

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

**Informe de: Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes al primer 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: Julio 16 de 2020**

#### **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 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 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 enero al 30 de junio 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 vigente.
5. Realización de informe y análisis de gráficas.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO</b></p>	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	2 de 15

## 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 enero al 30 de junio 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

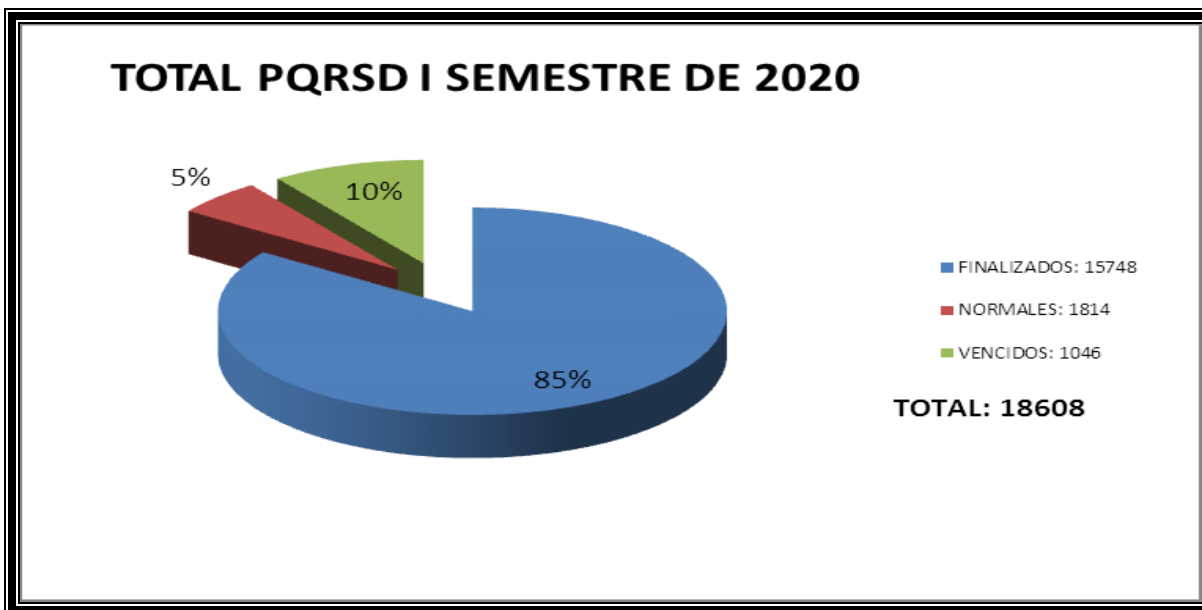
El informe se fundamenta en el análisis del desarrollo y avance de las PQRSD, efectuado en **el primer semestre de la vigencia 2020**, teniendo en cuenta las diferentes solicitudes realizadas a cada una de las Dependencias de la Administración Departamental.

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, recepción en el primer semestre un total de **dieciocho mil seiscientos ocho (18.608)** solicitudes al 30 de junio de 2020, de las cuales se respondieron oportunamente **quince mil setecientos cuarenta y ocho (15.748)** quedando vencidas pendientes de respuesta **mil cuarenta y seis (1.046)** y dentro del término para resolver **mil ochocientos catorce (1.814)**, registros, en las diferentes dependencias, concluyendo: que, al cierre de este informe; un **6%** de las PQRSD quedaron sin resolver, situación que requiere mayor atención y en nada favorece a los servidores públicos encargados de emitir la respuesta ; igualmente refleja un **10%** de solicitudes que se hallan dentro del términos para su debida respuesta .

 <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 15

**Muestra Grafica No. 1**



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

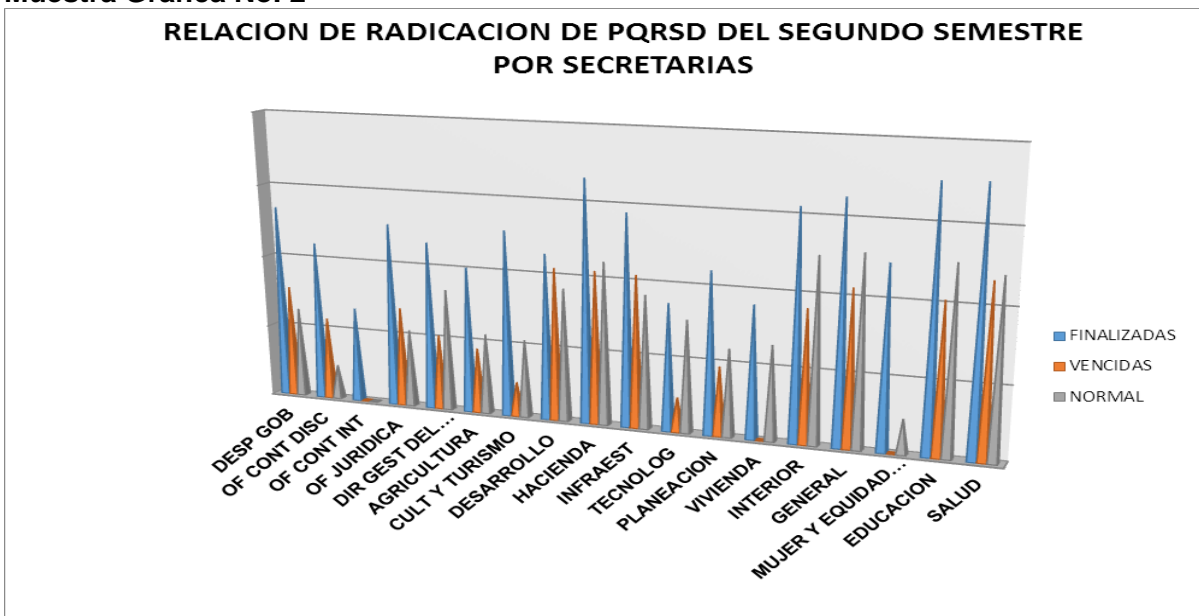
**Cuadro No. 1**

SECRETARIA	FINALIZADAS	VENCIDAS	NORMAL	TOTAL
DESP GOB	483	36	18	537
OF CONT DISC	162	14	3	179
OF CONT INT	21	0	0	21
OF JURIDICA	352	24	12	388
DIR GEST DEL RIESGO	213	11	49	273
AGRICULTURA	105	8	13	126
CULT Y TURISMO	366	3	12	381
DESARROLLO	193	127	68	388
HACIENDA	2095	127	171	2393
INFRAEST	798	123	68	989
TECNOLOG	56	3	35	94
PLANEACION	166	9	16	191
VIVIENDA	65	0	20	85
INTERIOR	1296	66	325	1687
GENERAL	1818	134	380	2332
MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	298	0	3	301
EDUCACION	3827	143	362	4332
SALUD	3434	218	259	3911
	<b>15748</b>	<b>1046</b>	<b>1814</b>	<b>18608</b>

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

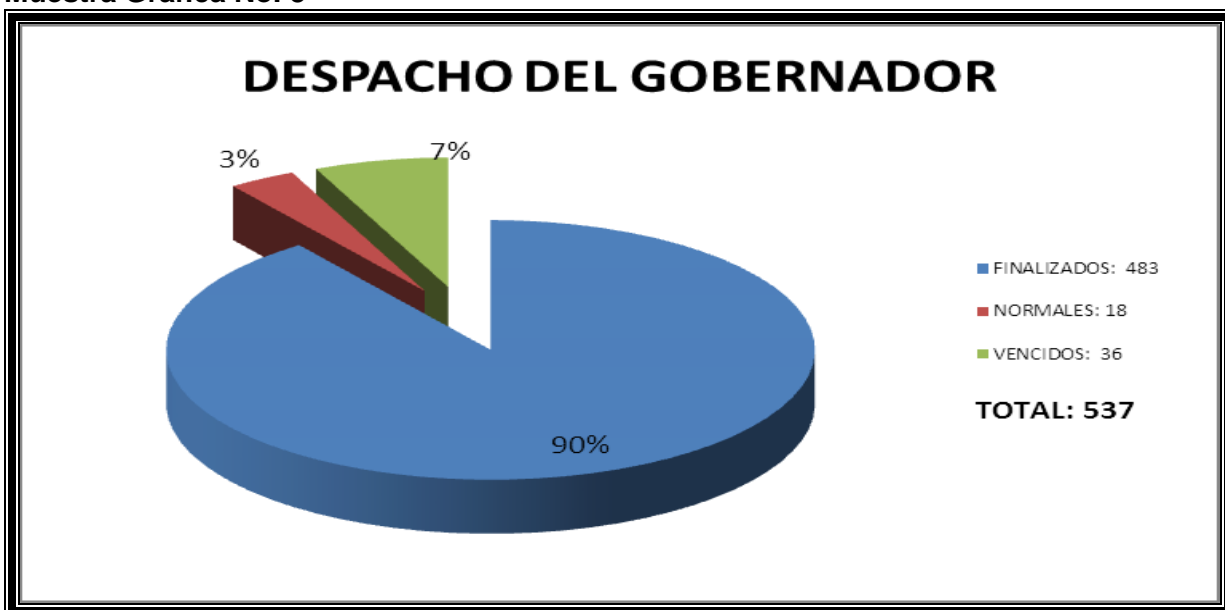
## Muestra Grafica No. 2



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **DESPACHO DEL GOBERNADOR.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, quinientos treinta y siete (537) registros, de los cuales se finalizaron, cuatrocientos ochenta y tres (483), quedando vencidos al cierre del informe treinta y seis (36) y dentro de términos para resolver dieciocho (18).

## Muestra Grafica No. 3

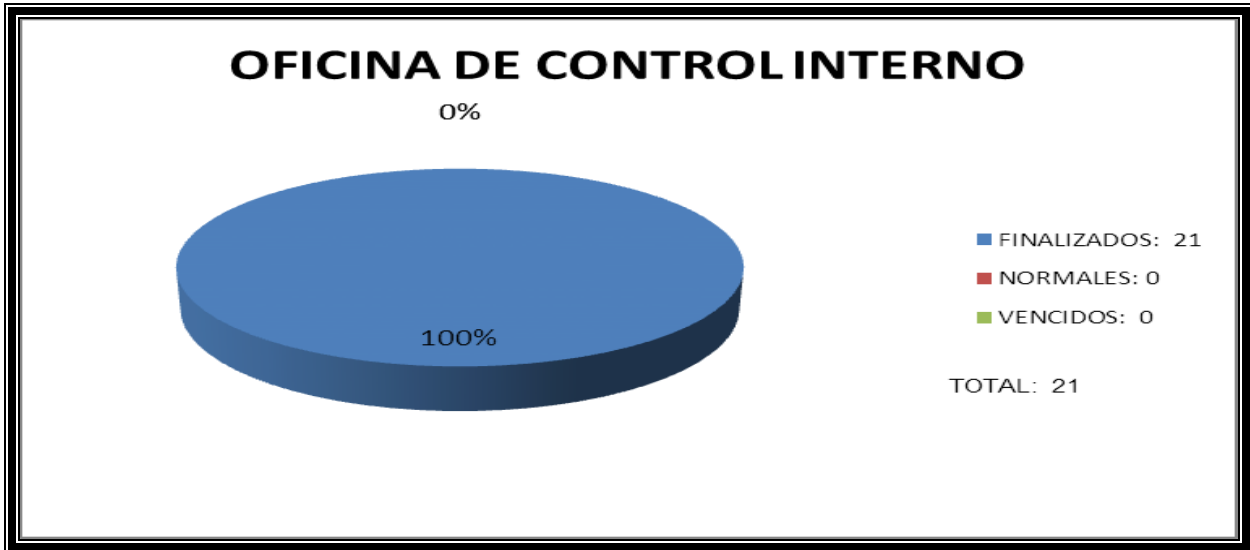


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

- ❖ **OFICINA DE CONTROL INTERNO:** Radicadas en esta Oficina veintiún (21) registros, los cuales fueron resueltos y finalizados dentro del término.

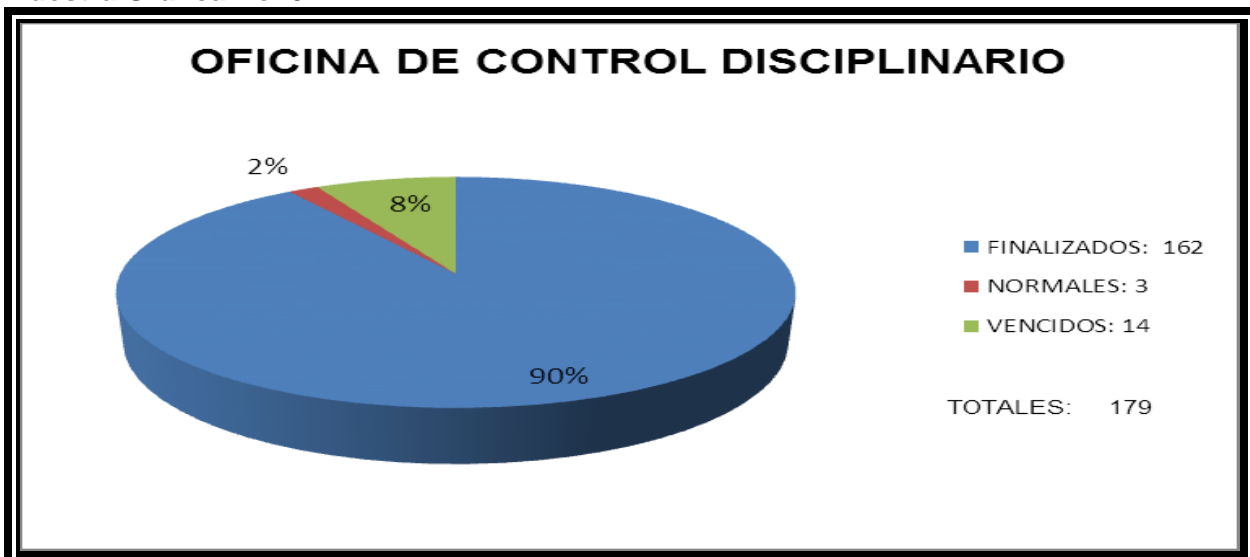
**Muestra Grafica No. 4**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO:** Radicadas en esta Oficina, ciento setenta y nueve (179) registros, de los cuales se finalizaron ciento sesenta y dos (162) quedando vencidos al cierre del informe catorce (14) y dentro de términos tres (3).

**Muestra Grafica No. 5**

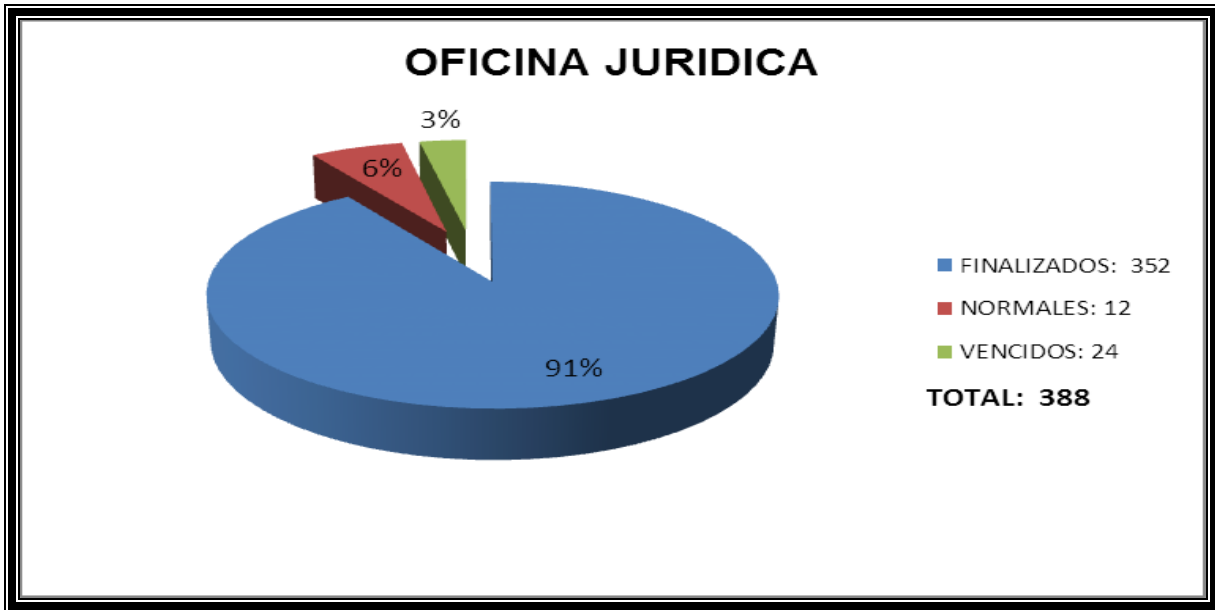


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

- ❖ **OFICINA JURIDICA.** Radicadas en esta oficina, trescientos ochenta y ocho (388) registros, de los cuales se finalizaron trescientos cincuenta y dos (352), quedando vencidos al cierre del informe veinticuatro (24) y dentro de términos doce (12).

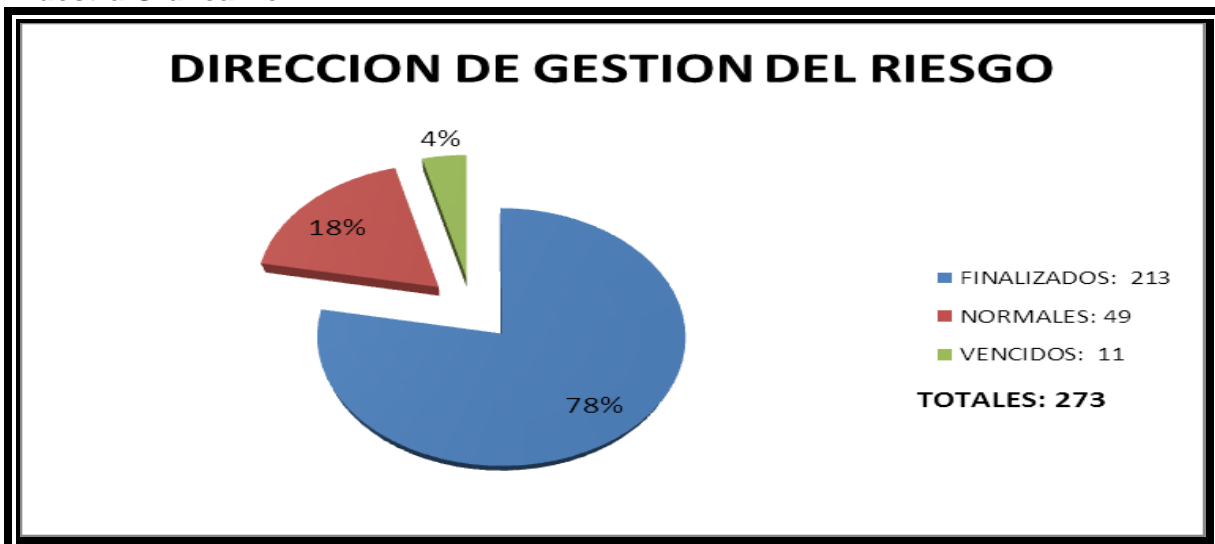
**Muestra Grafica No. 6**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO.** Radicadas en esta Secretaria, doscientos setenta y tres (273) registros, de los cuales se finalizaron, doscientos trece (213), quedando vencidos al cierre del informe once (11) y dentro de términos cuarenta y nueve (49).

**Muestra Grafica No. 7**

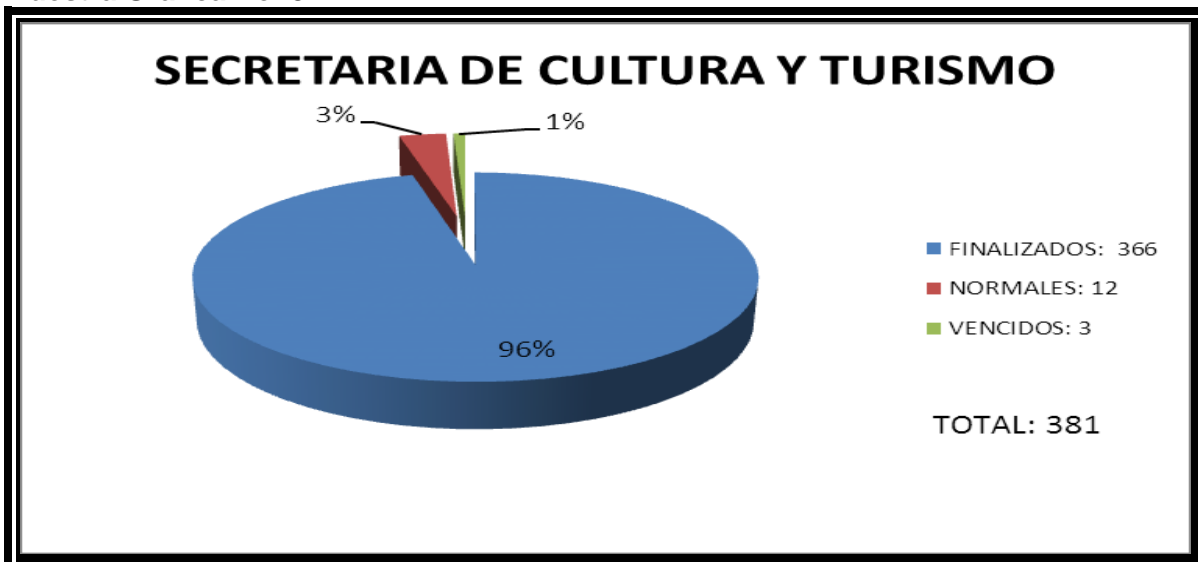


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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 15

- ❖ **SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO.** Radicadas en esta Secretaria, trescientos ochenta y un (381) registros, de los cuales se finalizaron, trescientos sesenta y seis (366), quedando vencidos al cierre del informe tres (3) y dentro de términos doce (12).

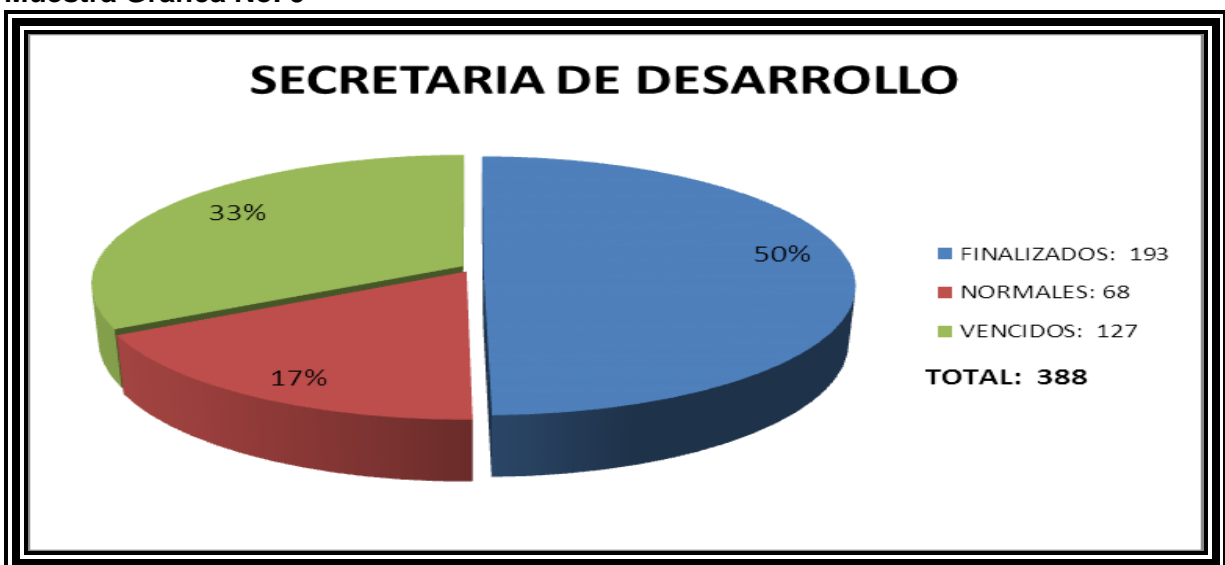
**Muestra Grafica No. 8**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE DESARROLLO.** Radicadas en esta Secretaria, trescientos ochenta y ocho (388) registros, de los cuales se finalizaron ciento noventa y tres (193), quedando vencidos al cierre del informe ciento veintisiete (127) y dentro de términos sesenta y ocho (68).

**Muestra Grafica No. 9**

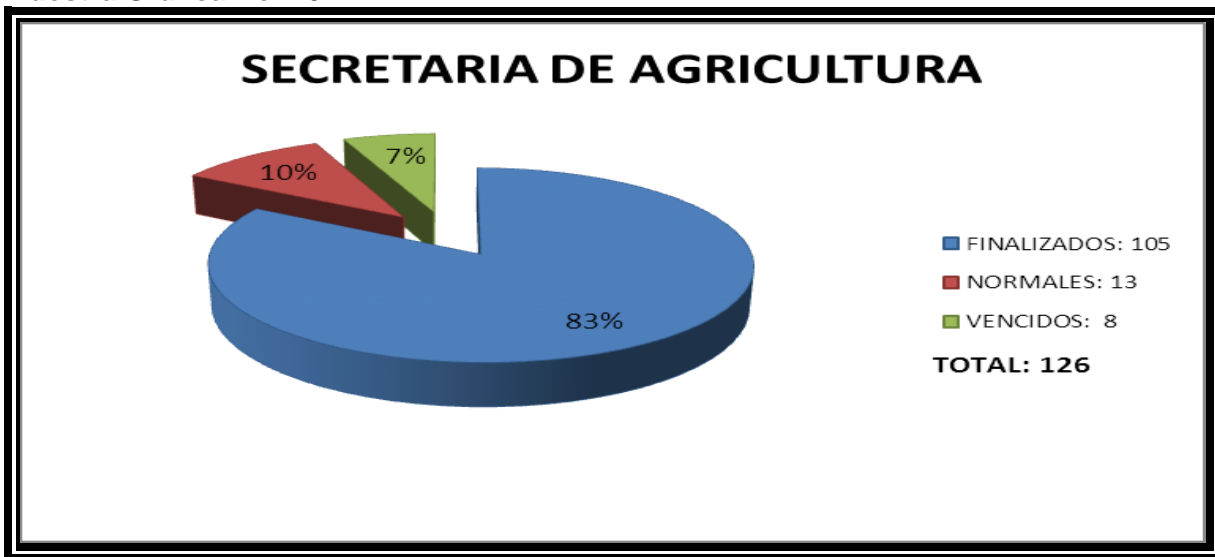


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

- ❖ **SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.** Radicadas en esta Secretaria, ciento veintiséis (126) registros, de los cuales se finalizaron, ciento cinco (105), quedando vencidos al cierre del informe ocho (8) y dentro de términos trece (13).

**Muestra Grafica No. 10**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE HACIENDA.** Radicadas en esta Secretaria, dos mil trescientos noventa y tres (2393) registros, de los cuales se finalizaron dos mil noventa y cinco (2095) quedando vencidos al cierre del informe ciento veintisiete (127) y dentro de términos ciento setenta y un (171).

**Muestra Grafica No. 11**



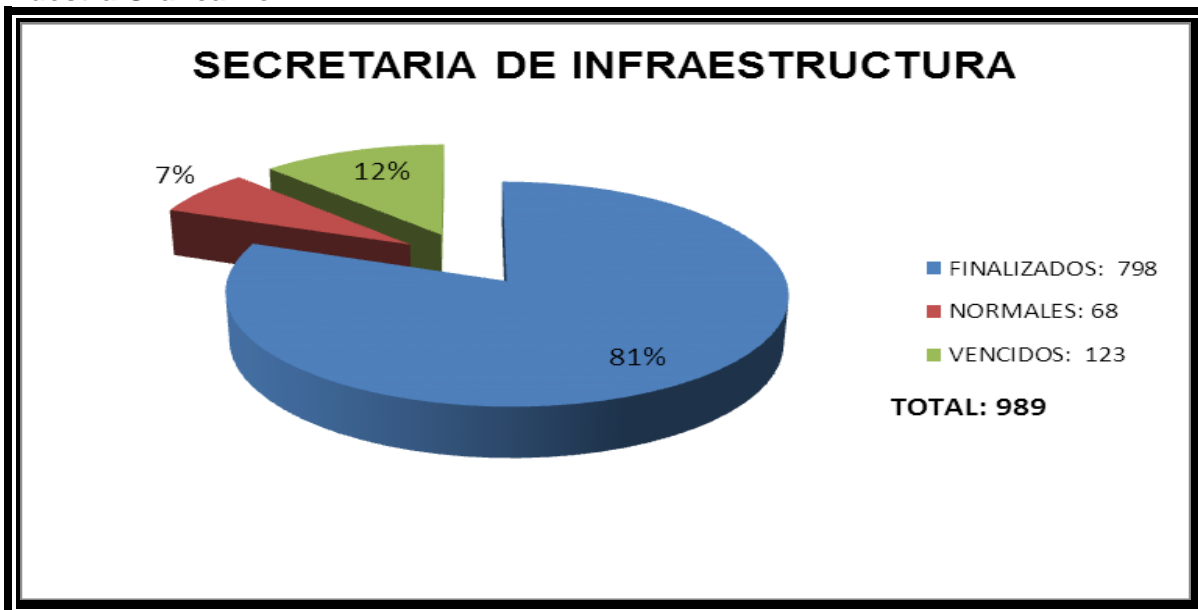
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest



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

- ❖ **SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA.** Radicadas en esta Secretaria, novecientos ochenta y nueve (989) registros, de los cuales se finalizaron, setecientos noventa y ocho (798), quedando vencidos al cierre del informe ciento veintitrés (123) y dentro de términos setenta y ocho (68).

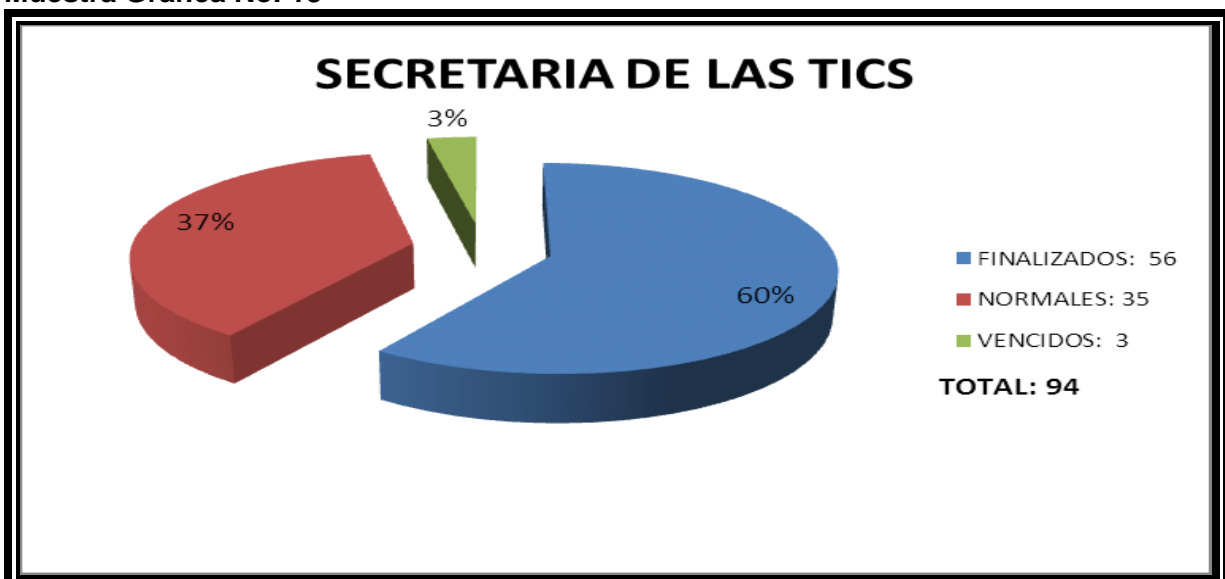
**Muestra Grafica No. 12**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE LAS TICS.** Radicadas en esta Secretaria, noventa y cuatro (94) registros, de los cuales se finalizaron, cincuenta y seis (56), quedando vencidos al cierre del informe tres (3) y dentro de términos treinta y cinco (35)..

**Muestra Grafica No. 13**

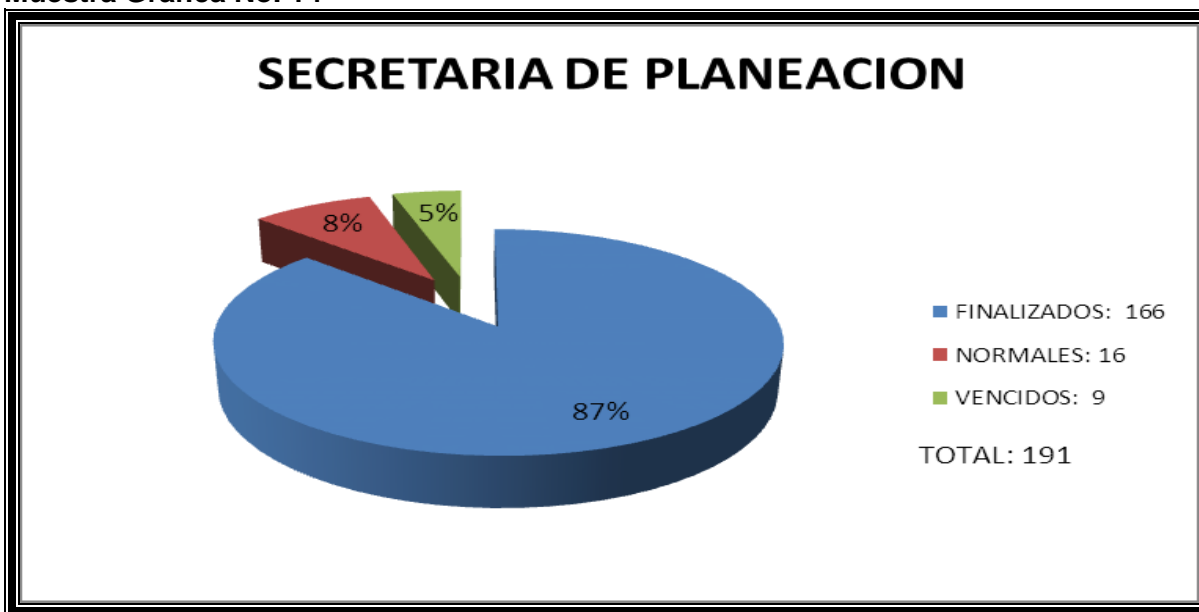


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

- ❖ **SECRETARIA DE PLANEACION.** Radicadas en esta Secretaria, ciento noventa y un (191) registros, de los cuales se finalizaron, ciento sesenta y seis (166), quedando vencidos al cierre del informe nueve (9) y dentro de términos dieciséis (16).

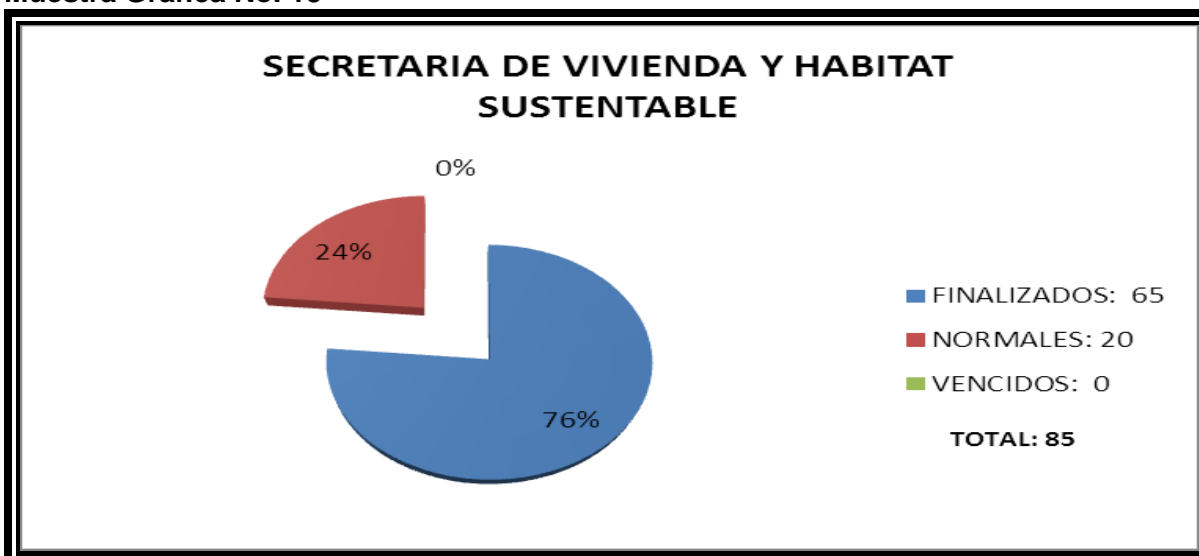
**Muestra Grafica No. 14**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT.** Radicadas en esta Secretaria, ochenta y cinco (85) registros, de los cuales se finalizaron, sesenta y cinco (65), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos veinte (20).

**Muestra Grafica No. 15**

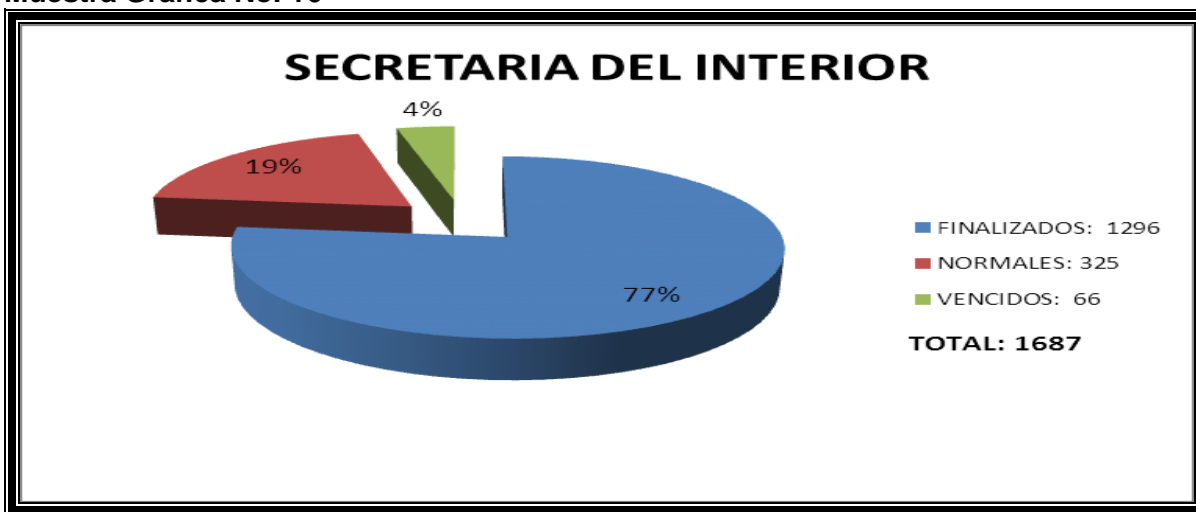


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

- ❖ **SECRETARIA DEL INTERIOR.** Radicadas en esta Secretaria, mil seiscientos ochenta y siete (1.687) registros, de los cuales se finalizaron, mil doscientos noventa y seis (1296), quedando vencidos al cierre del informe sesenta y seis (66) y dentro de términos trescientos veinticinco (325)

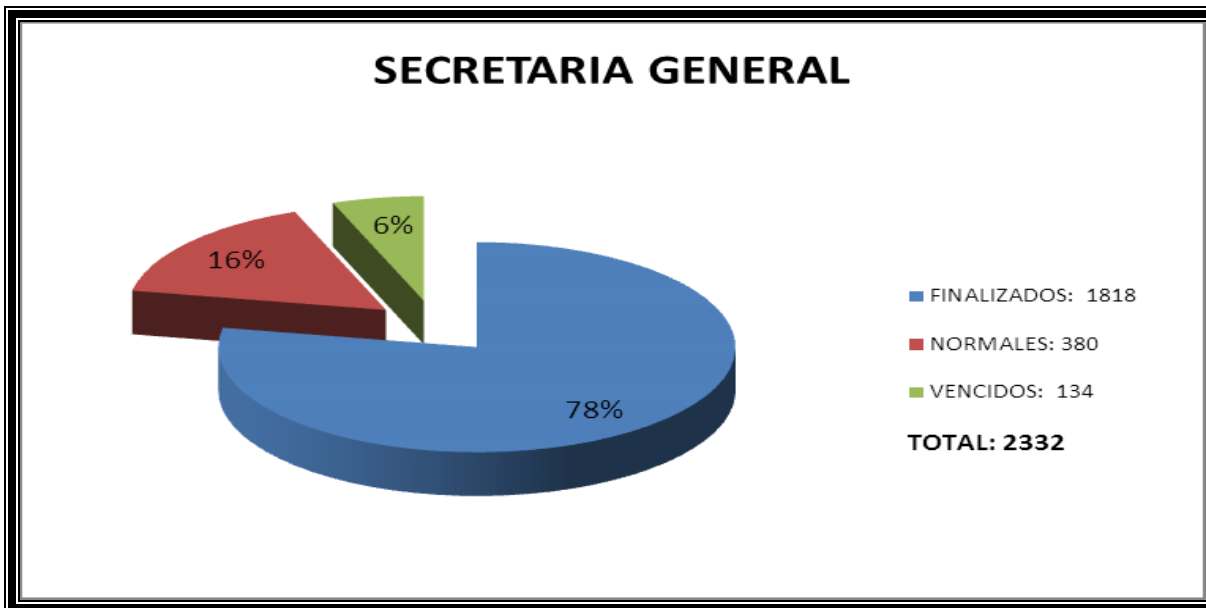
**Muestra Grafica No. 16**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA GENERAL.** Radicadas en esta Secretaria, dos mil trescientos treinta y dos (2332) registros, de los cuales se finalizaron, mil ochocientos dieciocho (1818), quedando vencidos al cierre del informe ciento treinta y cuatro (134) y dentro de términos trescientos ochenta (380)

**Muestra Grafica No. 17**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

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

- ❖ **SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO.** Radicadas en esta Secretaria, trescientos un (301) registros, de los cuales se finalizaron, doscientos noventa y ocho (298), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos tres (3).



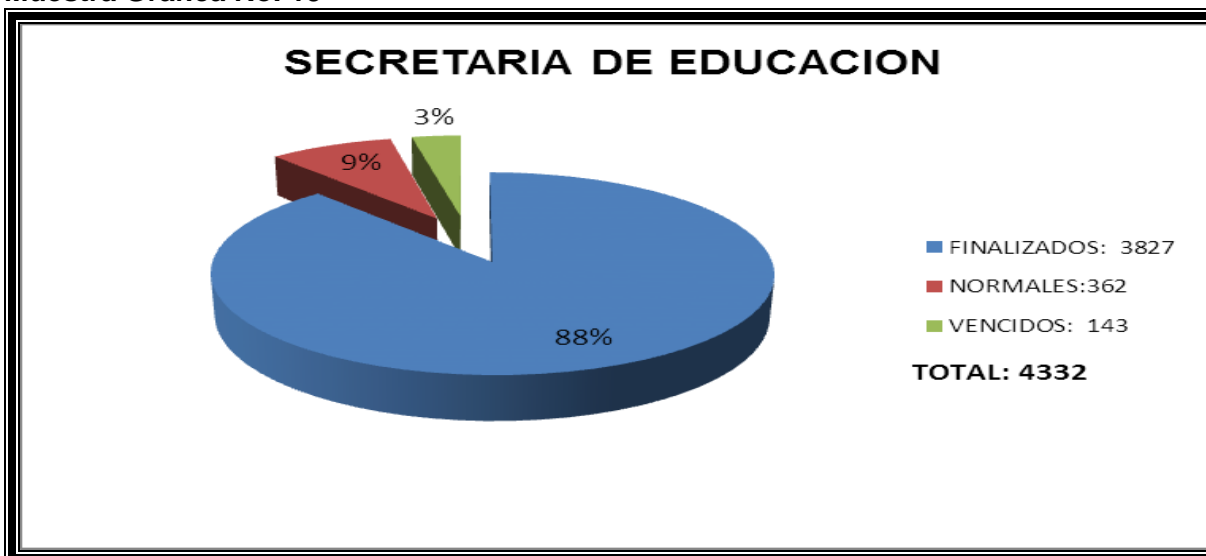
**Muestra Grafica No. 18**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE EDUCACION.** Radicadas en esta Secretaria, cuatro mil trescientos treinta y dos (4332) registros, de los cuales se finalizaron, tres mil ochocientos veintisiete (3827), quedando vencidos al cierre del informe ciento cuarenta y tres (143) y dentro de términos trescientos sesenta y dos (362)

**Muestra Grafica No. 19**

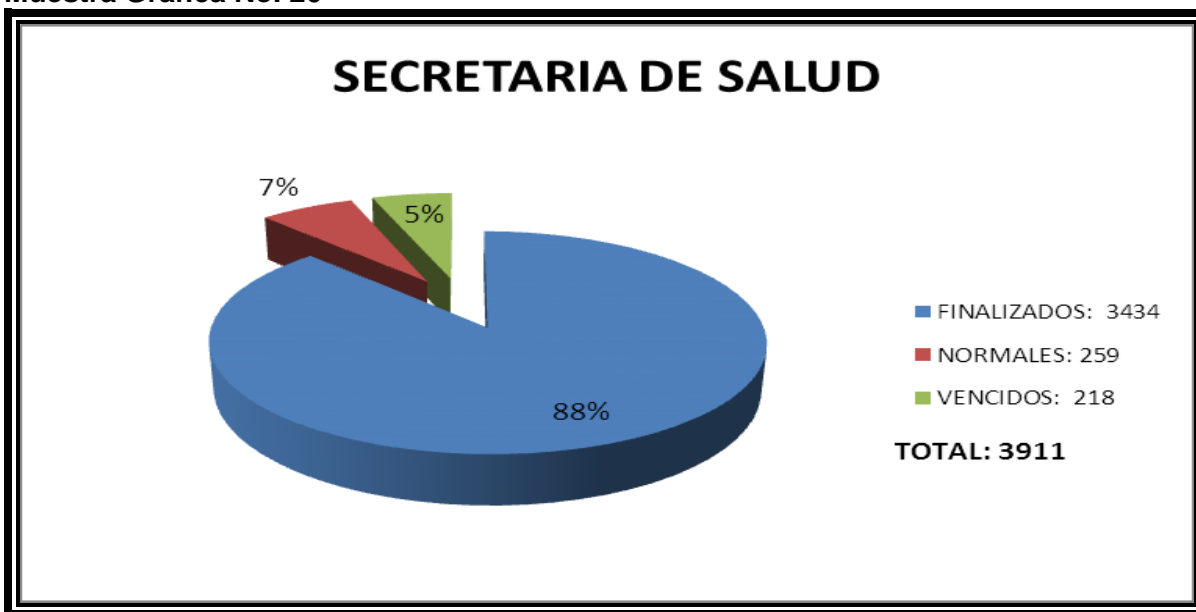


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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>	13 de 15

- ❖ **SECRETARIA DE SALUD.** Radicadas en esta Secretaria, tres mil novecientos once (3911) registros, de los cuales se finalizaron, tres mil cuatrocientos treinta y cuatro (3434), quedando vencidos al cierre del informe doscientos dieciocho (218) y dentro de términos doscientos cincuenta y nueve (259)

**Muestra Grafica No. 20**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

## RELACION PQRSO DEL 17 DE MARZO AL 30 DE JUNIO DE 2020 - COVID 19

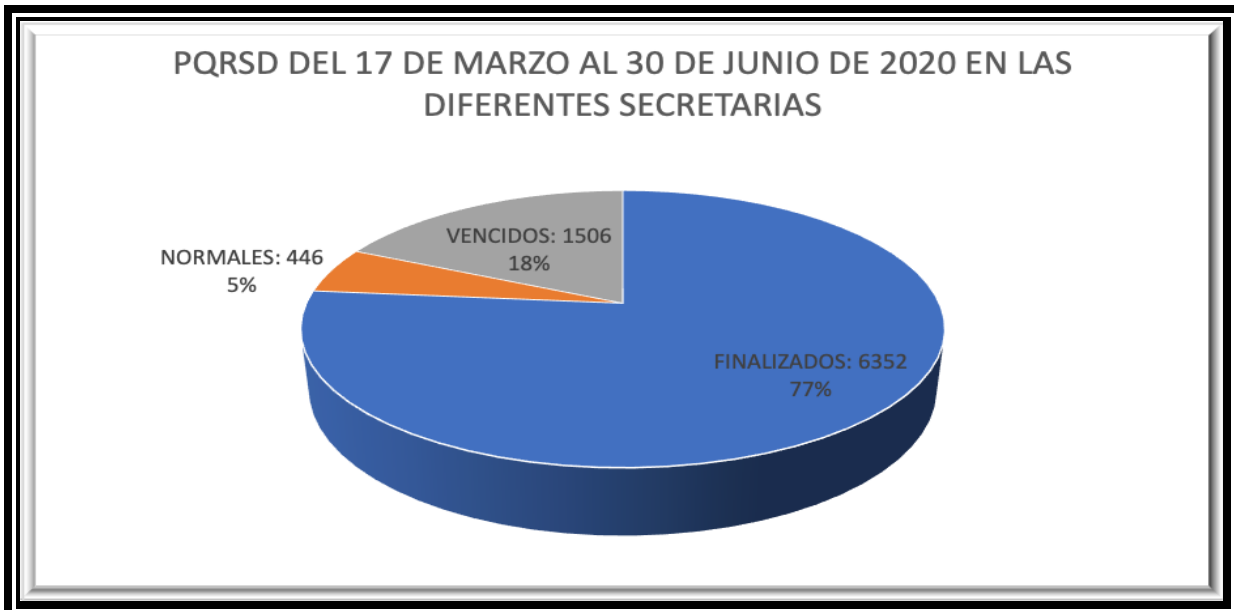
**Tabla No. 2**

SECRETARIA	FINALIZADAS	VENCIDAS	NORMAL	TOTAL
DESPACHO DEL GOBERNADOR	264	26	18	308
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	22	9	3	34
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0	0	3
OFICINA JURÍDICA	158	15	12	185
DIRECCIÓN GESTIÓN DEL RIESGO	80	11	49	140
SECRETARIA DE AGRICULTURA	36	2	13	51
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	13	0	6	19
SECRETARIA DE DESARROLLO	117	18	47	182
SECRETARIA DE HACIENDA	941	47	172	1160
OFICINA DE INFRAESTRUCTURA	211	47	68	326
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS	16	0	14	30
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	35	0	13	48
SECRETARIA DE VIVIENDA	7	0	15	22
SECRETARIA DEL INTERIOR	966	63	325	1354
SECRETARIA GENERAL	451	39	214	704
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	40	0	14	54
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	2516	94	363	2973
SECRETARIA DE SALUD	476	75	160	711
	6352	446	1506	8304

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

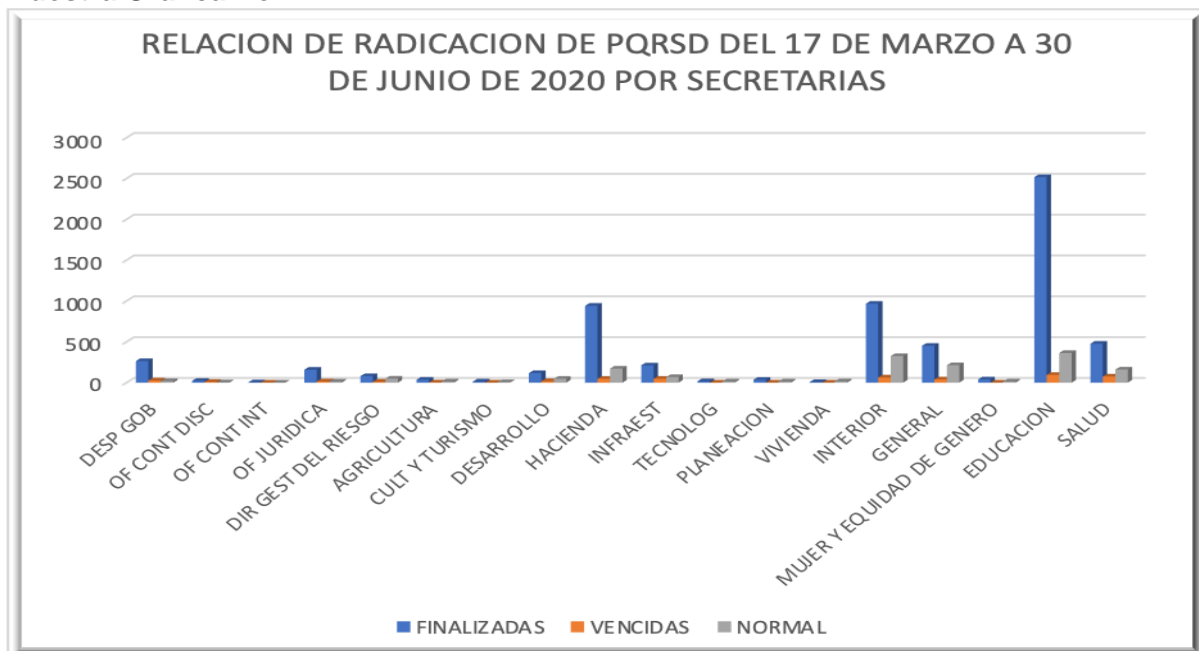
 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO</b></p>	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	14 de 15

**Muestra Grafica No. 21**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

**Muestra Grafica No. 22**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

Igualmente se efectuó seguimiento a las PQRSD durante el periodo comprendido entre marzo 17 al 20 de mayo de 2020, en razón a la situación de emergencia sanitaria que se presenta por la pandemia, originada por el coronavirus; esta información es suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano y la herramienta de correspondencia Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST.

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

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

**GLORIA ROA JAIMES**  
Profesional Universitario

**ROSANA RIVERA MENDOZA**  
Auxiliar Administrativo

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

**ORIGINAL FIRMADO**