Informe de: Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2021.
Proceso/Dependencia: Despacho Gobernador, Secretaria Administrativa, Dirección Atención al Ciudadano, Secretarias de Educación, Privada ,Salud, Hacienda, Infraestructura, Cultura y Turismo, Desarrollo, Vivienda y Hábitat Sustentable, Interior, Agricultura y Desarrollo Rural, Tics, Planeación Secretaria de la Mujer y Equidad de Género, Competitividad - Productividad y Ambiental
Asunto: Realizar seguimiento a la gestión adelantada por la Secretaria Administrativa y las demás Secretarias y Direcciones de la Administración Departamental, en lo relacionado con la administración y desarrollo del sistema de Información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias recibidas en el segundo semestre de 2021.
Fecha: Enero 14 de 2022

OBJETIVO:

La Oficina de Control Interno en ejercicio de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, y de acuerdo con el **Rol** de seguimiento y control que debemos realizar, según lo 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, articulo 46,actualizado mediante Decreto 335 del 26 de Julio de 2021, además del artículo 5 del Decreto 491 del 2020 de la Presidencia de la Republica; oficia a las dependencias responsables de la información relacionada con el proceso de Atención al Ciudadano, a 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 mediante proceso Forest número 2011628 diciembre 20 de 2021, 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 31 de diciembre de 2021.

3. Consolidación de la Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes por cada una de las Secretarias 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.

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 31 de diciembre de 2021, 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, escribalealgobernador@santander.gov.co , tramitesforest@santander.gov.co y www.santander.gov.co
- En el momento no se encuentran habilitados los Buzones de sugerencias en los diferentes pasillos de la Entidad.

DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe se basa en el análisis, desarrollo y avance de las PQRSD, efectuadas en el segundo 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 segundo semestre un total de veintidós mil ochocientos dieciocho (22.818) solicitudes a 31 de diciembre de 2021, de las cuales se respondieron oportunamente dieciocho mil ciento setenta y ocho (18.178), quedando vencidas pendientes de respuesta seiscientas noventa y cinco (695) y dentro del término para dar respuesta tres mil novecientas cuarenta y cinco (3.945) registros, distribuidos en las diferentes dependencias, concluyendo: que, al cierre de este informe; un 3% 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 17 % de solicitudes que se hallan dentro del términos establecidos para emitir la debida respuesta

Grafica No. 1



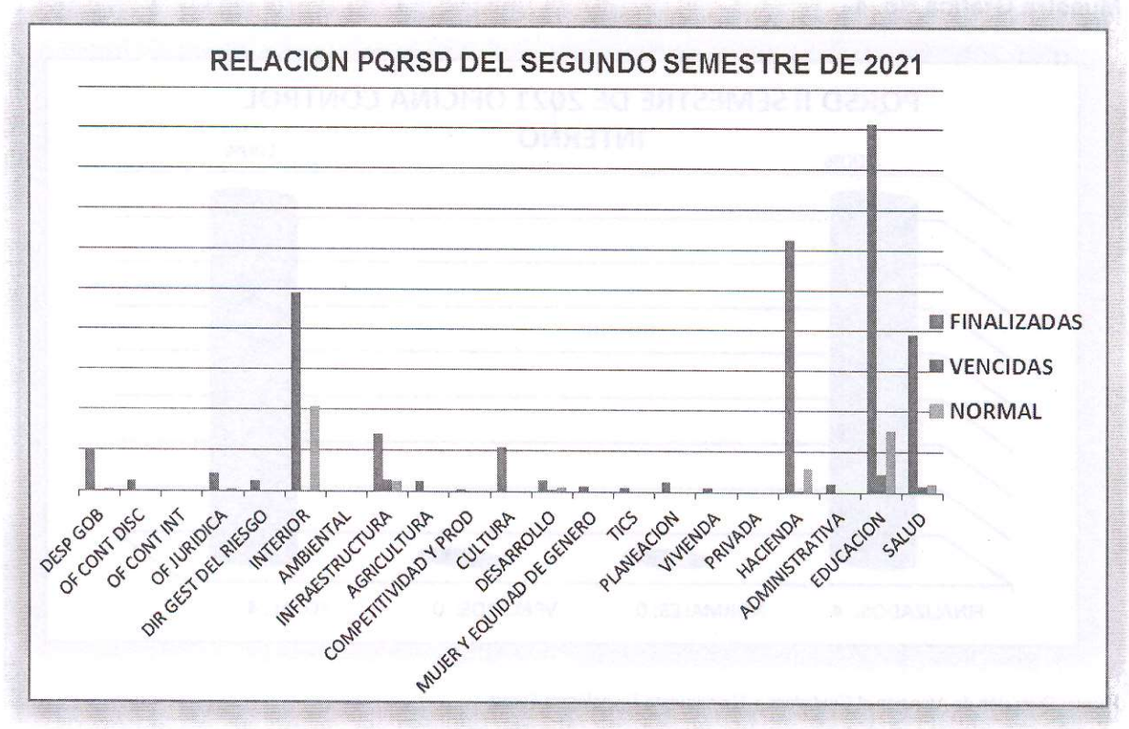
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest.

Cuadro No. 1 Secretarias de la Gobernación de Santander

SECRETARIA	FINALIZADAS	VENCIDAS	NORMAL	TOTAL
DESP GOB	509	14	19	542
OF CONT DISC	129	1	4	134
OF CONT INT	4	0	0	4
OF JURIDICA	219	8	19	246
DIR GEST DEL RIESGO	125	1	10	136
INTERIOR	2444	5	1039	3488
AMBIENTAL	0	0	5	5
INFRAESTRUCTURA	708	144	133	985
AGRICULTURA	120	0	8	128
COMPETITIVIDAD Y PROD	25	0	2	27
CULTURA	534	5	10	549
DESARROLLO	138	22	48	208
MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	66	1	1	68
TICS	45	0	1	46
PLANEACION	131	1	7	139
VIVIENDA	55	0	11	66
PRIVADA	5	0	1	6
HACIENDA	3131	21	300	3452
ADMINISTRATIVA	3273	160	1444	4877
EDUCACION	4570	227	766	5563
SALUD	1947	85	117	2149
TOTAL	18.178	695	3.945	22.818

Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

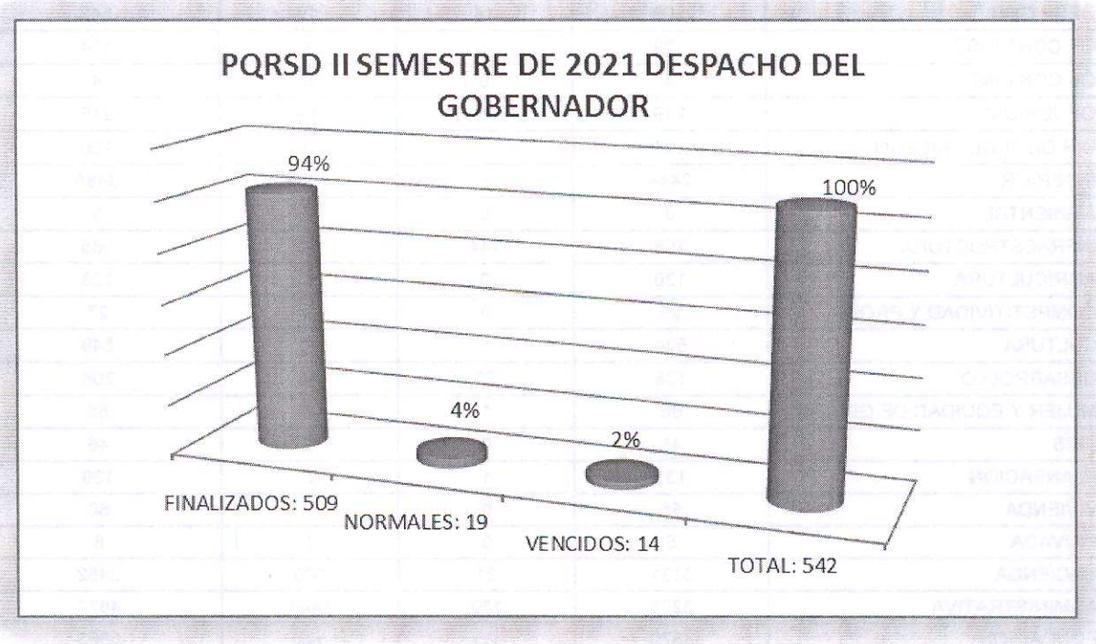
Grafica No. 2



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **DESPACHO DEL GOBERNADOR.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, (542) registros, de los cuales se finalizaron, (509), quedando vencidos al cierre del informe (14) y dentro de términos para dar respuesta (19) solicitudes.

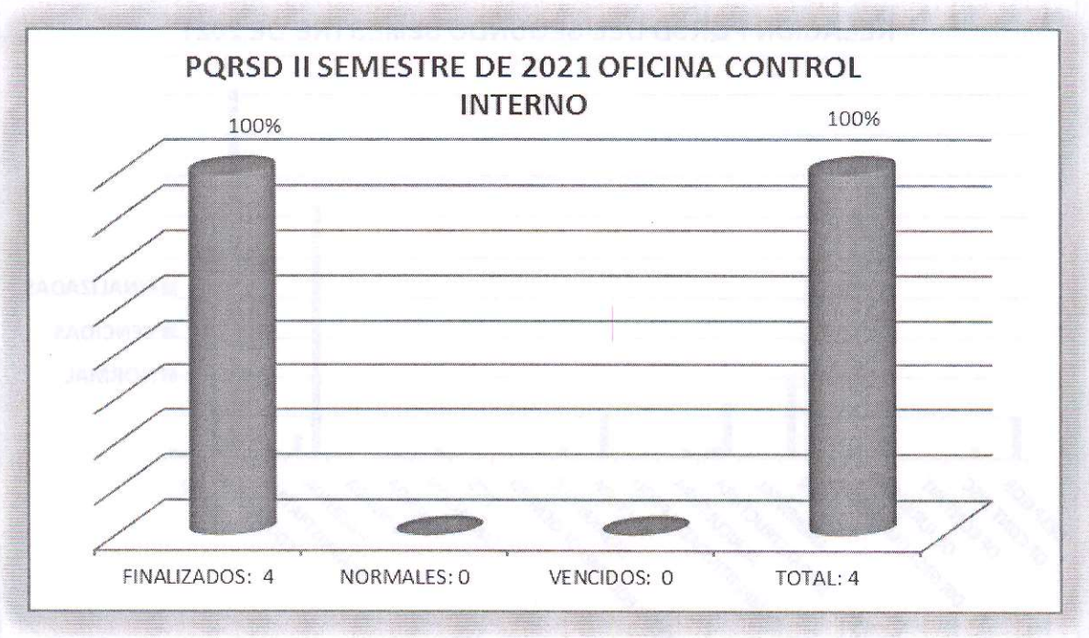
Grafica No. 3



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **OFICINA DE CONTROL INTERNO**: Radicados en esta Oficina cuatro (4) 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 treinta y cuatro (134) registros, de los cuales se finalizaron ciento veintinueve (129), quedando vencidos al cierre del informe uno (1) y dentro de términos cuatro (4) solicitudes.

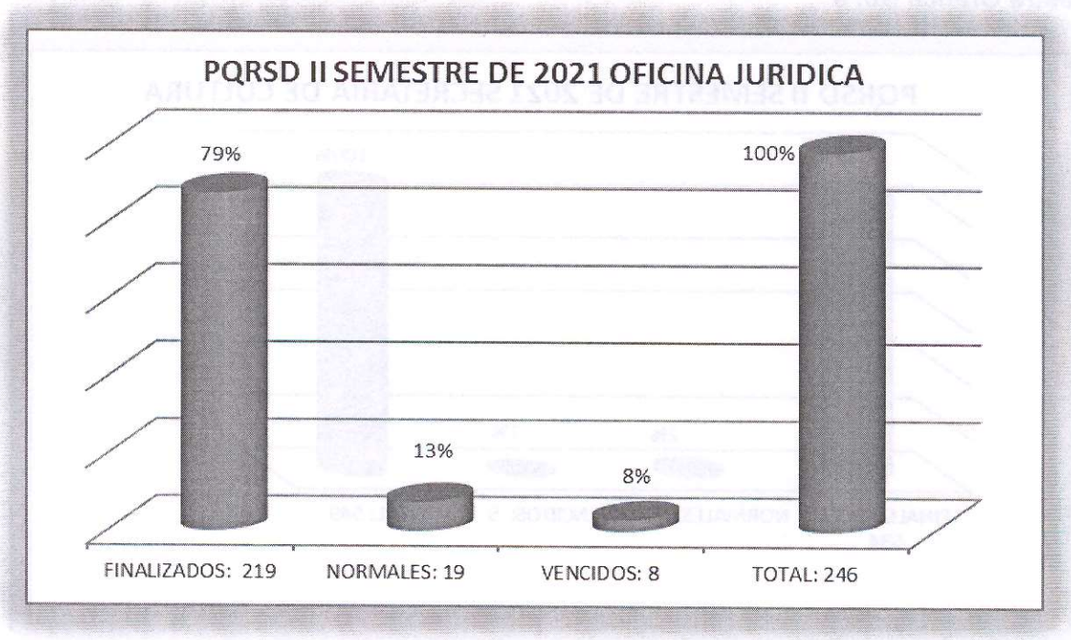
Muestra Grafica No. 5



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **OFICINA JURIDICA.** Radicadas en esta oficina, doscientos cuarenta y seis (246) registros, de los cuales se finalizaron doscientos diecinueve (219), quedando vencidos al cierre del informe ocho (8) y dentro de términos para resolver diecinueve (19) procesos.

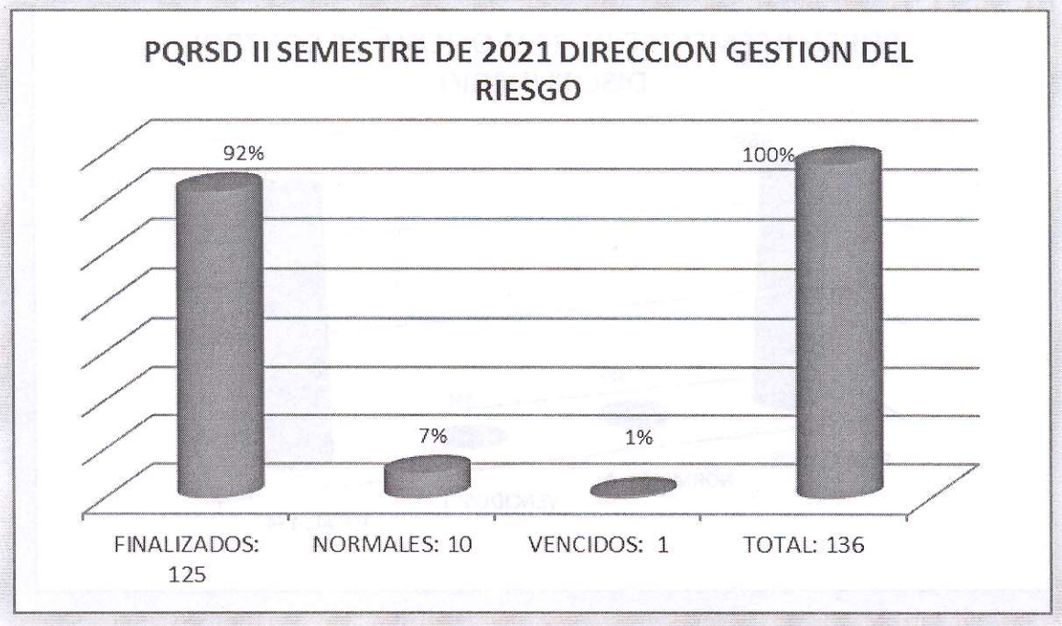
Muestra Grafica No. 6



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO**. Radicadas en esa dependencia, ciento treinta y seis (136) procesos, de los cuales se finalizaron, ciento veinticinco (125), quedando vencidos al cierre del informe uno (1) y dentro de términos diez (10).

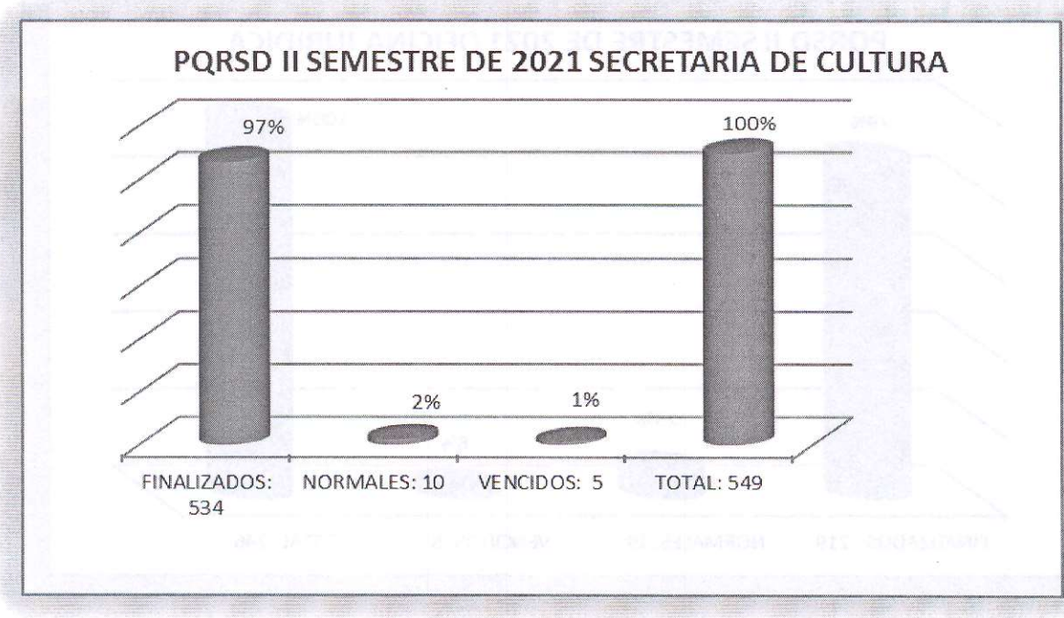
Muestra Grafica No. 7



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO.** Radicadas en esta Secretaria, quinientas cuarenta y nueve (549) procesos, de los cuales se finalizaron, quinientas treinta y cuatro (534), quedando vencidos al cierre del informe cinco (5) y dentro de términos diez (10).

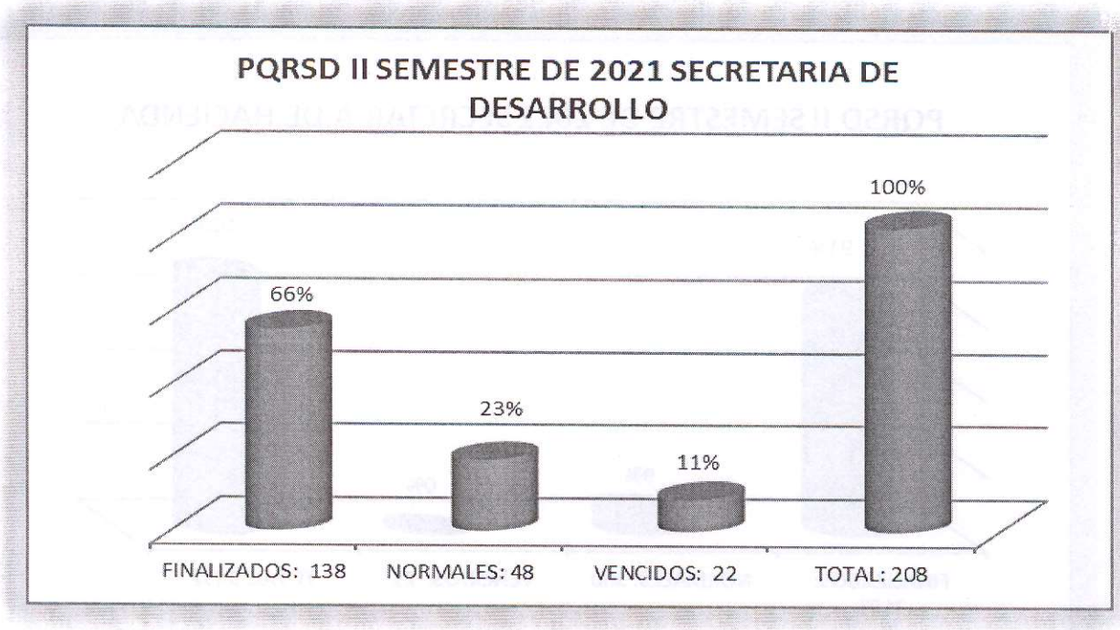
Muestra Grafica No. 8



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA DE DESARROLLO.** Radicadas en esta Secretaria, doscientos ocho (208) procesos, de los cuales se finalizaron (ciento treinta y ocho 138), quedando vencidos al cierre del informe veintidós (22) y dentro de términos cuarenta y ocho (48).

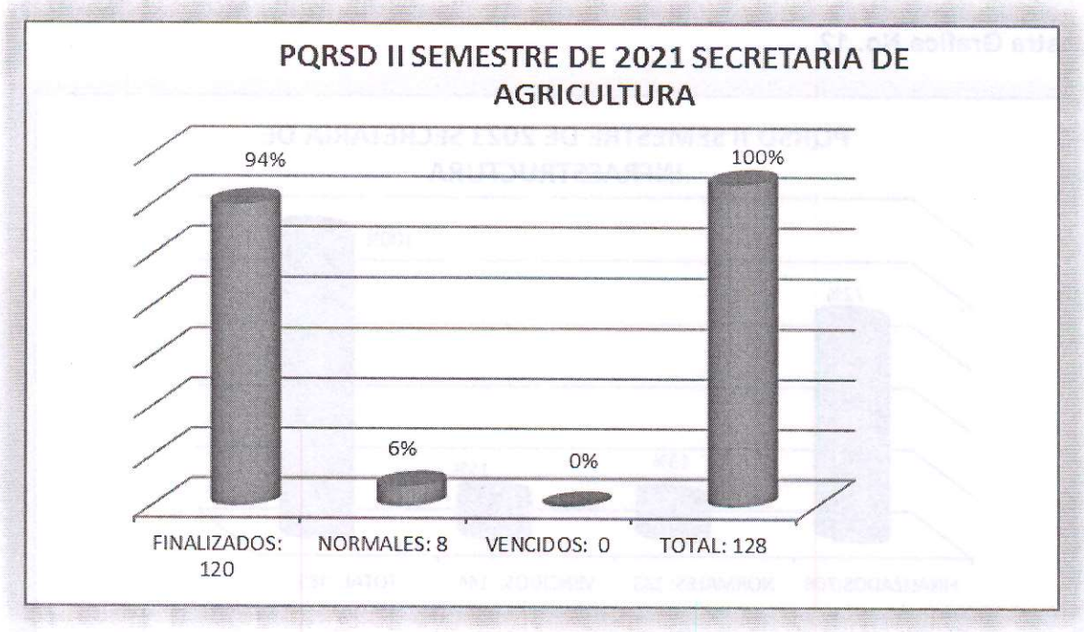
Muestra Grafica No. 9



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.** Radicadas en esta Secretaria, ciento veintiocho (128) procesos, de los cuales se finalizaron ciento veinte (120), quedando dentro de términos ocho (8).

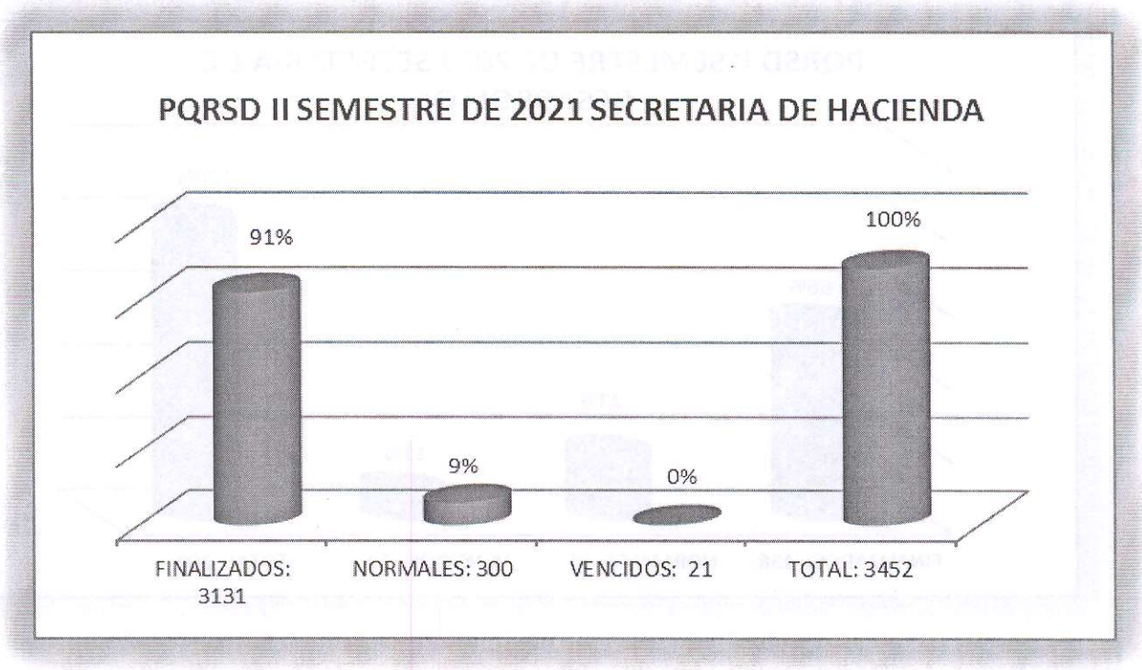
Muestra Grafica No. 10



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA DE HACIENDA.** Radicadas en esta Secretaria, tres mil cuatrocientos cincuenta y dos (3452) procesos, de los cuales se finalizaron tres mil ciento treinta y un (3131), quedando vencidos al cierre del informe veintiún (21) y para emitir respuesta en términos normales trescientos (300).

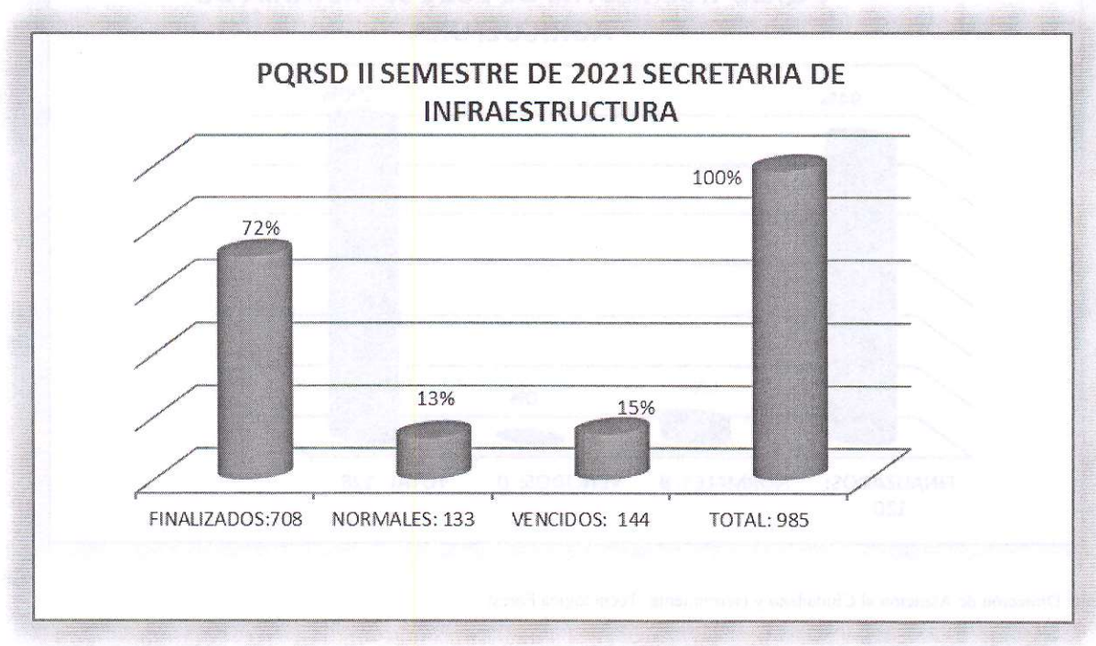
Muestra Grafica No. 11



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA.** Radicados en esta Secretaria, novecientos ochenta y cinco (985) procesos, de los cuales se finalizaron, setecientos ocho (708), quedando vencidos al cierre del informe ciento cuarenta y cuatro (144) y para emitir respuesta ciento treinta y tres (133).

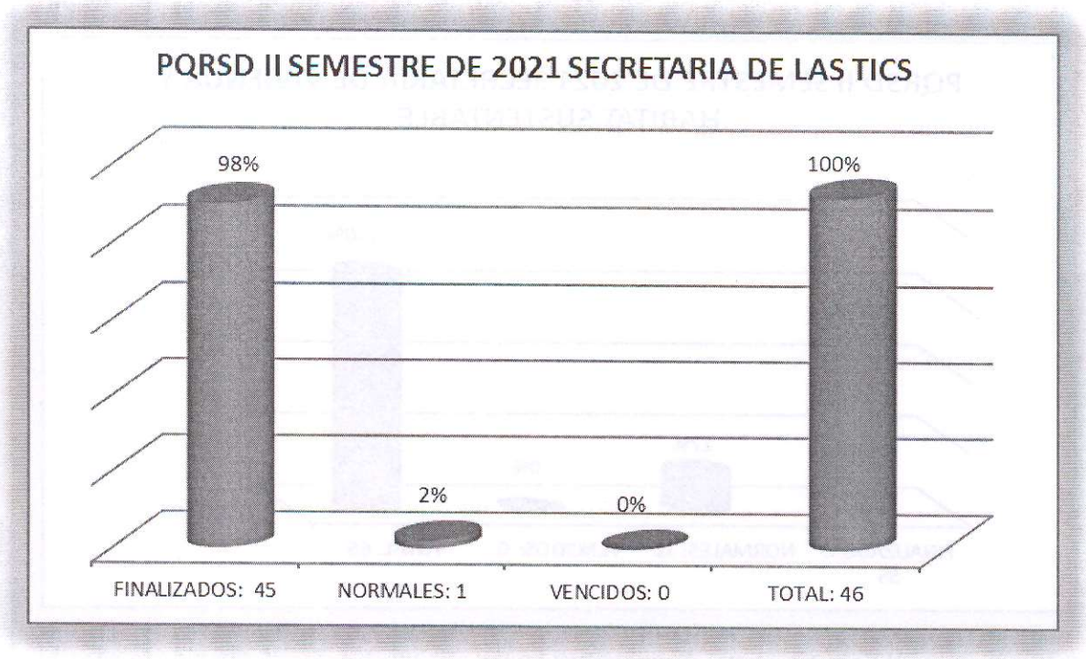
Muestra Grafica No. 12



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA DE LAS TICS.** Radicadas en esta Secretaria, cuarenta y seis (46) procesos, de los cuales se finalizaron, cuarenta y cinco (45), y para emitir respuesta uno (1).

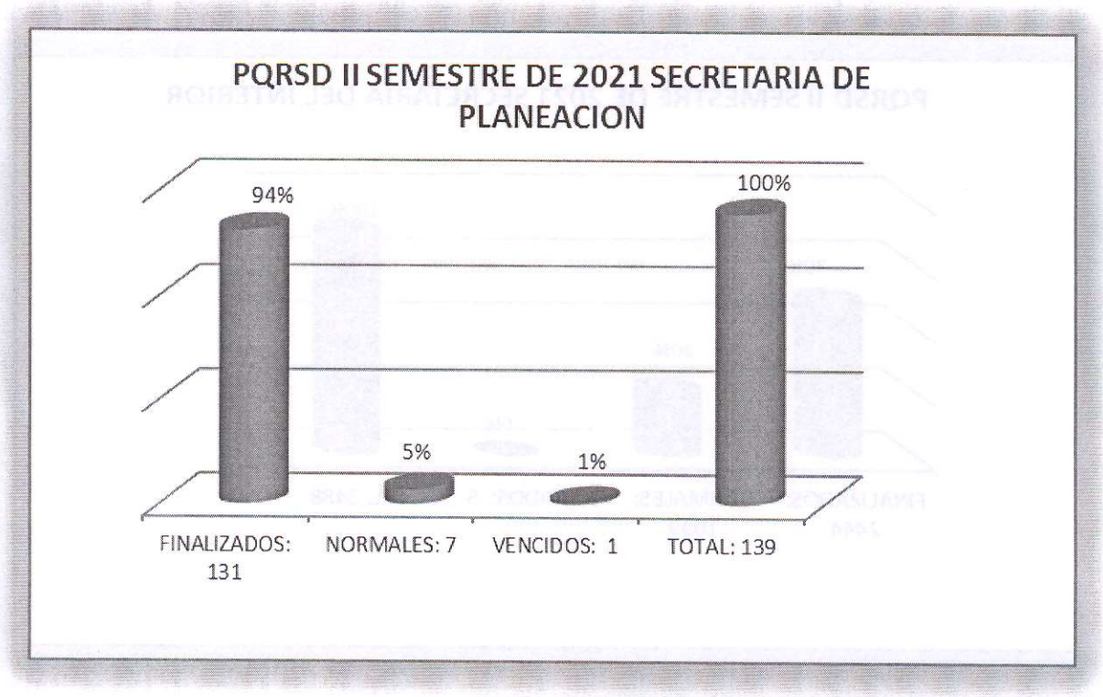
Muestra Grafica No. 13



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA DE PLANEACION** Radicadas en esta Secretaria ciento treinta y nueve (139) procesos, de los cuales se finalizaron, ciento treinta y uno (131), quedando vencidos al cierre del informe uno (1) y para emitir respuesta siete (7).

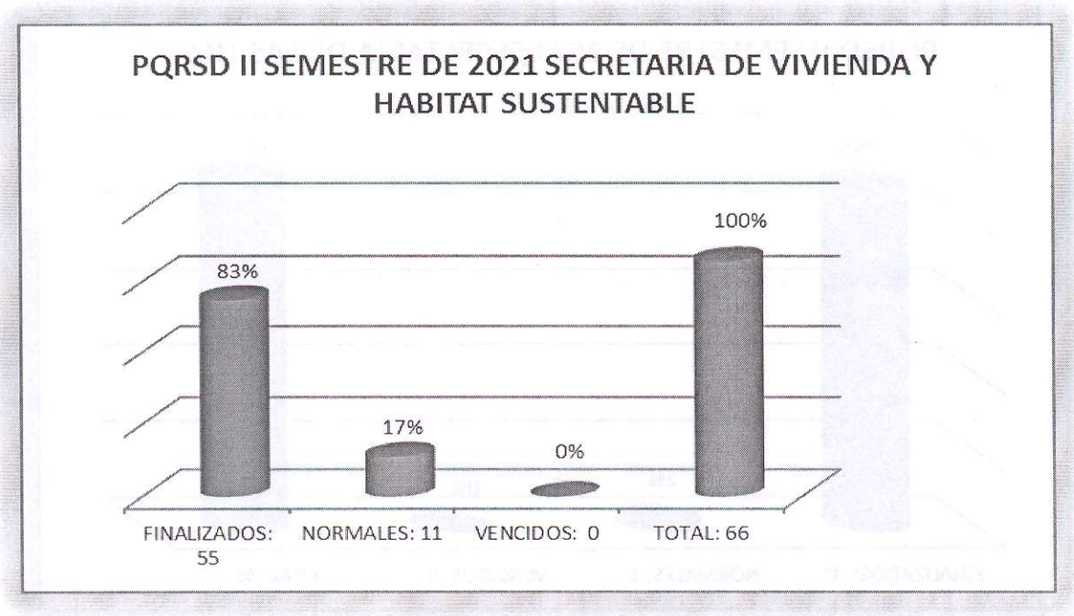
Muestra Grafica No. 14



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT.** Radicadas en esta Secretaria, sesenta y seis (66) procesos, de los cuales se finalizaron, cincuenta y cinco (55), quedando para emitir respuesta once (11) procesos.

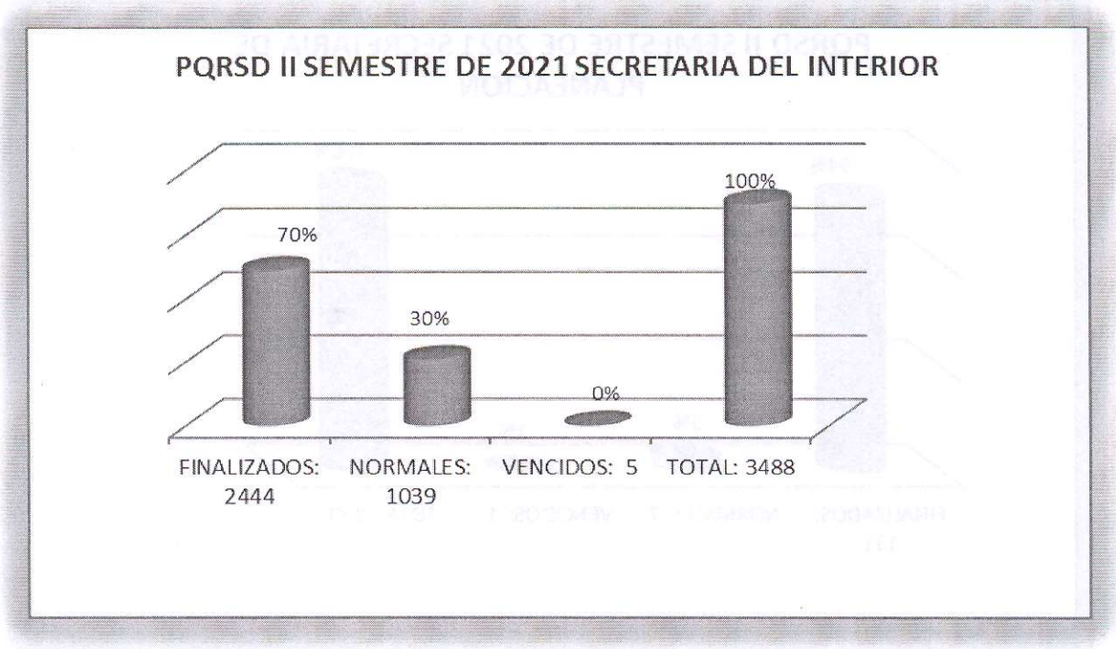
Muestra Grafica No. 15



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA DEL INTERIOR.** Radicadas en esta Secretaria, tres mil cuatrocientos ochenta y ocho (3488) procesos, de los cuales se finalizaron, dos mil cuatrocientos cuarenta y cuatro (2444), quedando vencidos al cierre del informe cinco (5) y dentro de términos mil treinta y nueve (1039)

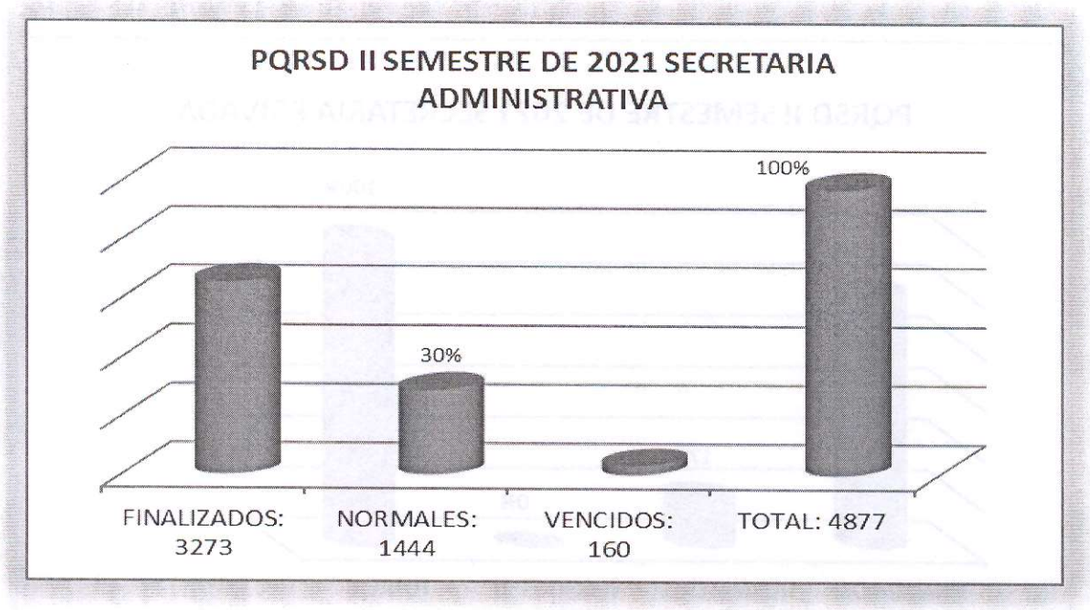
Muestra Grafica No. 16



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA ADMINISTRATIVA.** Radicadas en esta Secretaria, cuatro mil ochocientos setenta y siete (4877) procesos, de los cuales se finalizaron, tres mil doscientos setenta y tres (3273), quedando vencidos al cierre del informe ciento sesenta (160) y dentro de términos para emitir respuesta mil cuatrocientos cuarenta y cuatro (1444) procesos.

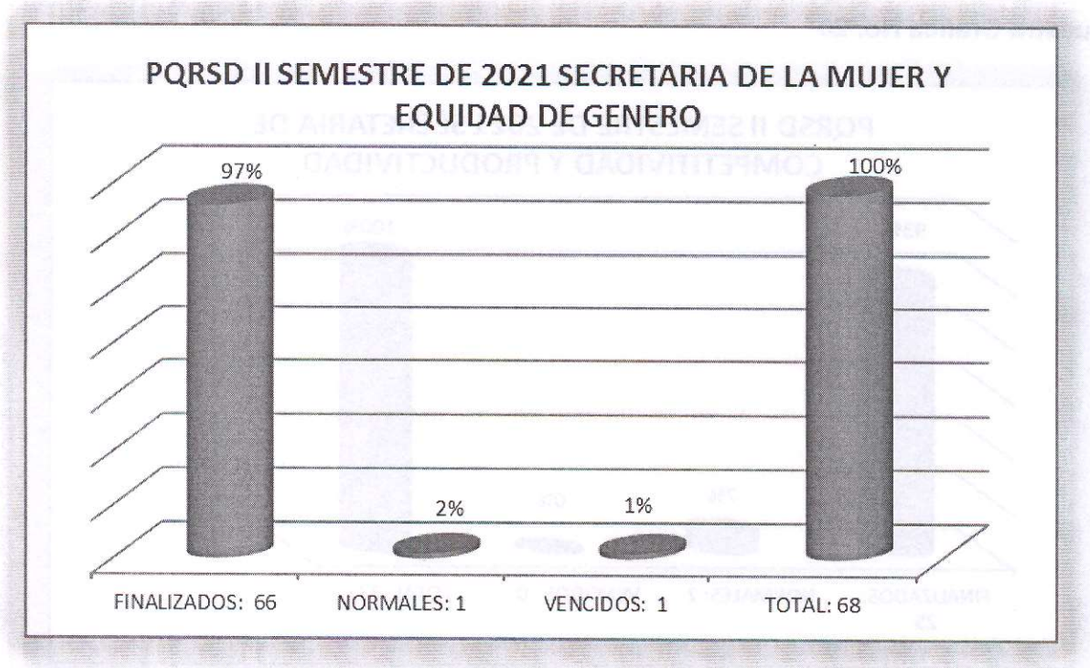
Muestra Grafica No. 17



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO.** Radicadas en esta Secretaria, sesenta y ocho (68) procesos, de los cuales se finalizaron, sesenta y seis (66), quedando vencidos al cierre del informe uno (1) y dentro de términos para emitir respuesta un (1) proceso

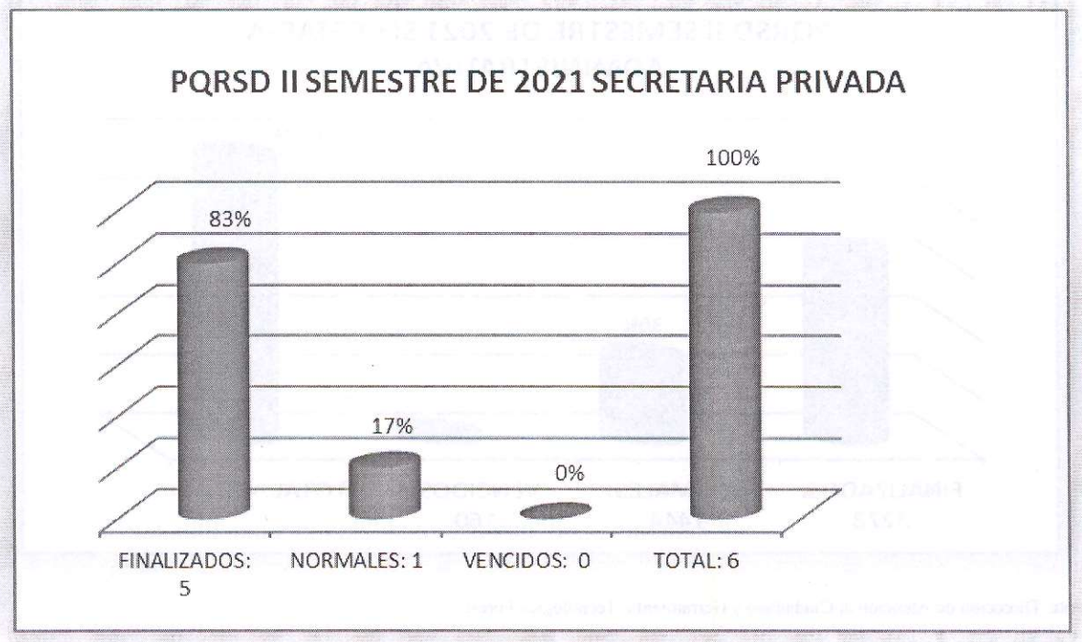
Muestra Grafica No. 18



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA PRIVADA.** Radicadas en esta Secretaria, seis 6) procesos, de los cuales se finalizaron, cinco (5), y dentro de términos para emitir respuesta un (1) proceso

Muestra Grafica No. 19



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD.** Radicadas en esta Secretaria, veintisiete (27) procesos, de los cuales se finalizaron, veinticinco (25), y dentro de términos para emitir respuesta dos (2)

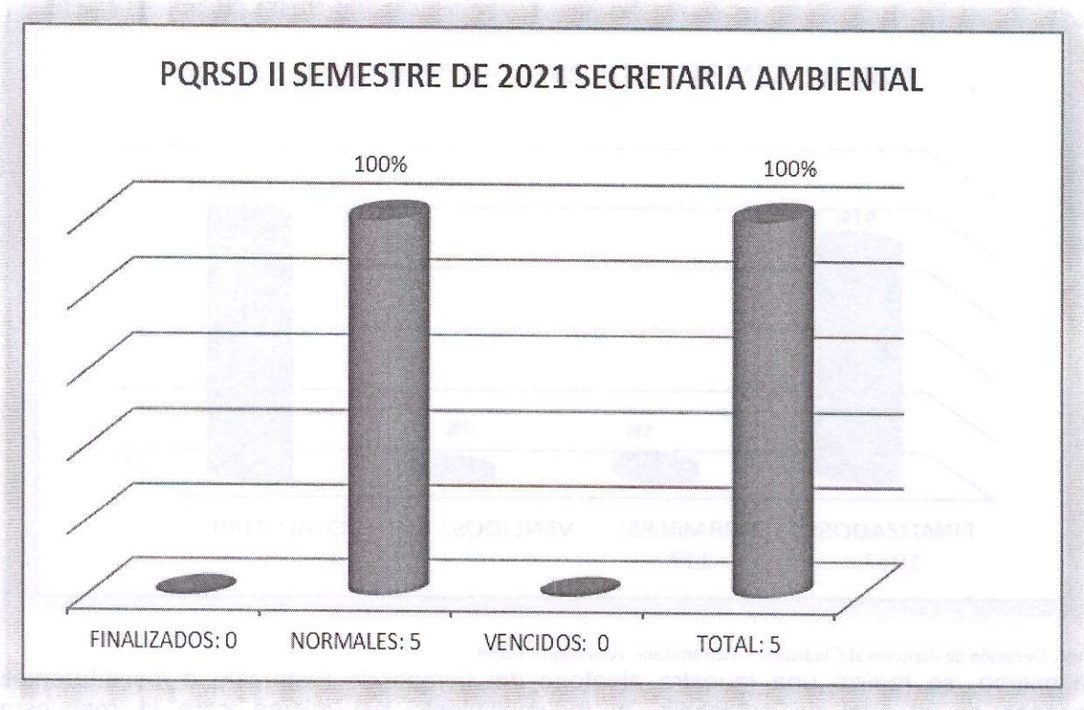
Muestra Grafica No. 20



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

- **SECRETARIA AMBIENTAL.** Radicadas en esta Secretaria, cinco (5) procesos, de los cuales se finalizaron en su totalidad.

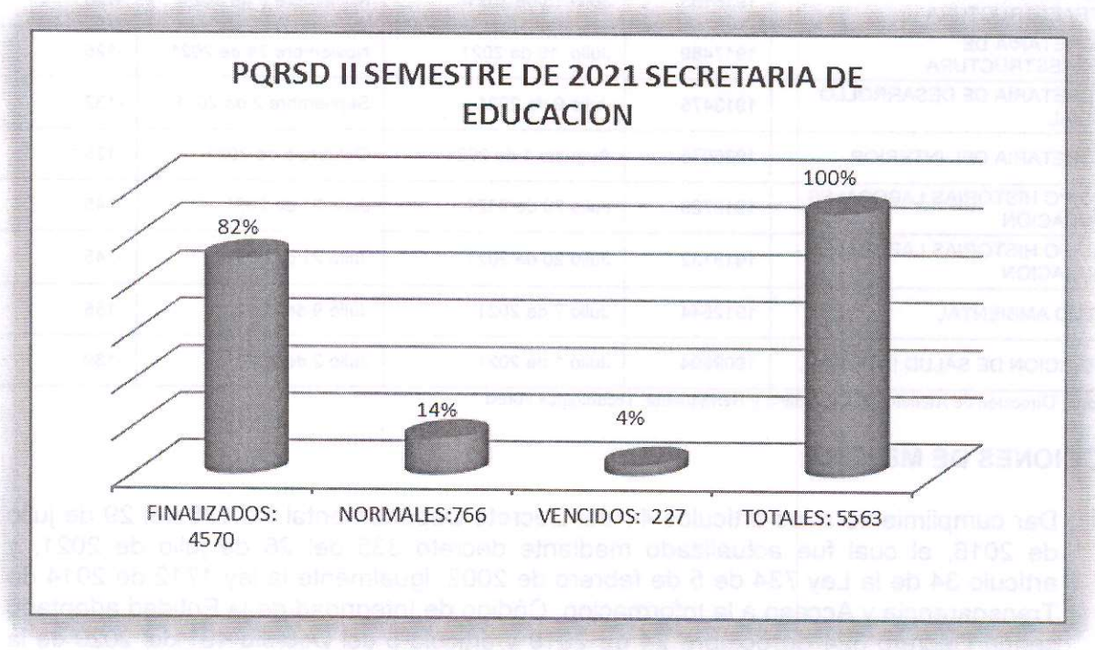
Muestra Grafica No. 21



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **SECRETARIA DE EDUCACION.** Radicadas en esta Secretaria, cinco mil quinientos setenta y tres (5563) procesos, de los cuales se finalizaron, cuatro mil quinientos setenta (4570), quedando vencidos al cierre del informe doscientos veintisiete (227) y dentro de términos para emitir respuesta setecientos sesenta y seis (766).

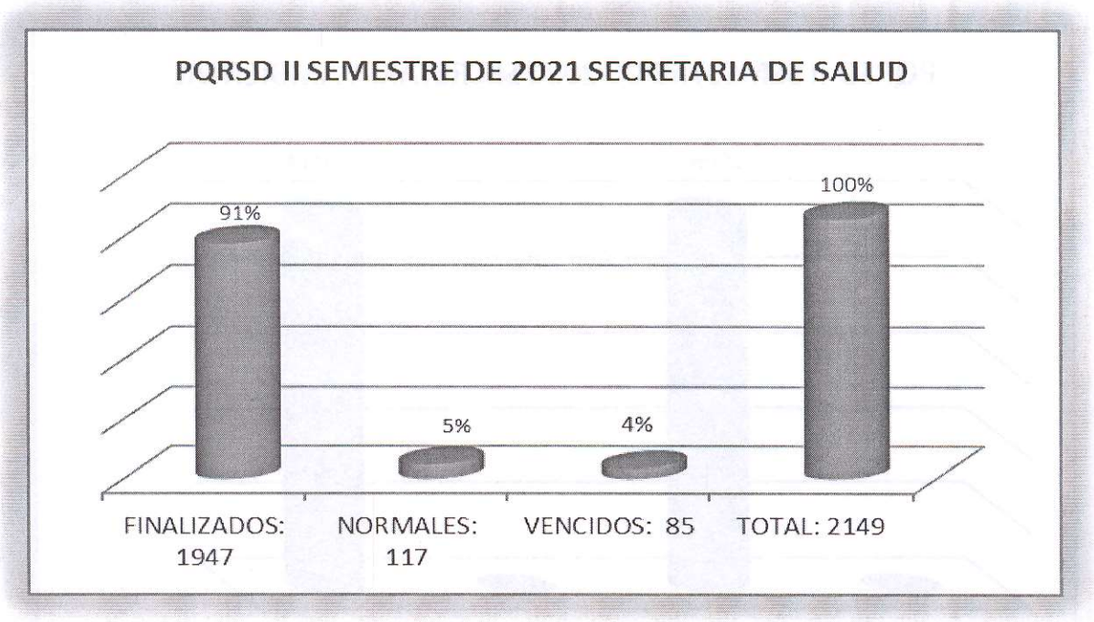
Muestra Grafica No. 22



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

❖ **SECRETARIA DE SALUD.** Radicadas en esta Secretaria, dos mil ciento cuarenta y nueve (2149) procesos, de los cuales se finalizaron, mil novecientos cuarenta y siete (1947), quedando vencidos al cierre del informe ochenta y cinco (85) y dentro de términos para dar respuesta ciento diecisiete (117) procesos.

Muestra Grafica No. 22



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta Tecnológica Forest

Así mismo, se realizó una muestra aleatoria del tiempo de respuesta a los diferentes procesos en el cual se evidencia, el incumplimiento del mismo para la respuesta correspondiente.

DEPENDENCIA	Nº PROCESO	FECHA RADICACIÓN	FECHA ASGINACIÓN	DÍAS HABILES
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1910396	Julio 2 de 2021	Julio 8 de 2021	-138
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1910401	Julio 2 de 2021	Julio 8 de 2021	-138
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1916153	Julio 15 de 2021	Noviembre 5 de 2021	-126
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1917489	Julio 16 de 2021	Noviembre 24 de 2021	-125
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1913475	Julio 9 de 2021	Septiembre 2 de 2021	-132
SECRETARIA DEL INTERIOR	1926075	Augusto 1 de 2021	Octubre 5 de 2021	-125
EQUIPO HISTORIAS LABORALES - EDUCACION	1918729	Julio 20 de 2021	Julio 21 de 2021	-145
EQUIPO HISTORIAS LABORALES - EDUCACION	1918732	Julio 20 de 2021	Julio 21 de 2021	-145
SALUD AMBIENTAL	1912544	Julio 7 de 2021	Julio 9 de 2021	-155
DIRECCION DE SALUD INTEGRAL	1909904	Julio 1 de 2021	Julio 2 de 2021	-139

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, el cual fue actualizado mediante decreto 335 del 26 de julio de 2021, y artículo 34 de la Ley 734 de 5 de febrero de 2002, igualmente la ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información, 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, recomendar 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, actualizado mediante Decreto 335 del 26 de julio de 2021; 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".***

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

ELGA JOHANNA CORREDOR SOLANO
Jefe Oficina de Control Interno