

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

<b>Informe de: Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes al primer semestre de la vigencia 2021.</b>
<b>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, Información y comunicaciones Tics, Planeación y Secretaria de la Mujer y Equidad de Género.</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: Julio 19 de 2021</b>

#### **OBJETIVO:**

La Oficina de Control Interno en ejercicio de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, y de acuerdo con el rol establecido en los artículos 17 del Decreto 648 de 2017, y artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 referente al seguimiento y control, en concordancia con la Ley 1712 de 2014, y 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 de 2020, emanado de la Presidencia de la República., realiza informe de análisis de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2021. Por lo anterior se solicita a la Dirección de Atención al Ciudadano y dependencias competentes un informe relacionado, con el proceso, con el fin de revisar y analizar el procedimiento y trámite que se realiza aplicando la norma vigente.

#### **METODOLOGIA.**

1. Solicitud escrita del informe 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 Entidad (Herramienta - FOREST).
2. Verificación de cada uno de los registros radicados en la herramienta Forest, desde el 04 de enero al 30 de junio de 2021.
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.

 <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

5. Realización de informe y análisis de gráficas.

### ALCANCE:

El alcance del Informe se determina con fundamento en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, durante el periodo comprendido entre el 04 de enero al 30 de junio de 2021, radicadas ante la Entidad, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y 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 basa en el análisis del desarrollo y avance de las PQRSD, efectuado en **el primer semestre de la vigencia 2021**, teniendo en cuenta las diferentes solicitudes realizadas a cada una de las Dependencias de la Administración Departamental.

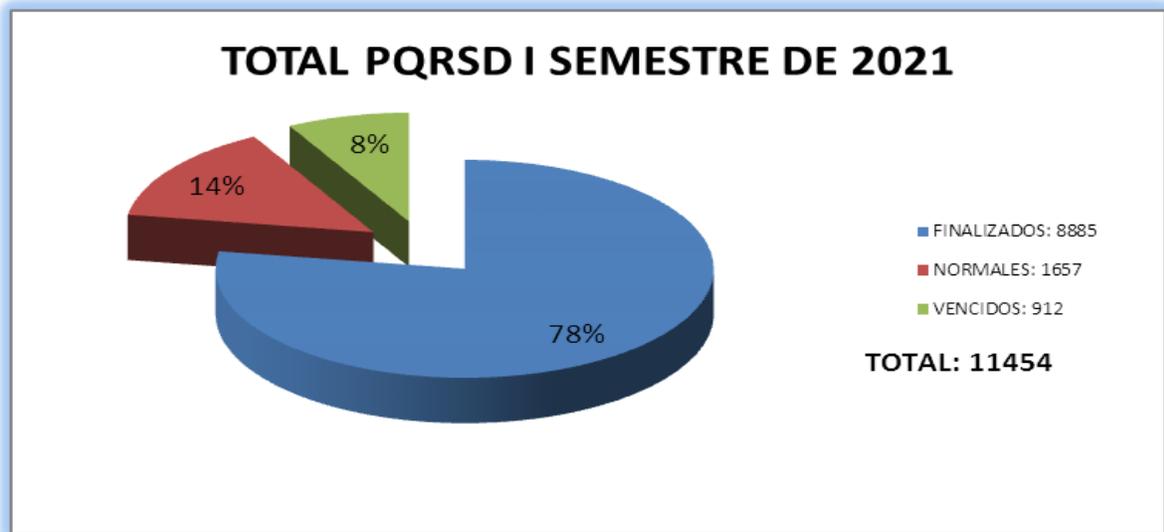
De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano y la herramienta tecnológica Forest, presentamos a continuación el siguiente reporte en el cual se evidencia el comportamiento de los procesos asignados.

La Entidad, recepcionó en el primer semestre un total de once mil cuatrocientos cincuenta y cuatro (11.454) solicitudes al 30 de junio de 2021, de las cuales se respondieron oportunamente ocho mil ochocientos ochenta y cinco (8.885), quedando vencidas novecientos doce (912) y pendientes de respuesta y dentro del término para resolver

 <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

mil seiscientos cincuenta y siete (1.657) en las diferentes dependencias, concluyendo: que, al cierre de este informe; un 8% de las PQRSD se encuentran vencidas y sin resolver, situación que requiere mayor atención y autocontrol por parte de los servidores públicos encargados de emitir la respuesta ;

### Muestra Grafica No. 1



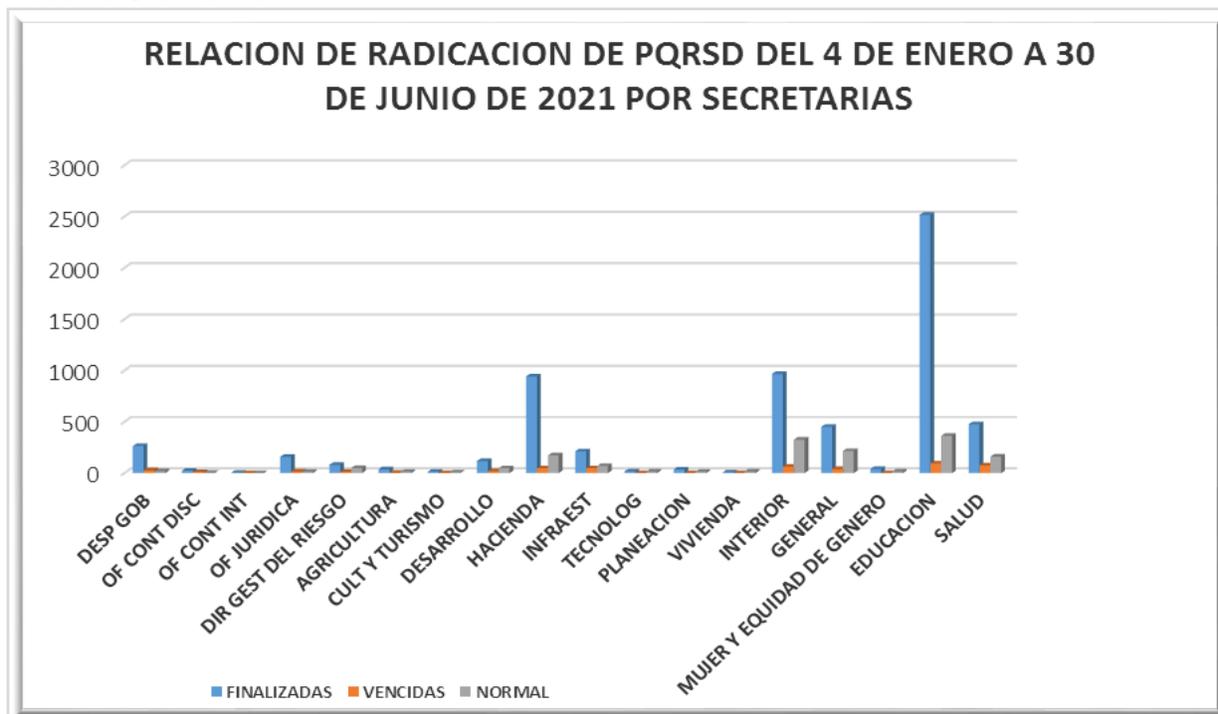
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest .

### Cuadro No. 1

SECRETARIA	FINALIZADAS	VENCIDAS	NORMAL	TOTAL
DESP GOB	266	7	10	283
OF CONT DISC	62	1	10	73
OF CONT INT	5	0	0	5
OF JURIDICA	82	8	14	104
DIR GEST DEL RIESGO	55	1	4	60
AGRICULTURA	57	3	6	66
CULT Y TURISMO	134	6	10	150
DESARROLLO	60	4	8	72
HACIENDA	1.153	24	235	1.412
INFRAEST	502	73	297	872
TECNOLOG	14	1	4	19
PLANEACION	33	3	10	46
VIVIENDA	53	0	6	59
INTERIOR	312	10	64	386
GENERAL	1.516	60	241	1.817
MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	45	1	2	48
EDUCACION	3.306	591	566	4.463
SALUD	1.230	119	170	1.519
<b>TOTAL</b>	<b>8.885</b>	<b>912</b>	<b>1.657</b>	<b>11.454</b>

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

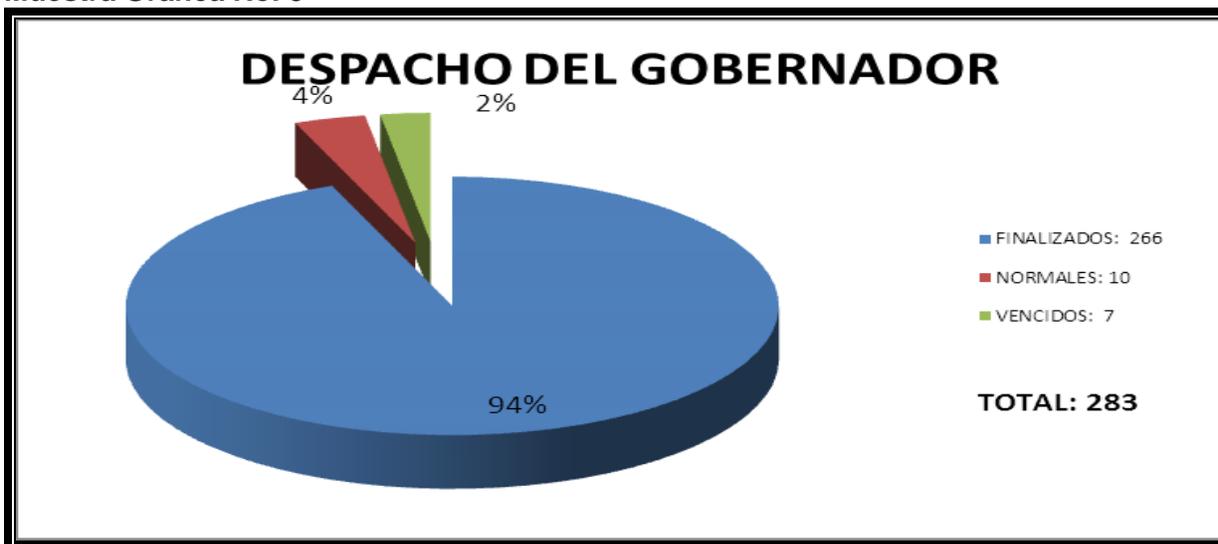
### Muestra Grafica No. 2



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 tres (283) registros, de los cuales se finalizaron, doscientos sesenta y seis (266), quedando vencidos al cierre del informe siete (7) y dentro de términos para resolver diez (10).

### Muestra Grafica No. 3

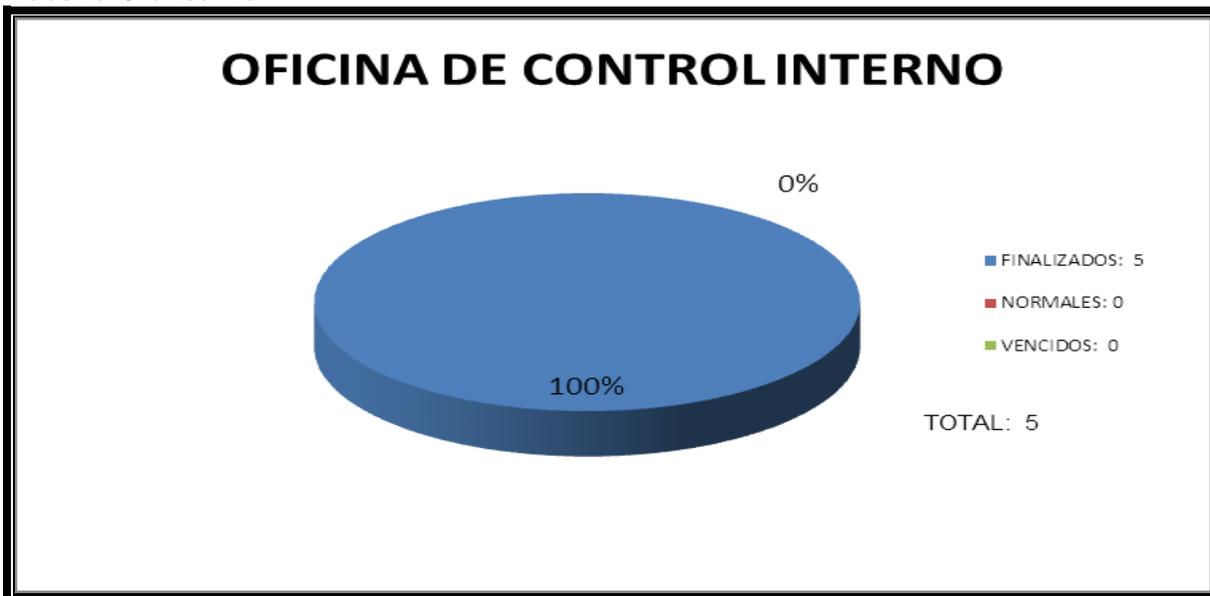


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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:** Radicadas en esta Oficina cinco (5) registros, los cuales fueron resueltos y finalizados dentro del término.

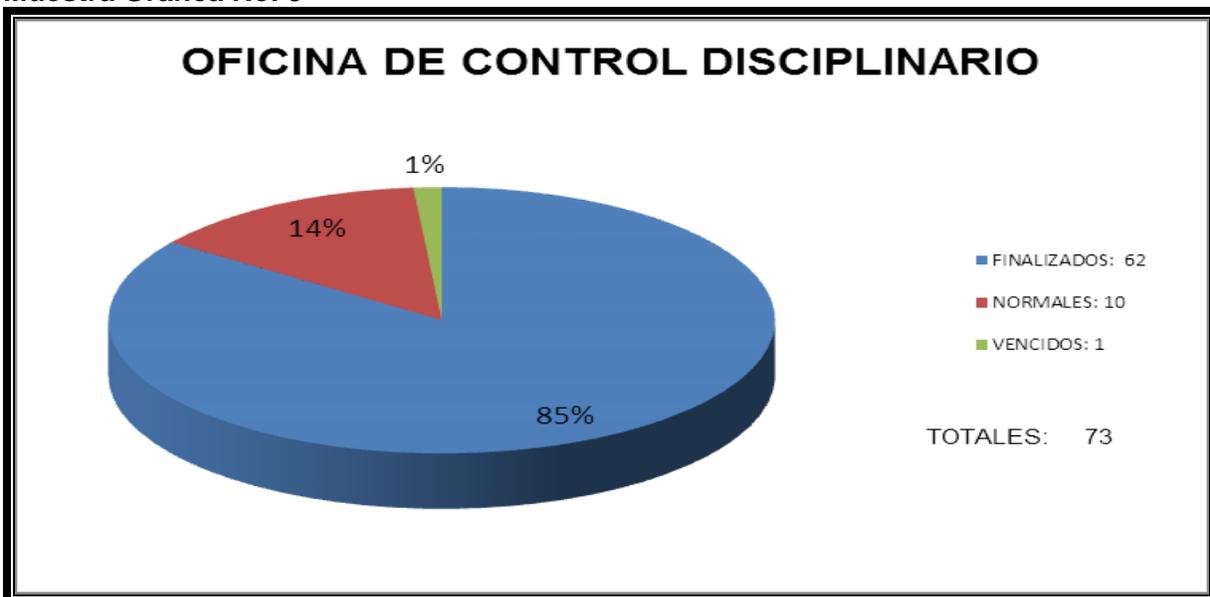
**Muestra Grafica No. 4**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO:** Radicadas en esta Oficina, setenta y tres (73) registros, de los cuales se finalizaron sesenta y dos (62) quedando vencidos al cierre del informe uno (1) y dentro de términos diez (10).

**Muestra Grafica No. 5**

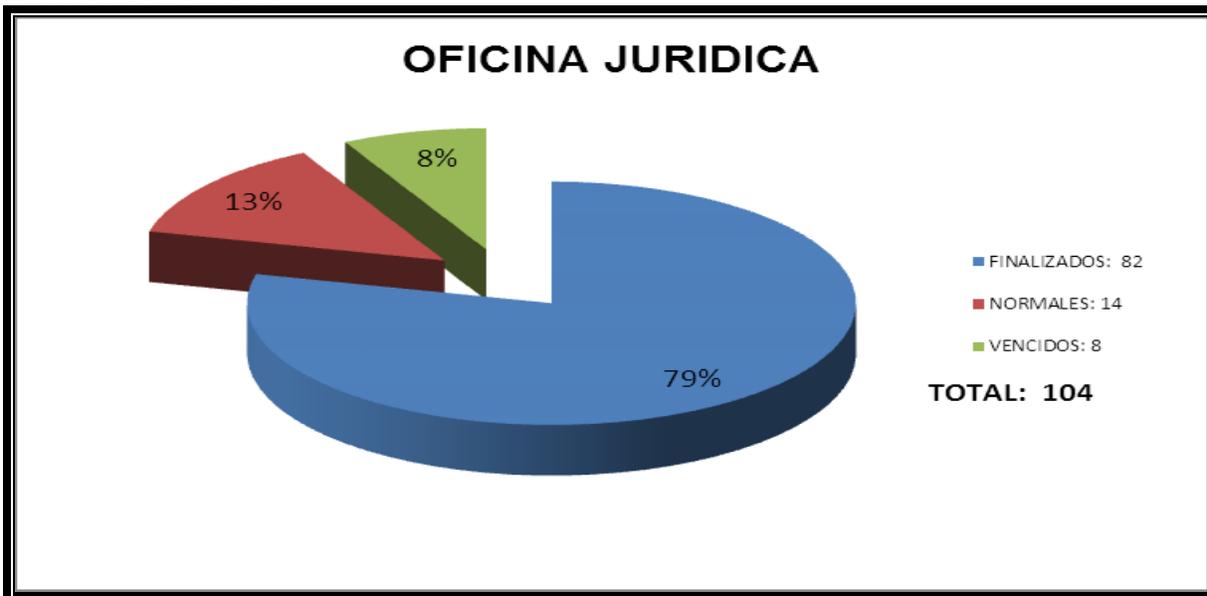


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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, ciento cuatro (104) registros, de los cuales se finalizaron ochenta y dos (82), quedando vencidos al cierre del informe ocho (8) y dentro de términos catorce (14).

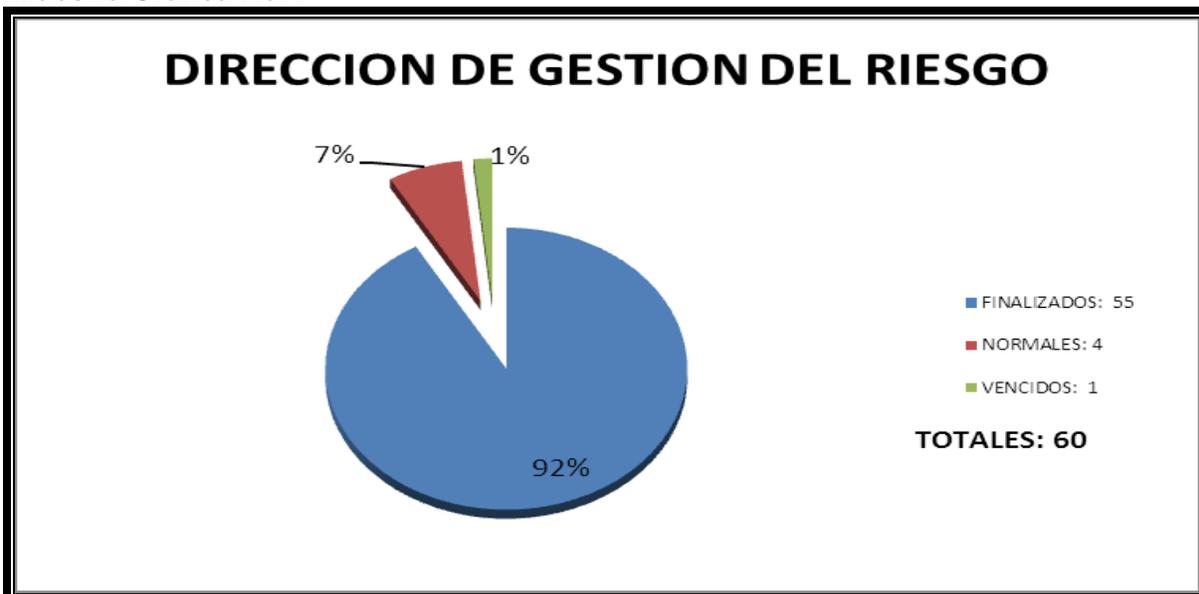
**Muestra Grafica No. 6**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO.** Radicadas en esta Secretaria, sesenta (60) registros, de los cuales se finalizaron, cincuenta y cinco (55), quedando vencidos al cierre del informe uno (1) y dentro de términos cuatro (4).

**Muestra Grafica No. 7**

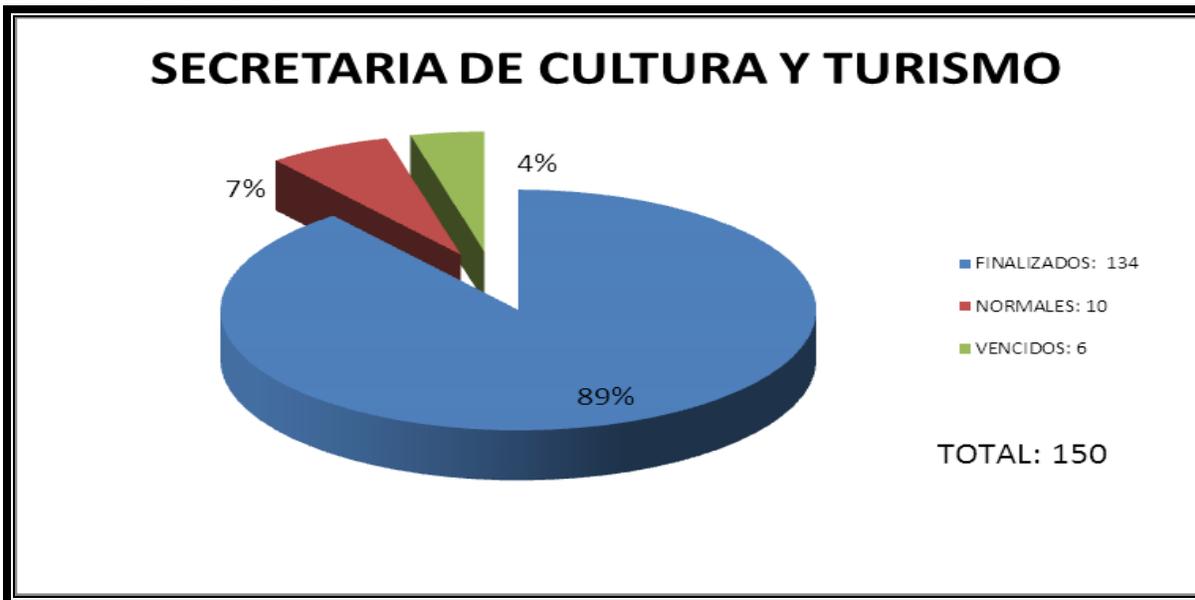


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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 cincuenta (150) registros, de los cuales se finalizaron ciento treinta y cuatro (134), quedando vencidos al cierre del informe seis (6) y dentro de términos diez (10).

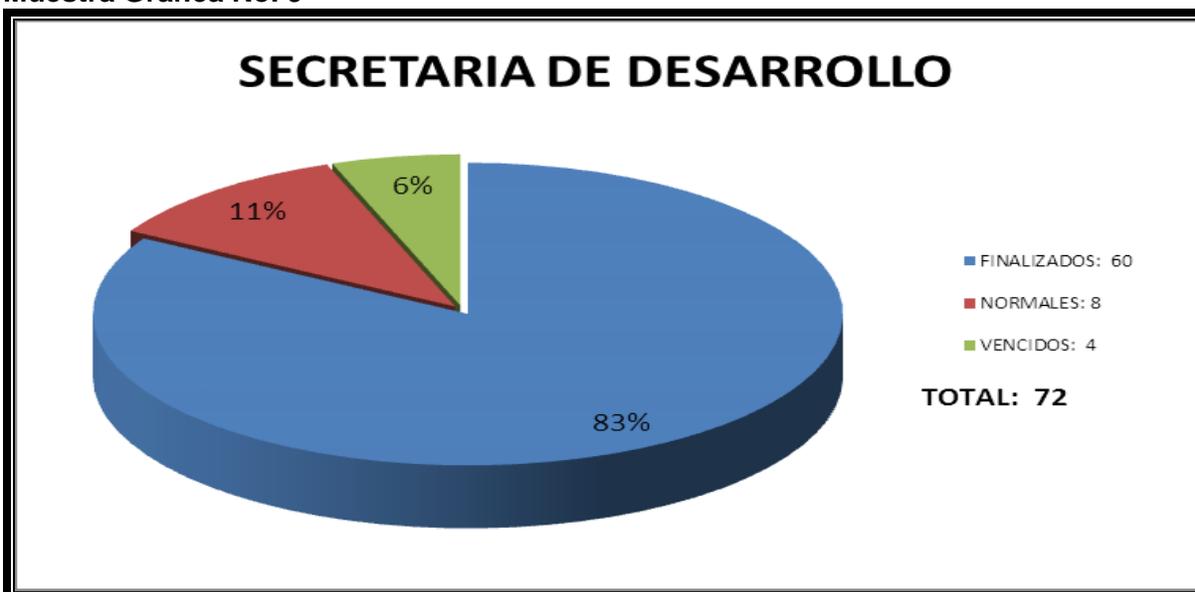
**Muestra Grafica No. 8**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE DESARROLLO.** Radicadas en esta Secretaria, setenta y dos (72) registros, de los cuales se finalizaron sesenta (60), quedando vencidos al cierre del informe cuatro (4) y dentro de términos ocho (8).

**Muestra Grafica No. 9**

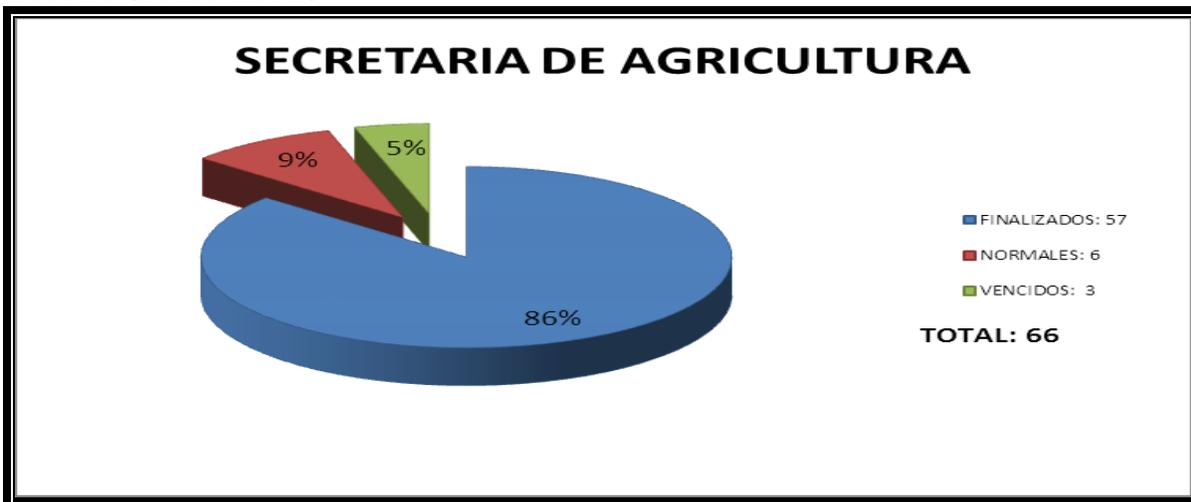


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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, sesenta y seis (66) registros, de los cuales se finalizaron, cincuenta y siete (57), quedando vencidos al cierre del informe tres (3) y dentro de términos seis (6).

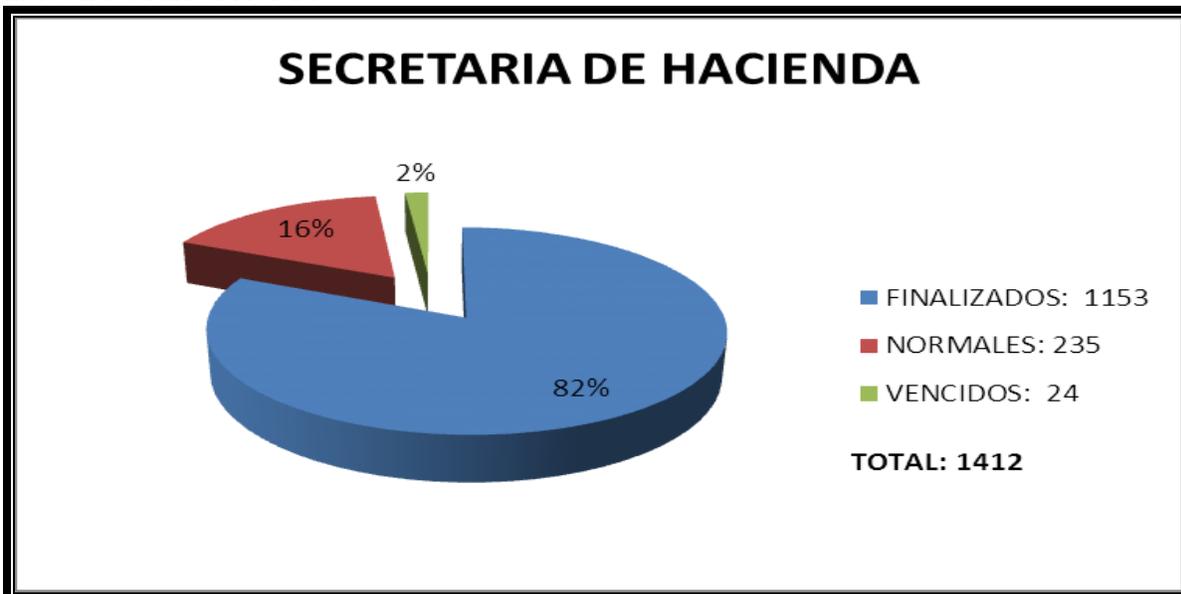
**Muestra Grafica No. 10**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE HACIENDA.** Radicadas en esta Secretaria, mil cuatrocientos doce (1.412) registros, de los cuales se finalizaron mil cienos cincuenta y tres (1.153) quedando vencidos al cierre del informe veinticuatro (24) y dentro de términos doscientos treinta y cinco (235).

**Muestra Grafica No. 11**

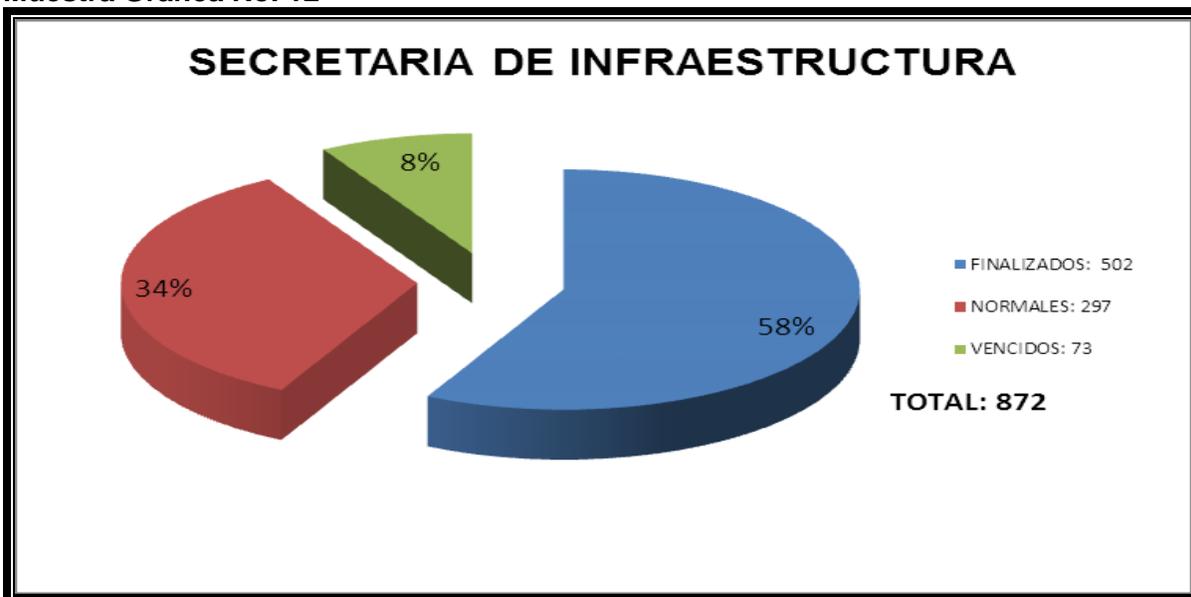


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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, ochocientos setenta y dos (872) registros, de los cuales se finalizaron, quinientos dos (502), quedando vencidos al cierre del informe setenta y tres (73) y dentro de términos doscientos noventa y siete (297).

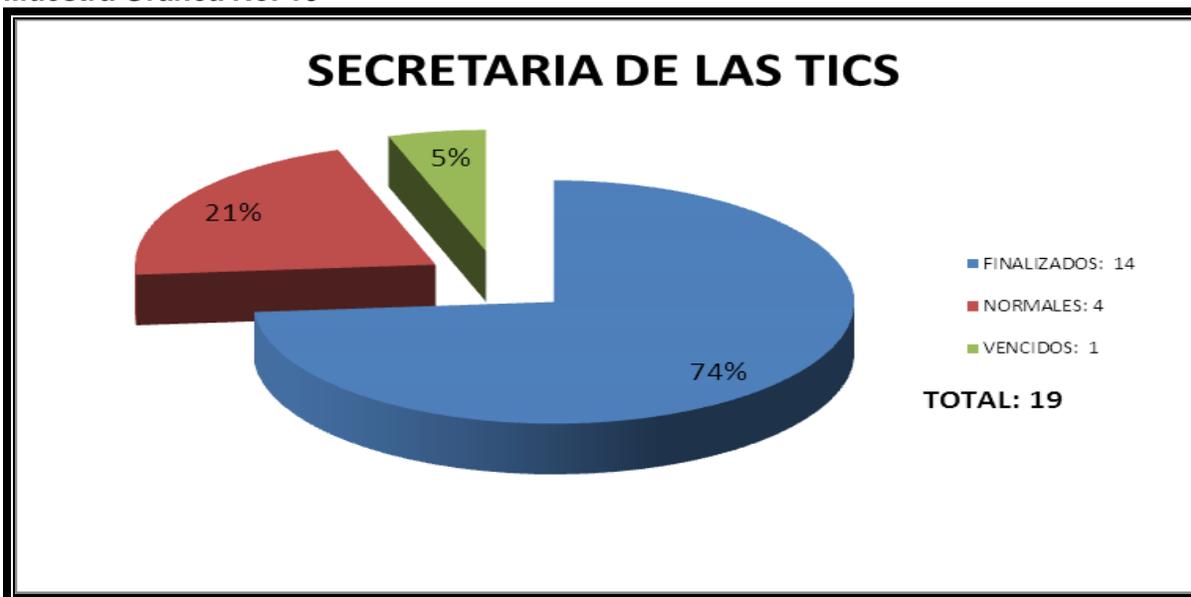
**Muestra Grafica No. 12**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE LAS TICS.** Radicadas en esta Secretaria, diecinueve (19) registros, de los cuales se finalizaron, catorces (14), quedando vencidos al cierre del informe uno (1) y dentro de términos cuatro (4)..

**Muestra Grafica No. 13**

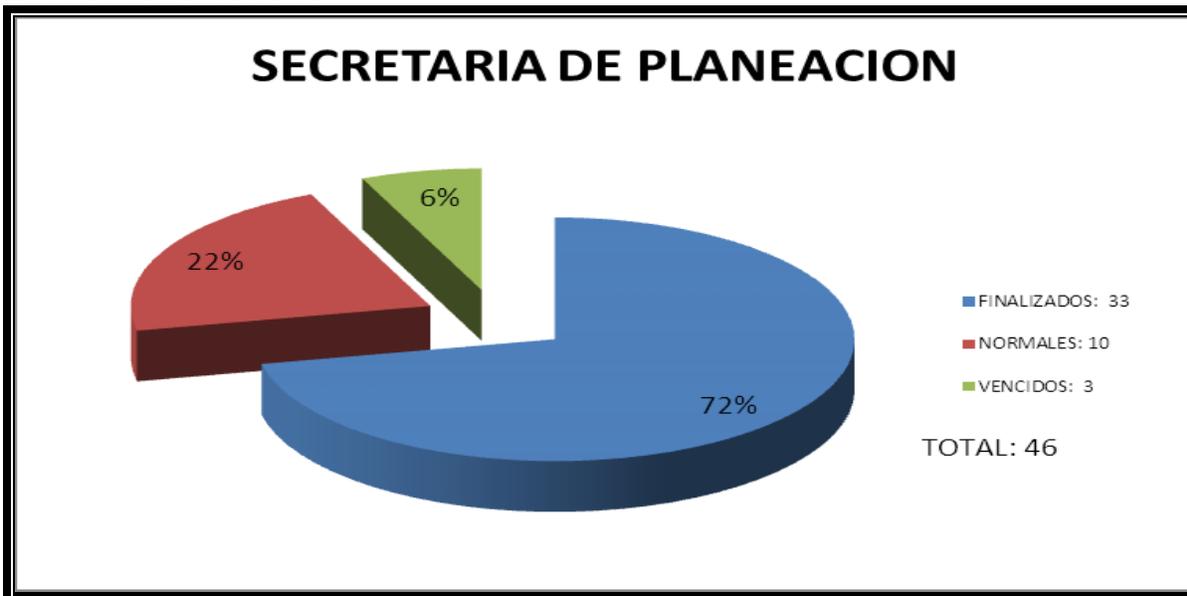


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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, cuarenta y seis (46) registros, de los cuales se finalizaron, treinta y tres (33), quedando vencidos al cierre del informe tres (3) y dentro de términos diez (10).

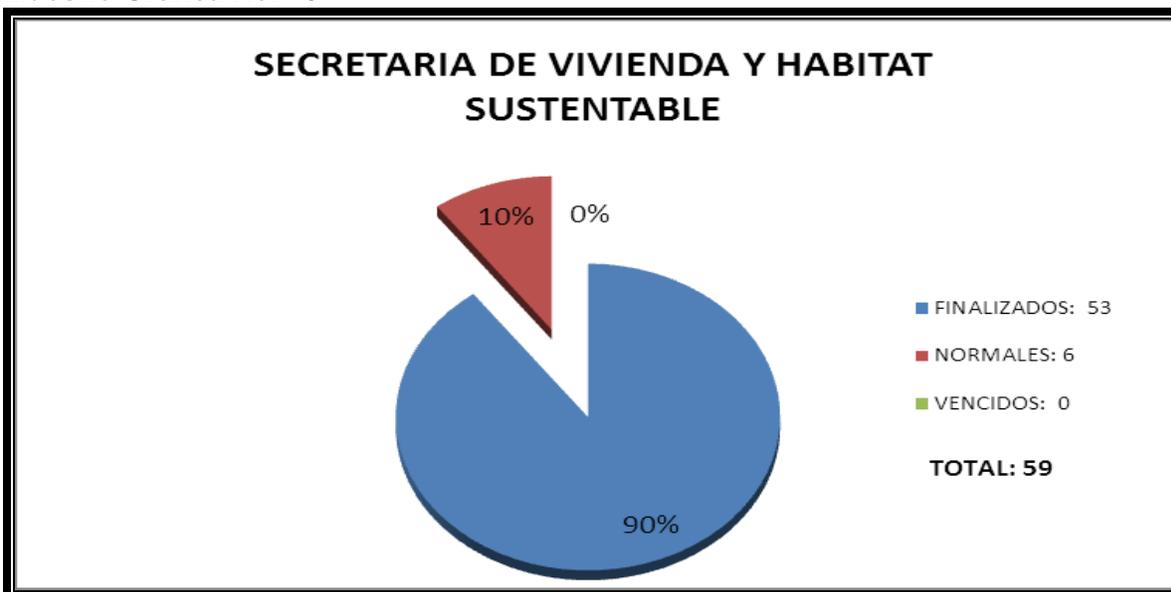
**Muestra Grafica No. 14**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT.** Radicadas en esta Secretaria, cincuenta y nueve (59) registros, de los cuales se finalizaron, cincuenta y tres (53), quedando vencidos al cierre del informe cero (0) y dentro de términos seis (6).

**Muestra Grafica No. 15**

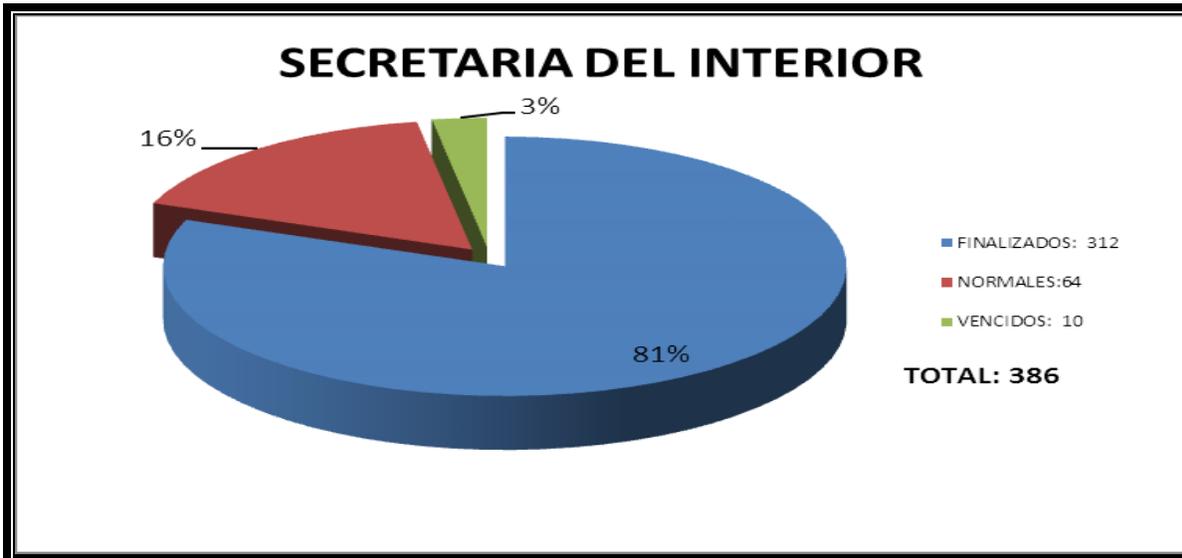


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 <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, trescientos ochenta y seis (386) registros, de los cuales se finalizaron, trescientos doce (312), quedando vencidos al cierre del informe diez (10) y dentro de términos sesenta y cuatro (64)

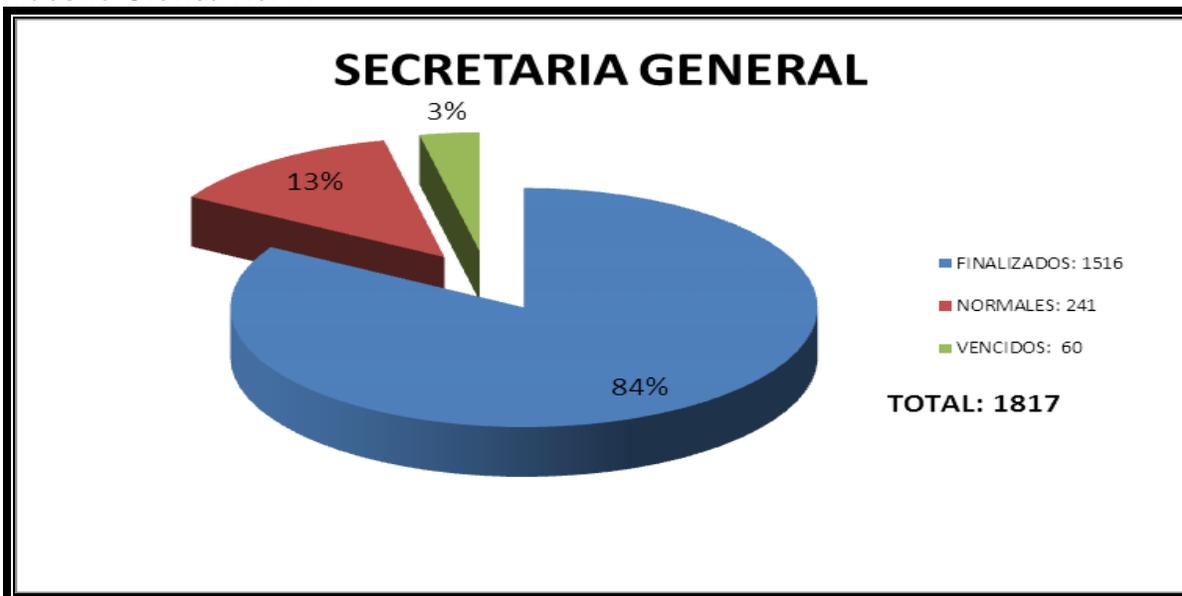
**Muestra Grafica No. 16**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA GENERAL.** Radicadas en esta Secretaria, mil ochocientos diecisiete (1.817) registros, de los cuales se finalizaron, mil quinientos dieciséis (1.516), quedando vencidos al cierre del informe sesenta (60) y dentro de términos para resolver doscientos cuarenta y uno (241).

**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, cuarenta y ocho (48) registros, de los cuales se finalizaron, cuarenta y cinco (45), quedando vencidos al cierre del informe uno (1) y dentro de términos dos (2).

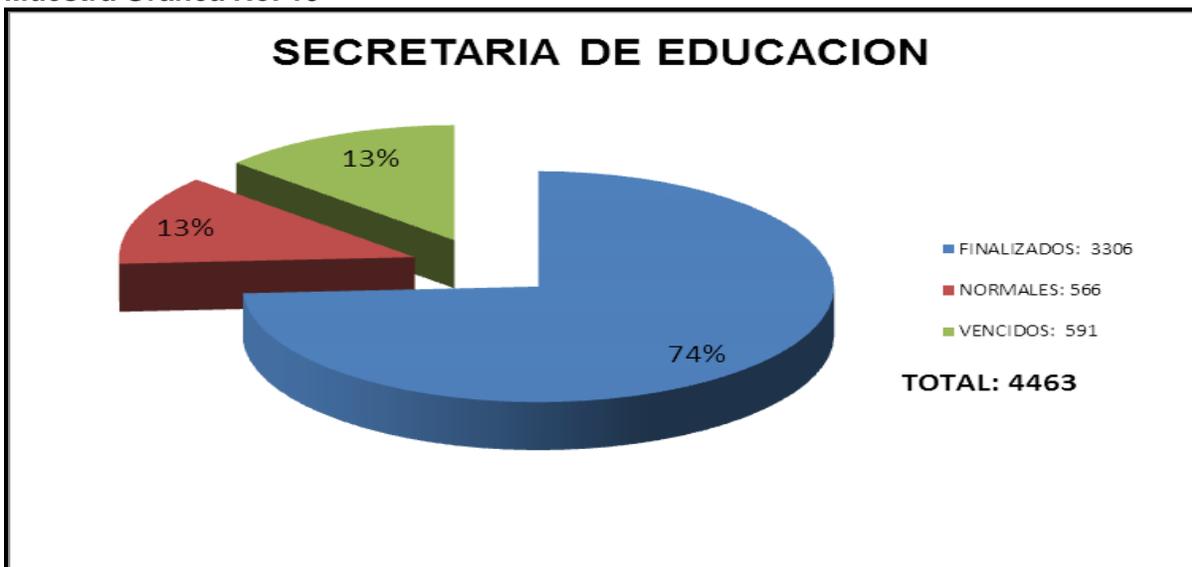
**Muestra Grafica No. 18**



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- ❖ **SECRETARIA DE EDUCACION.** Radicadas en esta Secretaria, cuatro mil cuatrocientos sesenta y tres (4.463) registros, de los cuales se finalizaron, tres mil trescientos seis (3.306), quedando vencidos al cierre del informe quinientas noventa y uno (591) y dentro de términos quinientos sesenta y seis (566)

**Muestra Grafica No. 19**

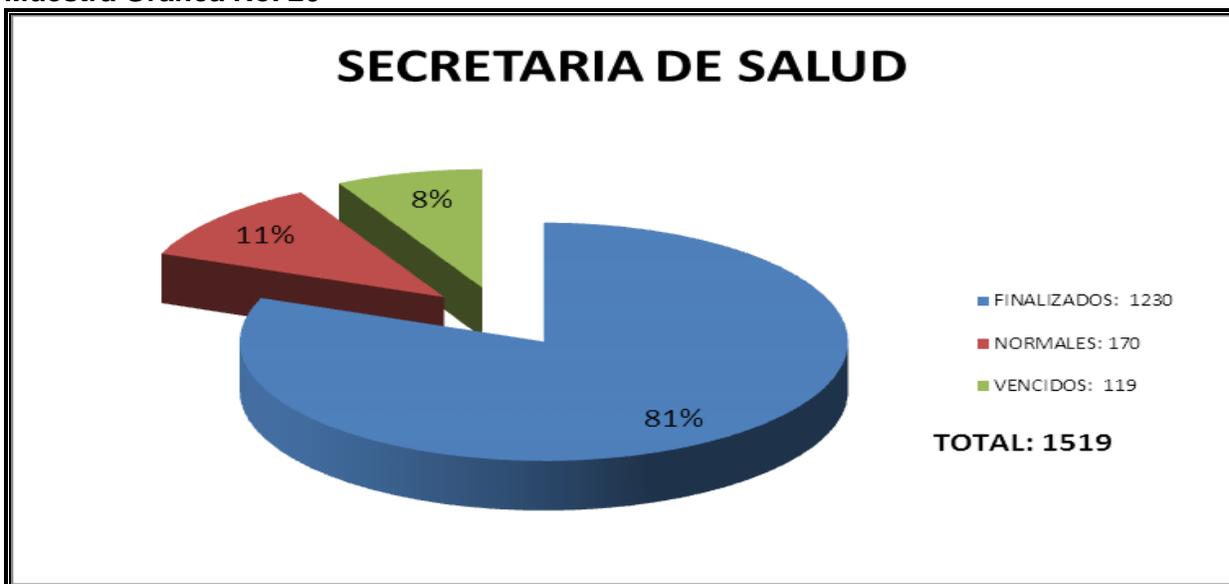


Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

 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 quinientos diecinueve (1.519) registros, de los cuales se finalizaron, mil doscientos treinta (1.230), quedando vencidos al cierre del informe ciento diecinueve (119) y dentro de términos ciento setenta (170)

### 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 a la ley 1712 de 2014 y Código de Integridad de la Entidad adoptado según Decreto 324 de octubre 24 de 2019, además del artículo 5 del Decreto 491 de 2020, emanado de la Presidencia de la Republica.
2. Es importante, seguir adelantando las capacitaciones a todos los servidores públicos de la entidad, especialmente a los encargados de direccionar las diferentes comunicaciones por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta el ingreso de nuevos funcionarios y la contratación de nuevas c p s .
3. 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</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>	14 de 14

4. Es importante tener presente lo establecido en el artículo 5 del Decreto 491 de marzo 28 de 2020, emanado de la presidencia de la república con ocasión de la emergencia por el Covid 19.
5. Se recomienda a la Alta Dirección impartir directrices con el fin de que se dé respuesta oportuna y dentro de los tiempos establecidos, especialmente en las Secretarías de Educación, Salud, General e Infraestructura.

(Original Firmado).  
**GLORIA ROA JAIMES**  
 Funcionaria Control Interno

(Original Firmado).  
**ROSANA RIVERA MENDOZA**  
 Funcionaria Control Interno

(Original Firmado).  
**BENJAMIN GUTIERREZ SANABRIA**  
 Jefe Oficina de Control Interno