

 <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 14

Informe de: Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2020.

Proceso/ Dependencia: Despacho Gobernador, 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.

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 15 de 2021

#### **OBJETIVO:**

La Oficina de Control Interno en ejercicio de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, y de acuerdo con la responsabilidad de seguimiento y control que debemos realizar, 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, además del artículo 5 del Decreto 491 del 2020 de la Presidencia de la República ; se solicita a las dependencias responsables de la información relacionada con el proceso de Atención al Ciudadano, con el fin de verificar que el procedimiento y tramites se realicen dentro de los términos establecidos por la normatividad actual vigente.

#### **METODOLOGIA.**

1. Solicitud escrita del reporte a la Dirección de Atención al Ciudadano, de las peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y denuncias radicadas a través de la herramienta tecnológica de Gestión documental adoptada por la Gobernación de Santander (Herramienta - FOREST).
2. Verificación de cada uno de los registros radicados en la herramienta Forest, desde el 01 de julio al 30 de diciembre de 2020.
3. Consolidación de la Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes por Secretarías y Direcciones.
4. Verificación del cumplimiento de los términos de Ley contemplados en la normatividad actual 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 14

### 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 30 de diciembre de 2020, 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), línea gratuita nacional 018000950020. y atención telefónica WhatsApp 3504191000
- correos electrónicos [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co), [escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co) , [tramitesforest@santander.gov.co](mailto:tramitesforest@santander.gov.co) y [www.santander.gov.co](http://www.santander.gov.co)
- Buzón de sugerencias en los diferentes pasillos de la Entidad.

### DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe se fundamenta en el análisis, desarrollo y avance de las PQRSD, efectuadas en el segundo semestre de la vigencia 2020, teniendo en cuenta las diferentes solicitudes realizadas a cada una de las Dependencias de la Administración Departamental.

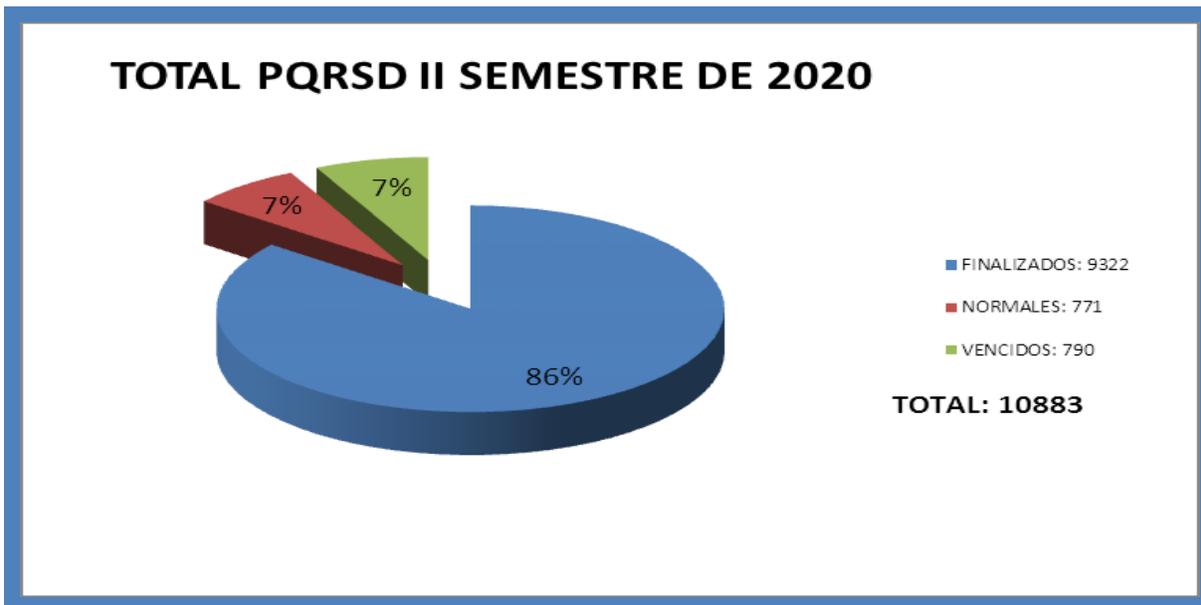
De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano y la herramienta tecnológica Forest, presentamos a continuación el siguiente reporte en el cual se evidencia el comportamiento de los procesos asignados.

La Entidad, recibió en el segundo semestre un total de diez mil ochocientos ochenta y tres (10.883) solicitudes a 30 de diciembre de 2020, de las cuales se respondieron oportunamente nueve mil trescientas veintidós (9.322), quedando vencidas pendientes de respuesta setecientos noventa (790) y dentro del término para dar respuesta setecientos setenta y un (771) registros, distribuidos en las diferentes dependencias, concluyendo: que, al cierre de este informe; un 7% de las PQRSD quedaron sin resolver, situación que requiere mayor atención y en nada favorece a los servidores públicos encargados de emitir

 <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 14

la respuesta ; igualmente refleja un 7% de solicitudes que se hallan dentro del términos establecidos para emitir la debida respuesta .

### Muestra Grafica No. 1



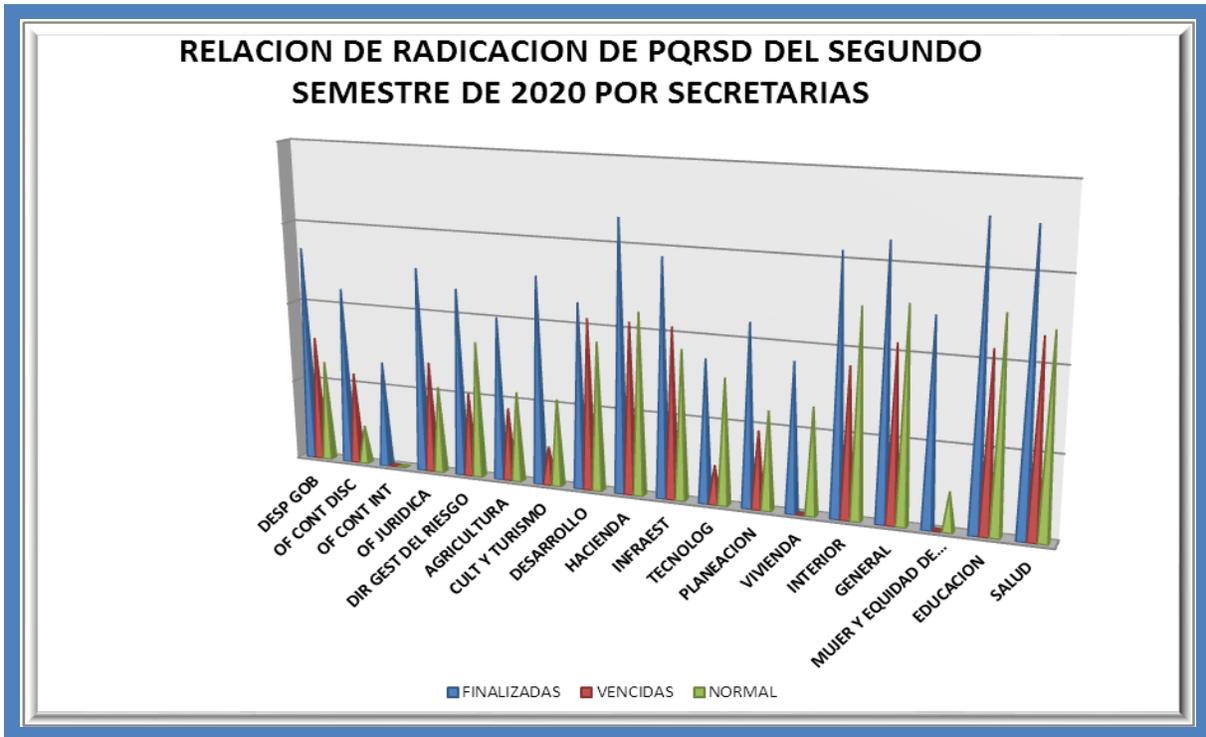
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest.

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

SECRETARIA	FINALIZADAS	VENCIDAS	NORMAL	TOTAL
DESP GOB	279	0	6	285
OF CONT DISC	87	4	3	94
OF CONT INT	7	0	0	7
OF JURIDICA	115	5	55	175
DIR GEST DEL RIESGO	109	0	4	113
AGRICULTURA	74	1	4	79
CULT Y TURISMO	154	2	11	167
DESARROLLO	100	9	9	118
HACIENDA	2227	29	121	2377
INFRAEST	387	131	49	567
TECNOLOG	21	4	2	27
PLANEACION	76	0	0	76
VIVIENDA	58	0	4	62
INTERIOR	386	1	8	395
GENERAL	1582	86	147	1815
MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	52	0	0	52
EDUCACION	2773	353	295	3421
SALUD	893	107	53	1053
<b>TOTAL</b>	<b>9322</b>	<b>790</b>	<b>771</b>	<b>10883</b>

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

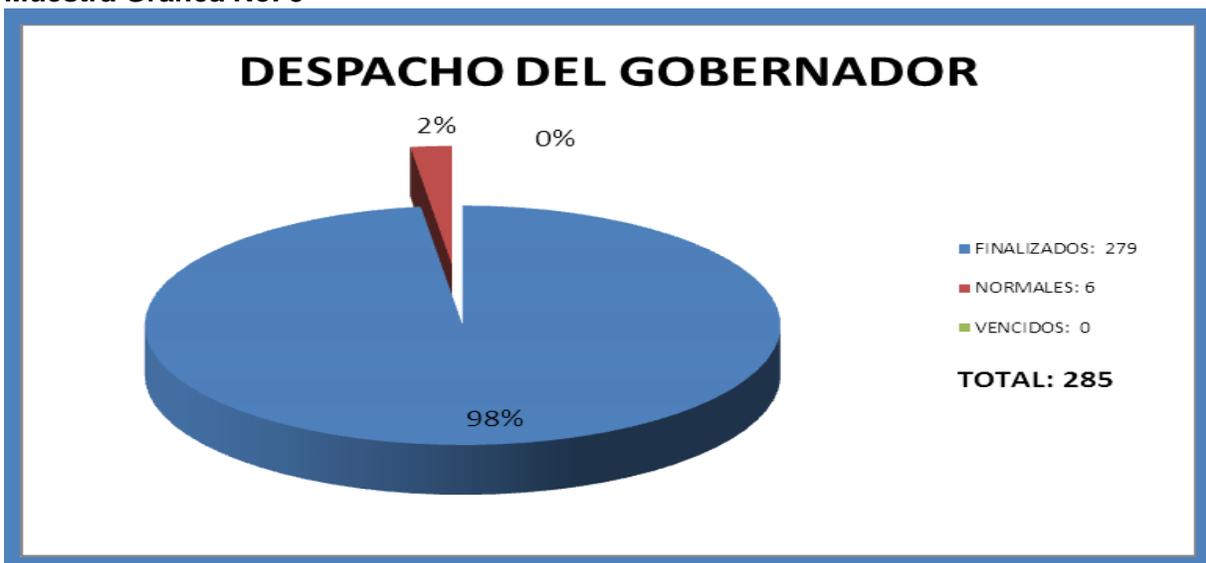
### Muestra Grafica No. 2



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **DESPACHO DEL GOBERNADOR.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, doscientos ochenta y cinco (285) registros, de los cuales se finalizaron, doscientos setenta y nueve (279), sin procesos vencidos al cierre del informe y dentro de términos para dar respuesta seis (6) solicitudes.

### Muestra Grafica No. 3

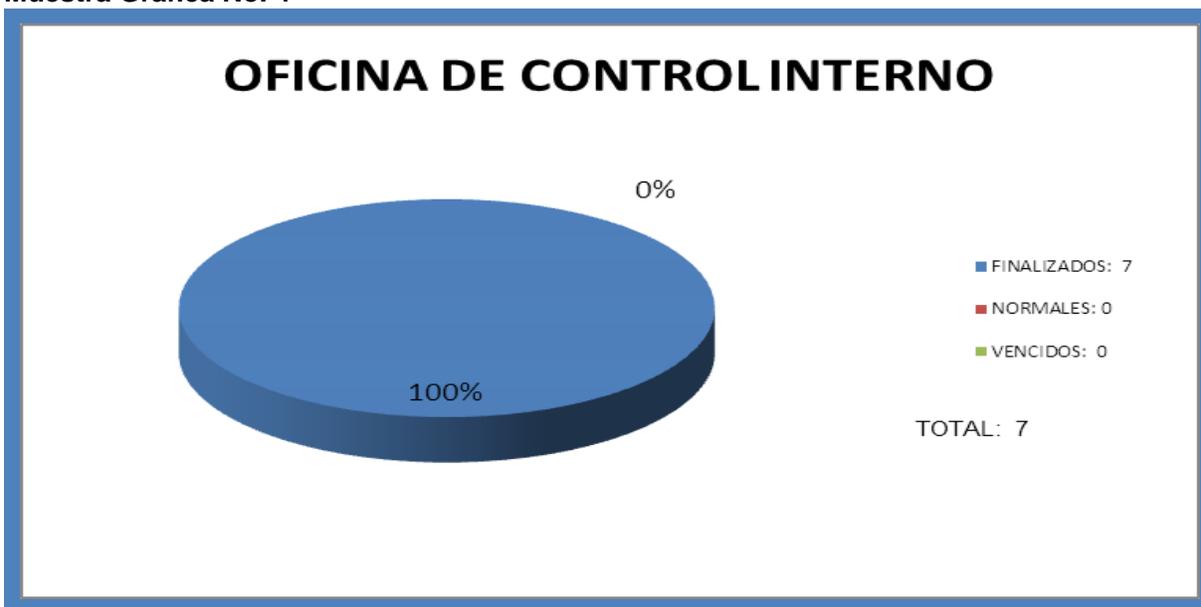


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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 14

- ❖ **OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Radicados en esta Oficina siete (7) registros, los cuales fueron resueltos y finalizados dentro del término.

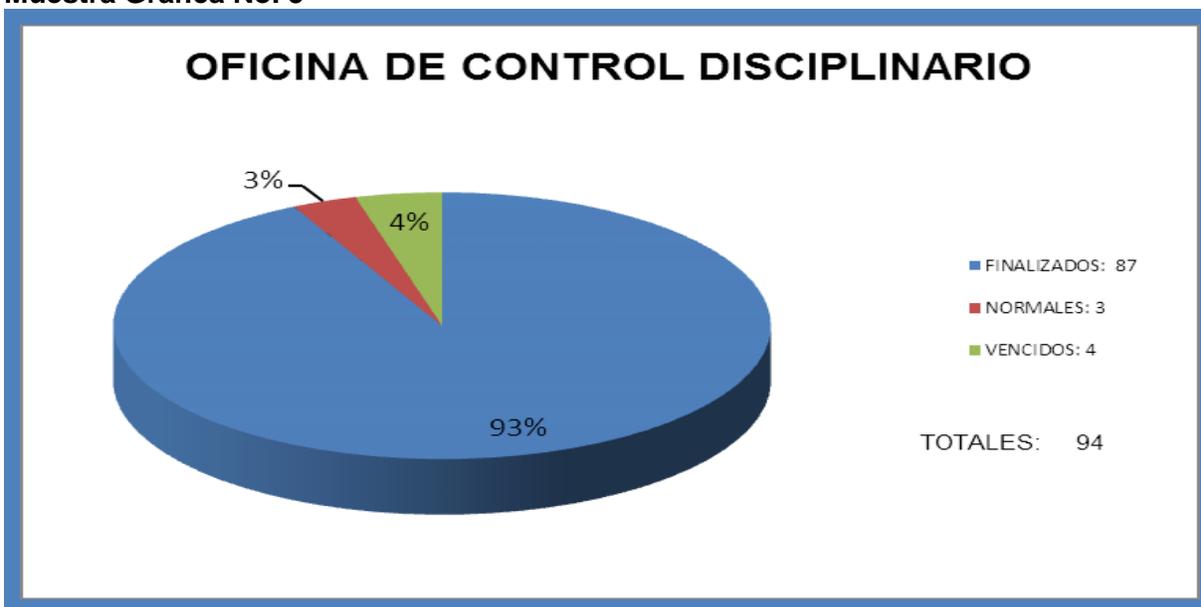
**Muestra Grafica No. 4**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO:** Radicadas en esta Oficina, noventa y cuatro (94) registros, de los cuales se finalizaron ochenta y siete (87), quedando vencidos al cierre del informe cuatro (4) y dentro de términos tres (3) solicitudes.

**Muestra Grafica No. 5**

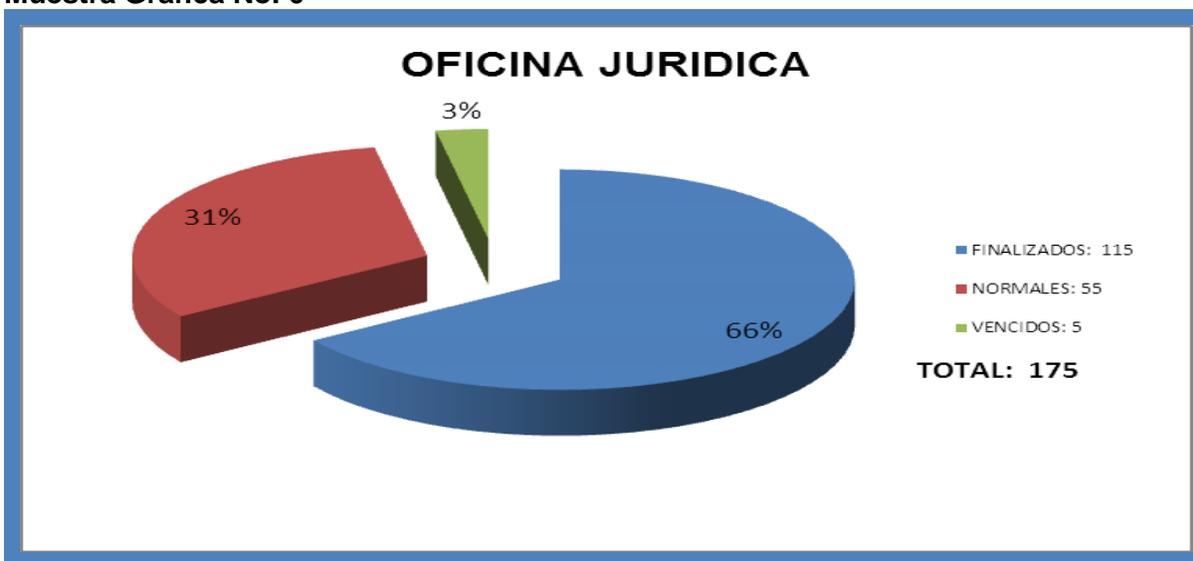


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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>	6 de 14

- ❖ **OFICINA JURIDICA.** Radicadas en esta oficina, sienten setenta y cinco (175) registros, de los cuales se finalizaron ciento quince (115), quedando vencidos al cierre del informe cinco (5) y dentro de términos para resolver cincuenta y cinco (55) procesos.

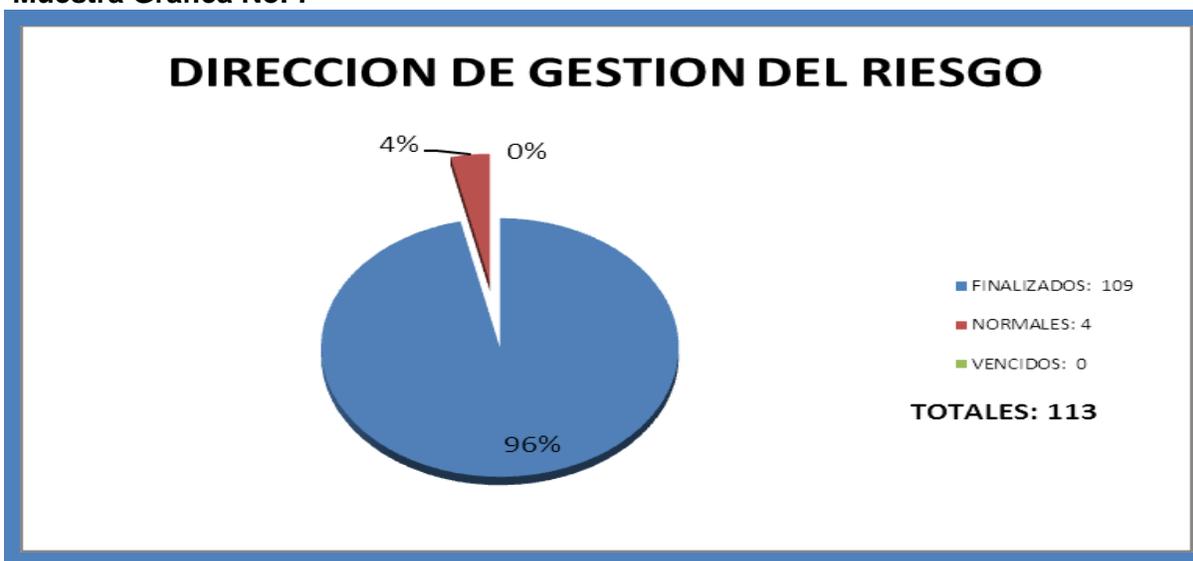
**Muestra Grafica No. 6**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO.** Radicadas en esa dependencia, ciento trece (113) procesos, de los cuales se finalizaron, ciento nueve (109), quedando dentro de términos cuatro (4).

**Muestra Grafica No. 7**

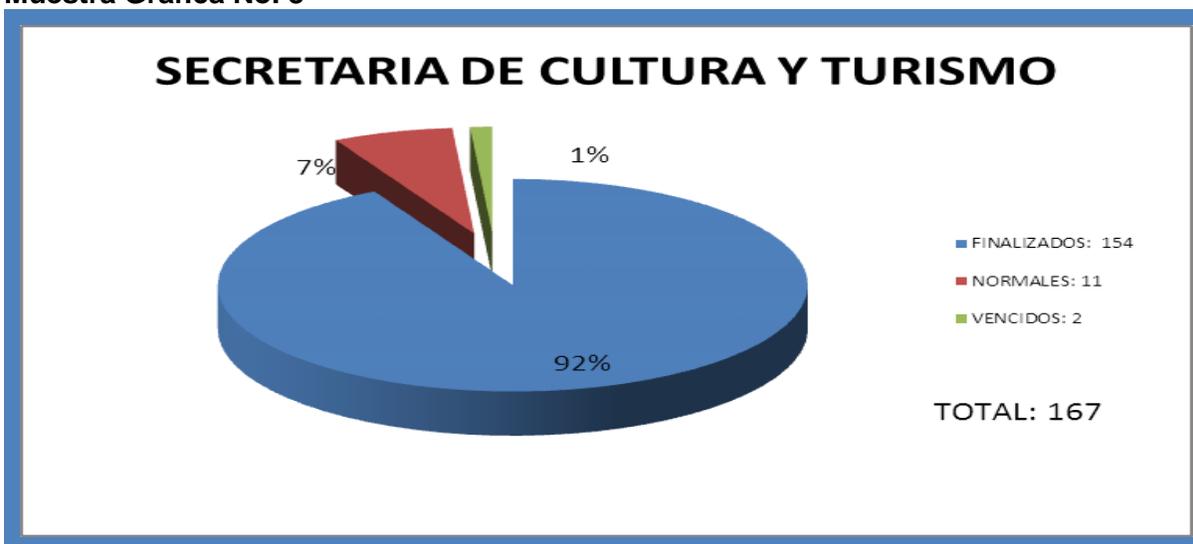


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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 14

- ❖ **SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO.** Radicadas en esta Secretaria, ciento sesenta y siete (167) procesos, de los cuales se finalizaron, ciento cincuenta y cuatro (154), quedando vencidos al cierre del informe dos (2) y dentro de términos once (11).

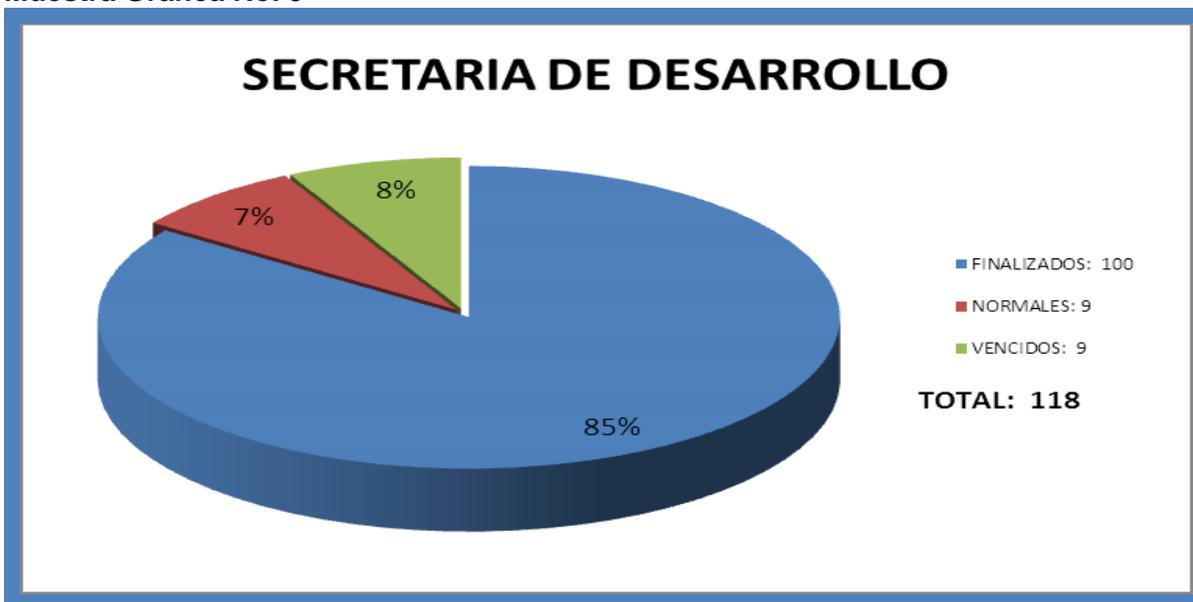
**Muestra Grafica No. 8**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE DESARROLLO.** Radicadas en esta Secretaria, ciento dieciocho (118) procesos, de los cuales se finalizaron cien (100), quedando vencidos al cierre del informe nueve (9) y dentro de términos nueve (9).

**Muestra Grafica No. 9**

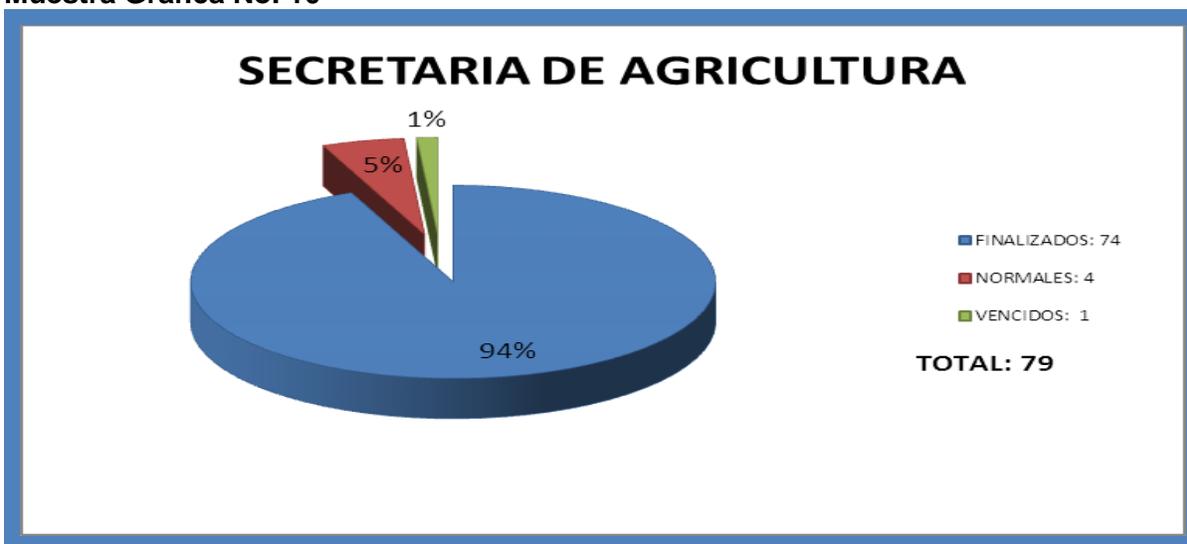


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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 14

- ❖ **SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.** Radicadas en esta Secretaria, setenta y nueve (79) procesos, de los cuales se finalizaron, sesenta y cuatro (74), quedando vencidos al cierre del informe un (1) y dentro de términos cuatro (4).

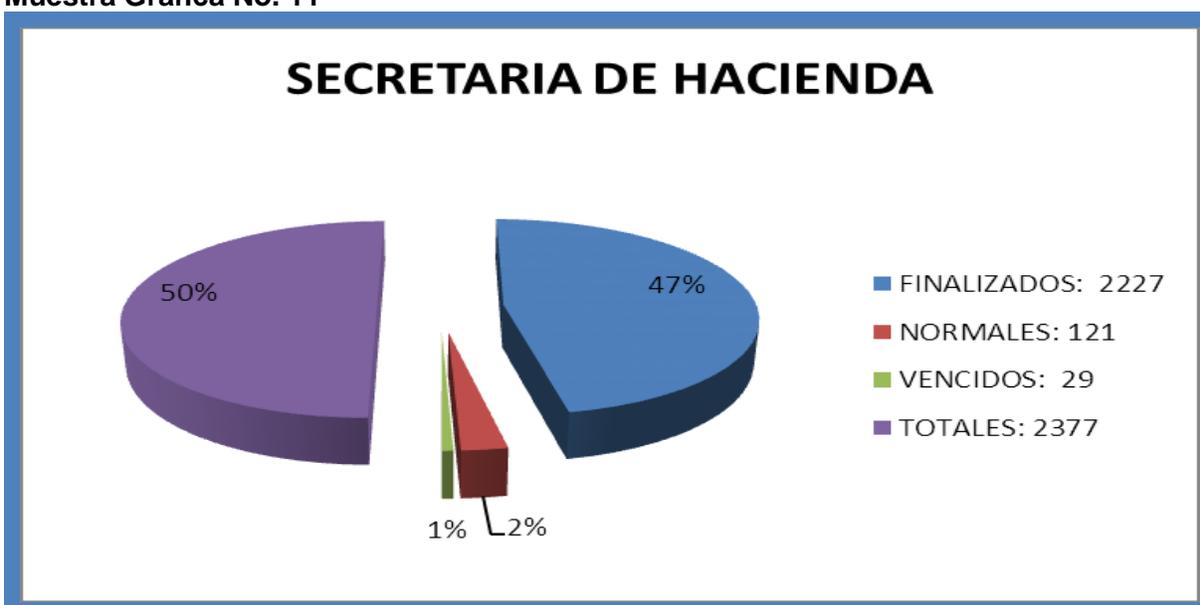
**Muestra Grafica No. 10**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE HACIENDA.** Radicadas en esta Secretaria, dos mil trescientos setenta y siete (2377) procesos, de los cuales se finalizaron dos mil doscientos veintisiete (2227), quedando vencidos al cierre del informe veintinueve (29) y para emitir respuesta ciento veintiuno (121).

**Muestra Grafica No. 11**

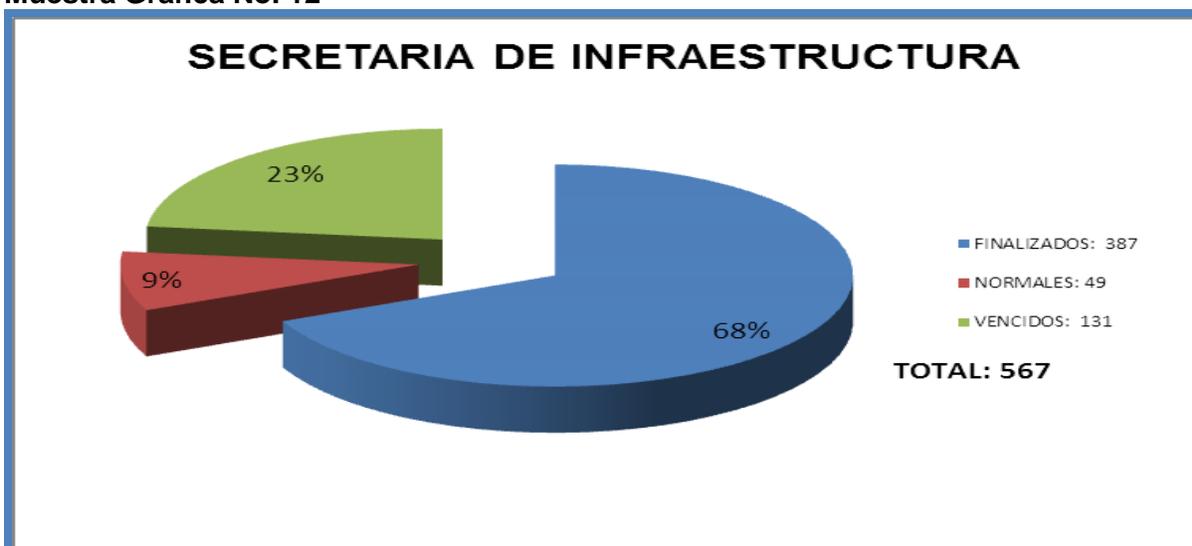


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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 14

- ❖ **SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA.** Radicadas en esta Secretaria, quinientos sesenta y siete (567) procesos, de los cuales se finalizaron, trescientos ochenta y siete (387), quedando vencidos al cierre del informe ciento treinta y uno (131) y para emitir respuesta cuarenta y nueve (49).

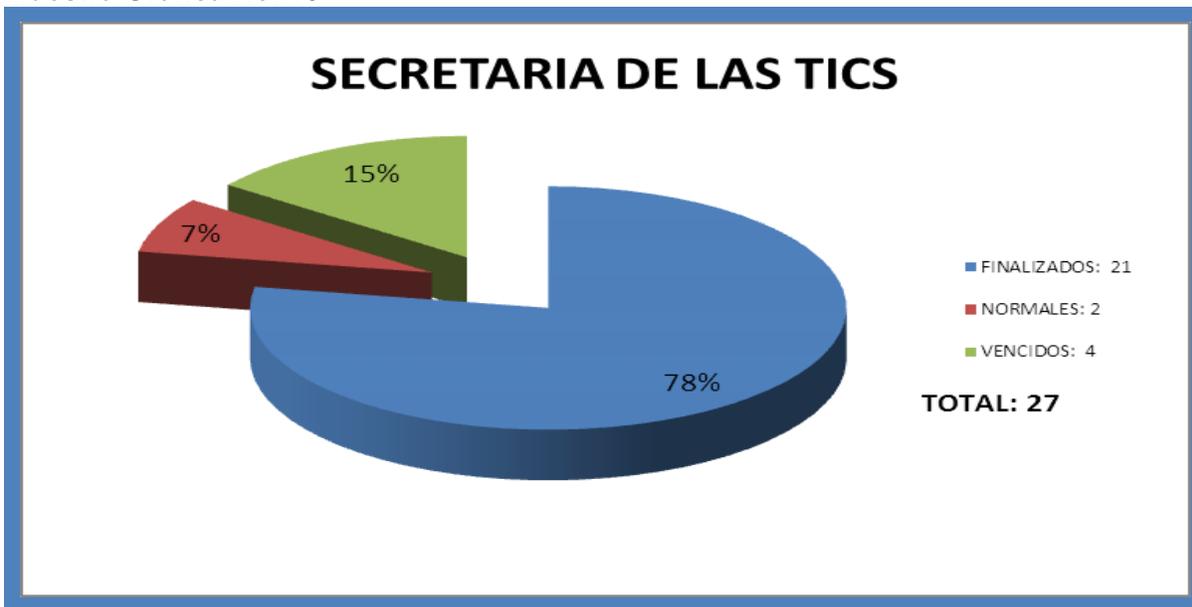
**Muestra Grafica No. 12**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE LAS TICS.** Radicadas en esta Secretaria, veintisiete (27) procesos, de los cuales se finalizaron, veintiún (21), quedando vencidos al cierre del informe cuatro (4) y para emitir respuesta dos (2).

**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 14

- ❖ **SECRETARIA DE PLANEACION.** Radicadas en esta Secretaria, setenta y seis (76) procesos, los cuales fueron resueltos y finalizados dentro del término.

**Muestra Grafica No. 14**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT.** Radicadas en esta Secretaria, sesenta y dos (62) procesos, de los cuales se finalizaron, cincuenta y ocho (58), quedando para emitir respuesta cuatro (4) procesos .

**Muestra Grafica No. 15**

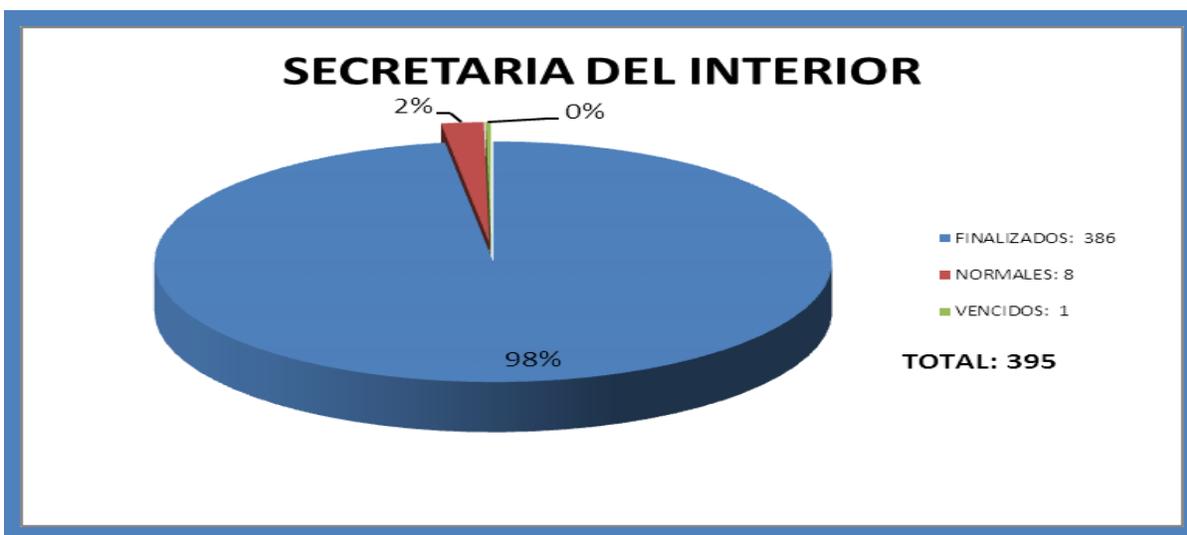


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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>	11 de 14

- ❖ **SECRETARIA DEL INTERIOR.** Radicadas en esta Secretaria, trescientas noventa y cinco (395) procesos, de los cuales se finalizaron, trescientos ochenta y seis (386), quedando vencidos al cierre del informe uno (1) y dentro de términos ocho (8)

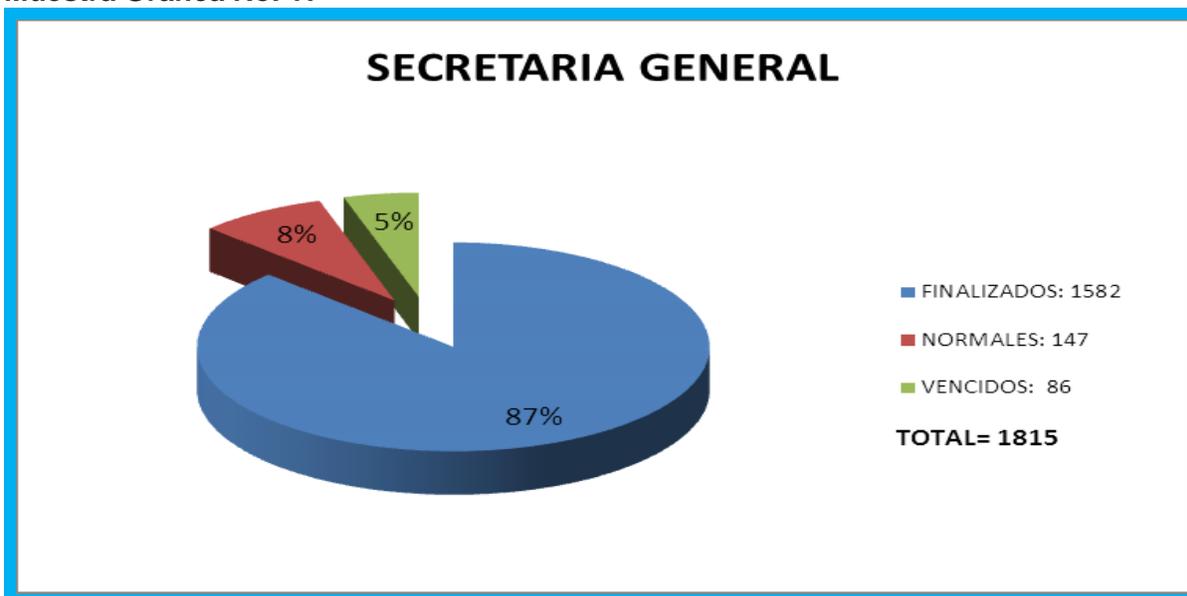
**Muestra Grafica No. 16**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA GENERAL.** Radicadas en esta Secretaria, mil ochocientos quince (1815) procesos, de los cuales se finalizaron, mil quinientos ochenta y dos (1582), quedando vencidos al cierre del informe ochenta y seis (86) y dentro de términos para emitir respuesta ciento cuarenta y siete (147) procesos .

**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 14

- ❖ **SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO.** Radicadas en esta Secretaria, cincuenta y dos (52) procesos, los cuales fueron resueltos y finalizados dentro del término.

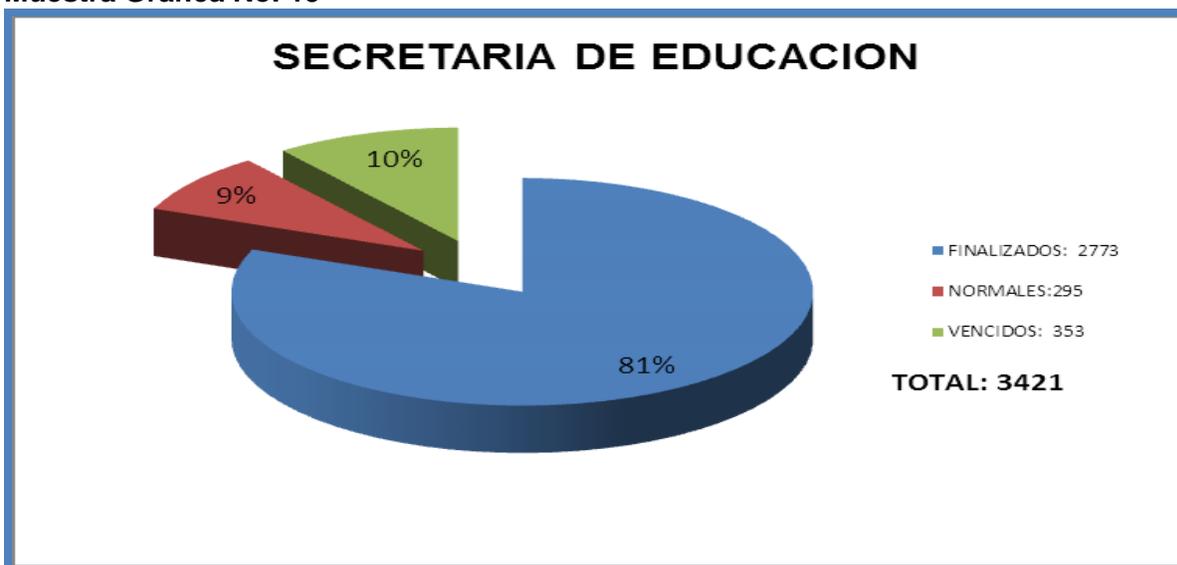
**Muestra Grafica No. 18**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE EDUCACION.** Radicadas en esta Secretaria, tres mil cuatrocientos veintiún (3421) procesos, de los cuales se finalizaron, dos mil setecientos setenta y tres (2773), quedando vencidos al cierre del informe trescientos cincuenta y tres (353) y dentro de términos para emitir respuesta doscientos noventa y cinco (295)

**Muestra Grafica No. 19**

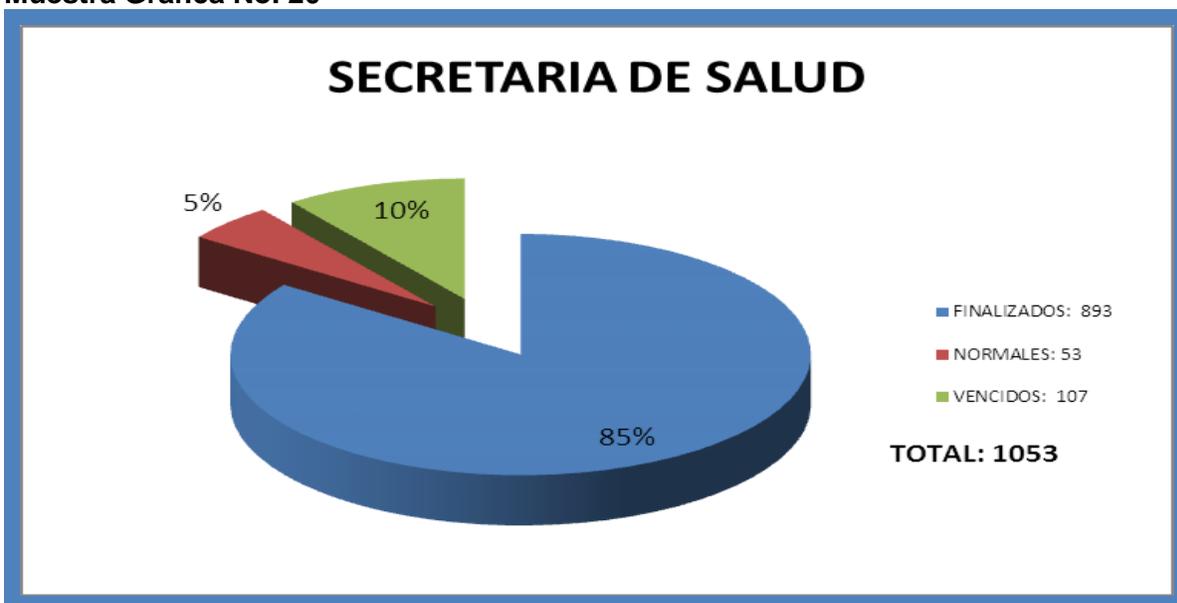


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 República de Colombia Gobernación de Santander	<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 14

- ❖ **SECRETARIA DE SALUD.** Radicadas en esta Secretaria, mil cincuenta y tres (1053) procesos, de los cuales se finalizaron, ochocientos noventa y tres (893), quedando vencidos al cierre del informe ciento siete (107) y dentro de términos para dar respuesta cincuenta y tres (53) procesos

### Muestra Grafica No. 20



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

### 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, Código de Integridad de la Entidad adoptado según Decreto 324 de octubre 24 de 2019 y artículo 5 del Decreto 491 del 2020 de la Presidencia de la Republica.
2. Es importante, resaltar que es prioritario adelantar las capacitaciones a todos los servidores públicos de la entidad, por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta el ingreso de los nuevos funcionarios de la lista de elegibles del concurso de méritos y contratistas.
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”**.

 <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>	14 de 14

5. En razón a la emergencia por el Covid 19, es necesario tener en cuenta lo establecido en el artículo 5 del Decreto 491 de marzo 28 de 2020, emanado de la Dirección Administrativa de la Función Pública, en lo relacionado con los términos para emitir las respectivas respuestas.
6. Suministrar periódicamente papelería en los buzones, que se encuentran en los diferentes pasillos de la entidad, con el fin de facilitar a los visitantes la oportunidad de exponer sus inquietudes sobre el servicio prestado por los servidores públicos.

**GLORIA ROA JAIMES**  
Control Interno

**ROSANA RIVERA MENDOZA**  
Control Interno

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

**ORIGINAL FIRMADO**