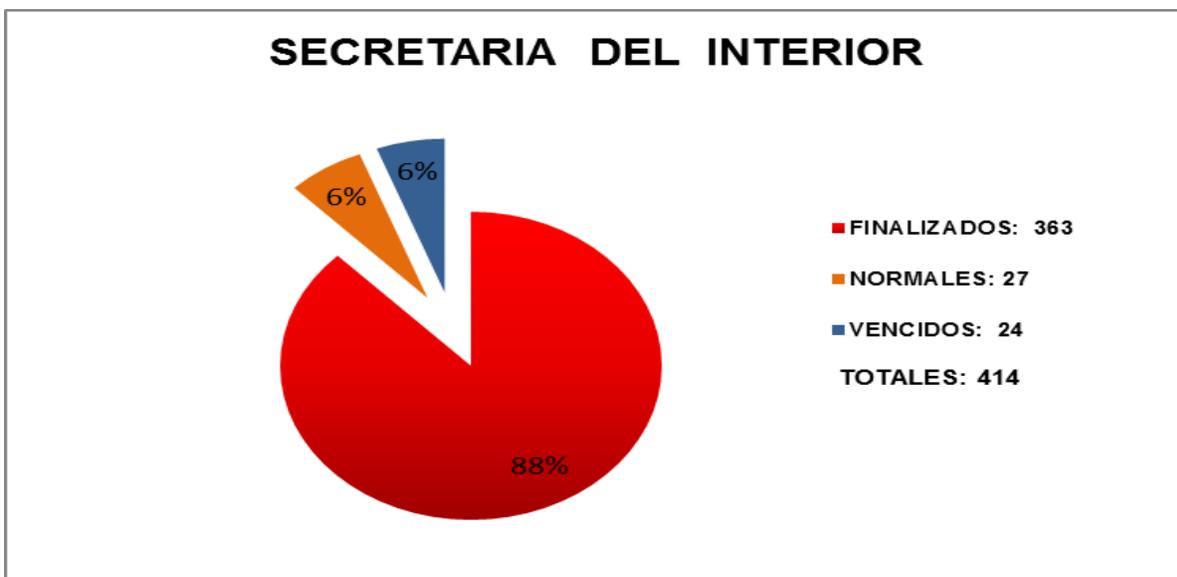


 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	<b>INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO</b>	EV-CYE-RG-15
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	13/07/2017
		<b>PÁGINA</b>	11 de 13

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DEL INTERIOR.** Radicadas en esta Secretaria, cuatrocientos catorce (414) registros, de los cuales se finalizaron, trescientos sesenta y tres (363), quedando vencidos al cierre del informe veinticuatro (24) y dentro de términos veintisiete (27)

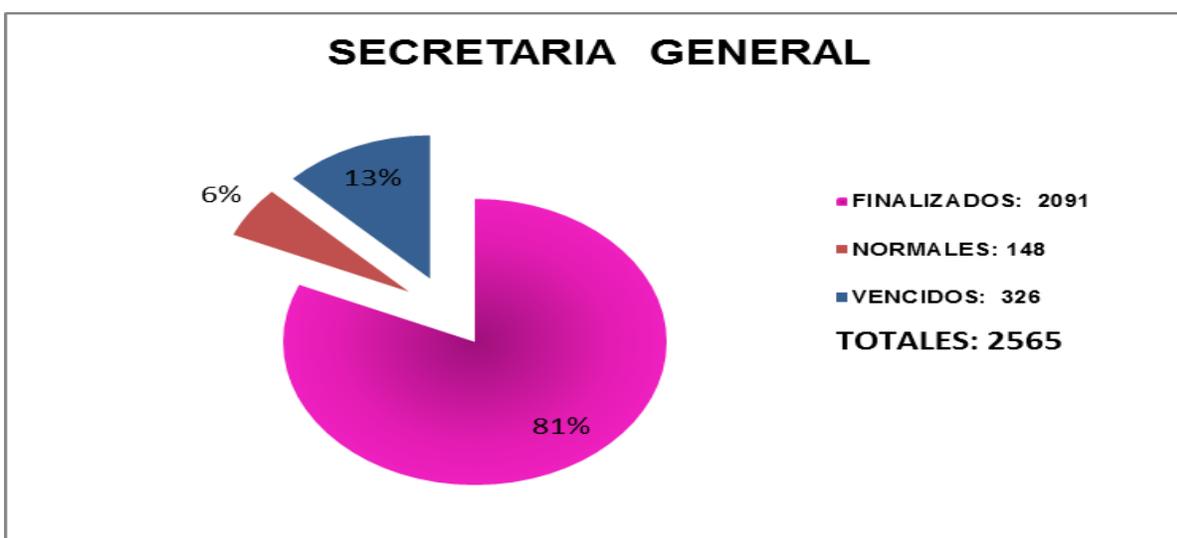
**Muestra Grafica No. 16**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA GENERAL.** Radicadas en esta Secretaria, dos mil quinientos sesenta y cinco (2.565) registros, de los cuales se finalizaron, dos mil noventa y uno (2.091), quedando vencidos al cierre del informe trescientos veintiséis (236) y dentro de términos doscientos ciento cuarenta y ocho (148)

**Muestra Grafica No. 17**

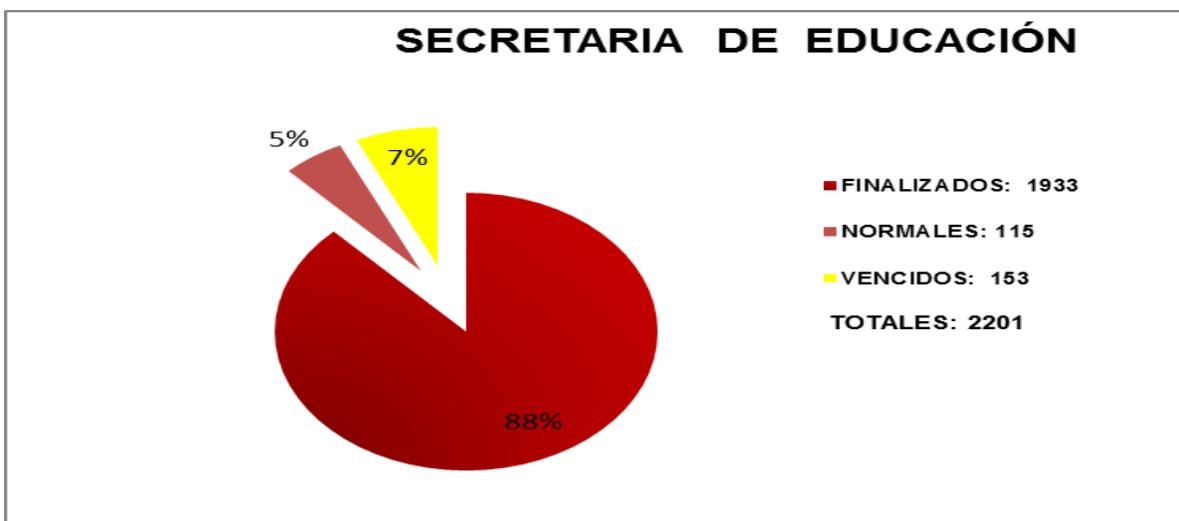


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <i>República de Colombia</i> <i>Gobernación de Santander</i>	<b>INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO</b>	EV-CYE-RG-15
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	13/07/2017
		<b>PÁGINA</b>	12 de 13

- ❖ **SECRETARIA DE EDUCACION.** Radicadas en esta Secretaria, mil doscientos uno (2.201) registros, de los cuales se finalizaron, mil novecientos treinta y tres (1.933), quedando vencidos al cierre del informe ciento cincuenta y tres (153) y dentro de términos ciento quince (115)

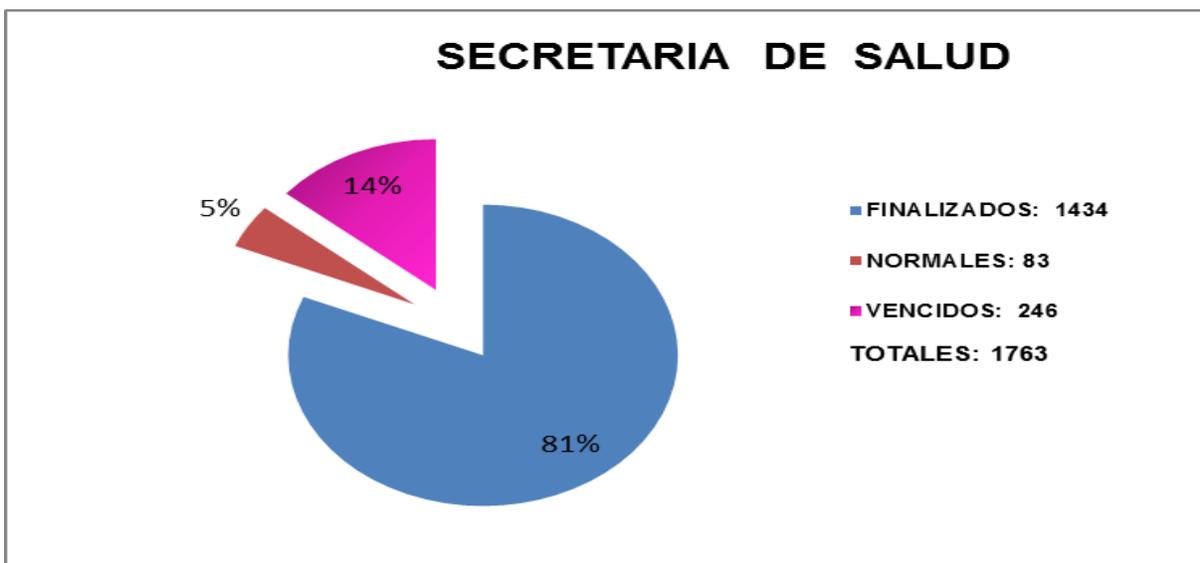
**Muestra Grafica No. 18**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE SALUD.** Radicadas en esta Secretaria, mil setecientos sesenta y tres (1.763) registros, de los cuales se finalizaron, mil cuatrocientos treinta y cuatro (1.434), quedando vencidos al cierre del informe doscientos cuarenta y seis (246) y dentro de términos ochenta y tres (83)

**Muestra Grafica No. 19**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

## **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 primer y segundo trimestre de 2019 sobre la atención brindada por los servidores públicos de la administración a los usuarios externos e internos refleja un indicador favorable, sin embargo se recomienda seguir implementando el respeto y trato digno a la comunidad.

## **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. 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.
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 PQRSD; el incumplimiento, debe reportarse a la Oficina de Control Interno Disciplinario”.***

(Original Firmado)

**GLORIA ROA JAIMES**  
Profesional Universitario

**ROSANA RIVERA MENDOZA**  
Auxiliar Administrativo

(Original Firmado)

**BENJAMIN GUTIERREZ SANABRIA**  
Jefe Oficina de Control Interno