



**INFORME CUARTO TRIMESTRE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS (PQRS) Y OTROS TRÁMITES**

**SECRETARIA GENERAL  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
GOBERNACION DE SANTANDER**

**CUARTO TRIMESTRE 2019  
(Enero 01 a diciembre 31)**

## INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo contenido en el Título 3, artículo 37, del Decreto 138 del 2016, la Dirección de Atención al Ciudadano, presenta el siguiente informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias recibidas por la Gobernación de Santander a través de sus diferentes canales o medios de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de Diciembre del 2019, con el fin de analizar y establecer el cumplimiento de las metas propuestas por la Gobernación de Santander, que buscan satisfacer de manera ágil y eficiente los requerimientos de los ciudadanos, cumpliendo con los términos de Ley.

En este orden de ideas, se ha de establecer que la información suministrada ha sido tomada, teniendo como referencia los reportes de gestión y datos que arroja el sistema Forest, que, siendo dinámico, puede presentar variaciones en la información aportada, pues diariamente se alimenta la base de datos y procedimientos de gestión aplicados en la Dirección.

Siendo consecuentes con los medios de atención, se procede a hacer referencia de cada canal dispuesto para entregar documentación o establecer inquietudes y obtener comunicación directa con la Gobernación de Santander.

### Canales de Atención:

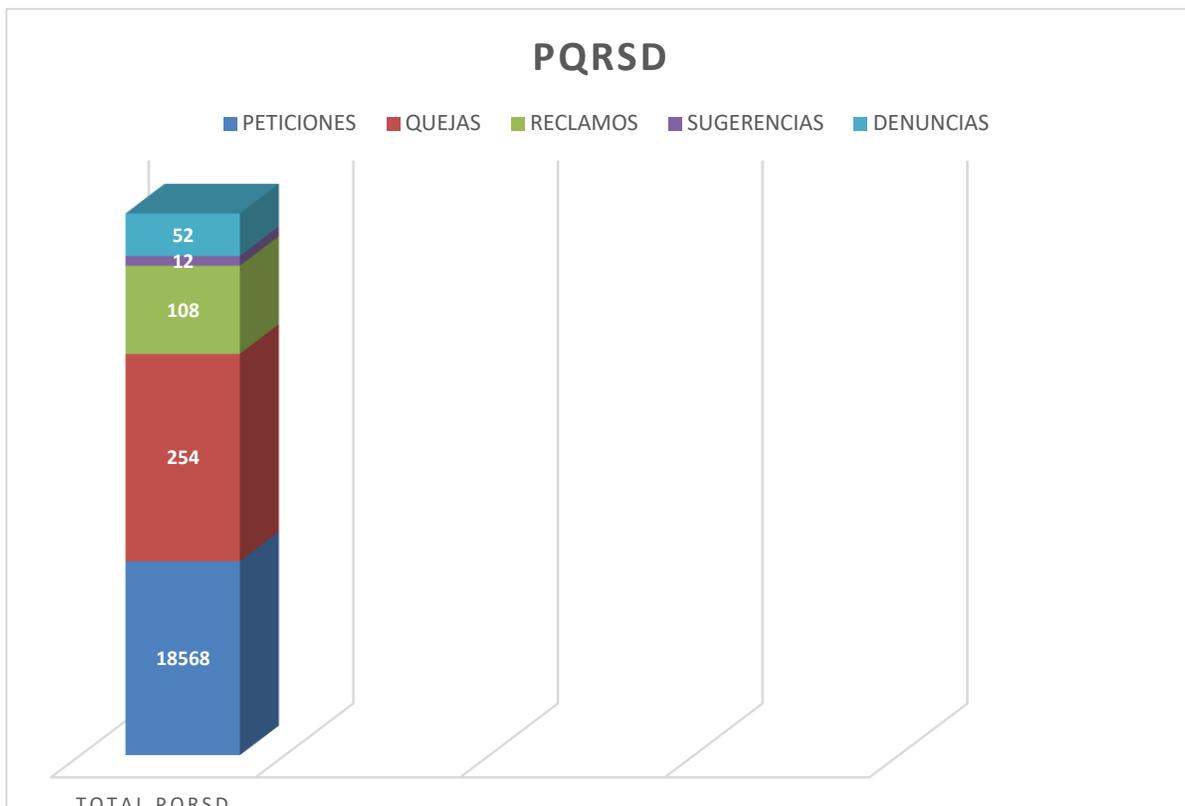
La Gobernación de Santander pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información que reposa en la entidad.

| CANALES             | MECANISMO          | UBICACIÓN  | HORARIO DE ATENCION  |
|---------------------|--------------------|--|--|
| Atención Presencial | Ventanilla Única   | Palacio Amarillo-Calle 37 No. 10-30  | días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 2:00pm a 6:00 pm  |
|                     | Ventanilla Única   | Secretaria de Salud- Calle 45 No 11-52   |  |
|                     | Ventanilla Única   | Idesan- Calle 48 No 27A-48   |  |
|                     | Ventanilla Unica   | Floridablanca- antigua licorera de Santander   |  |
| Atención Telefónica | Línea Nacional     | 01 8000 111121   | días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 2:00pm a 6:00 pm  |
|                     | Tel (PBX):         | (+57 7) 6910880  |  |
|                     | Línea Móvil        | 3504191000   |  |
| Virtual             | Página Web         | www.santander.gov.co   | El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestiona dentro de los días hábiles. |
|                     |                    | <a href="http://www.santander.gov.co/index.php/atención-al-ciudadano/contáctenos#">http://www.santander.gov.co/index.php/atención-al-ciudadano/contáctenos#</a>        |  |
|                     | Correo Electrónico | <a href="mailto:info@santander.gov.co">info@santander.gov.co</a><br><a href="mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co">escribalealgobernador@santander.gov.co</a> | El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestiona dentro de los días hábiles. |

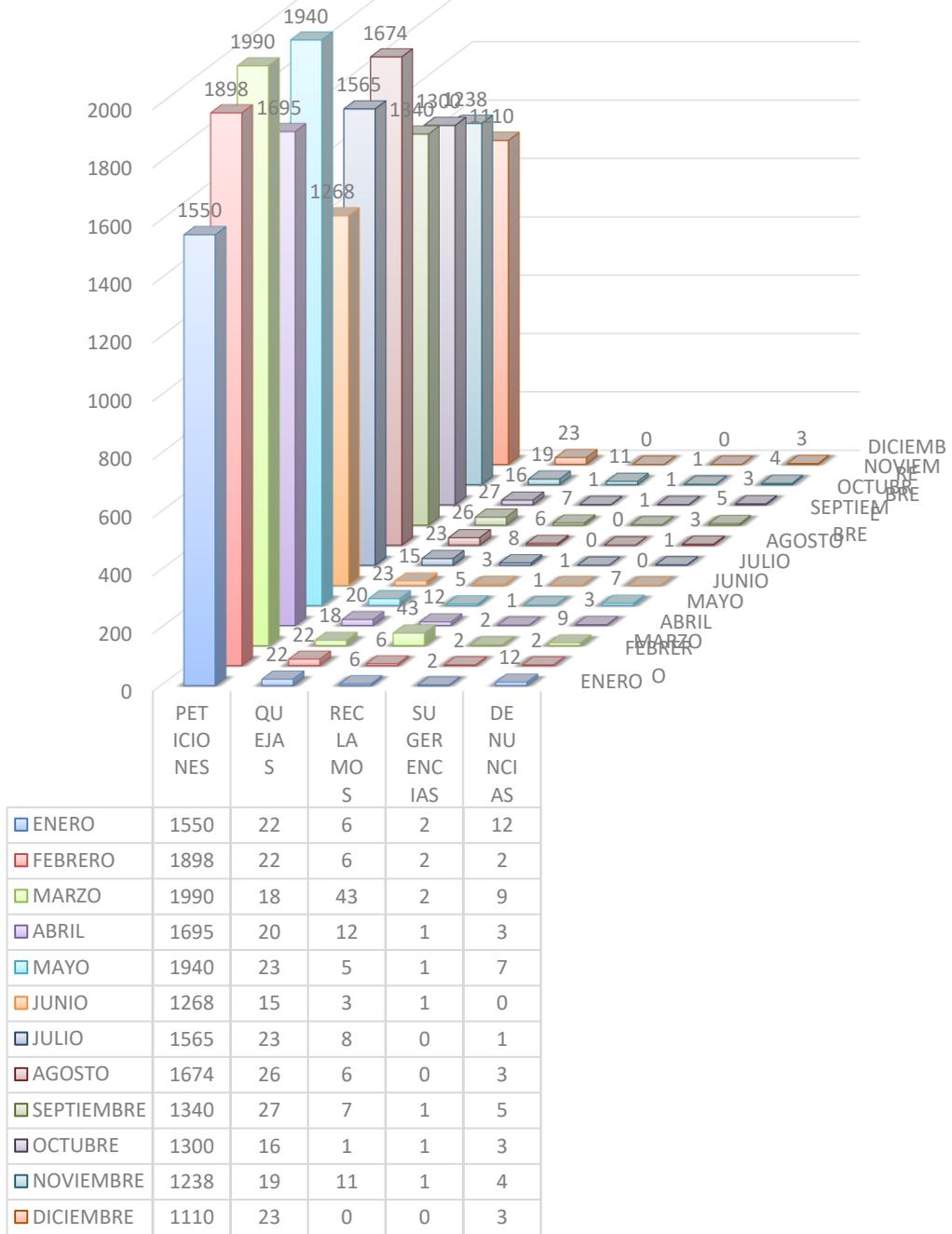
Una vez consolidado lo anterior, es prudente señalar el estado actual, y promedio de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que han sido allegadas a la Administración Departamental, veamos:

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

En el tercer trimestre del 2019 fueron radicadas 18.994 PQRSD en la Gobernación de Santander, 18.568 Peticiones, 254 Quejas, 108 Reclamos, 12 Sugerencias, 52 Denuncias.

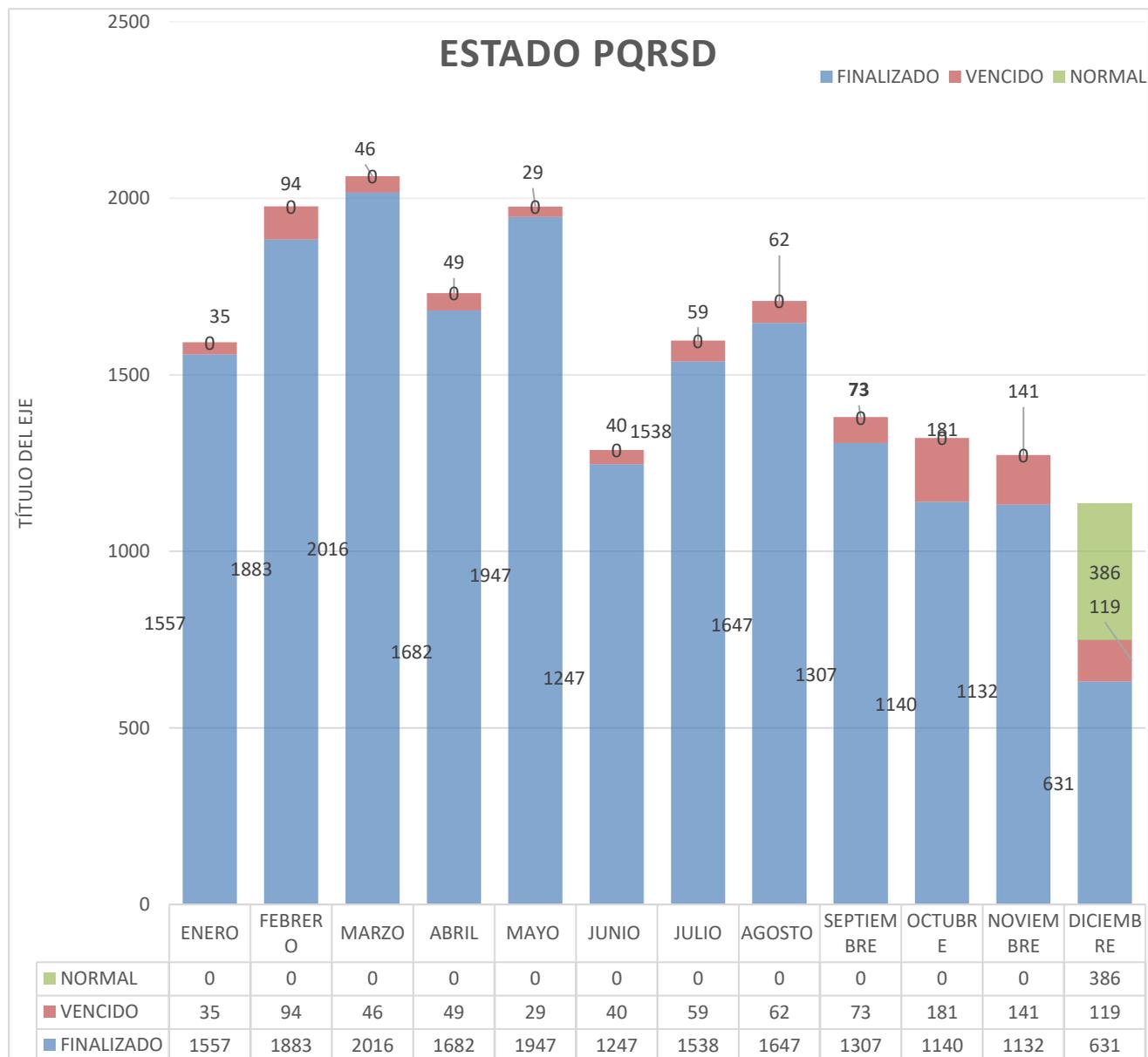


## INFORME DETALLADO PQRSD IV TRIMESTRE 2019



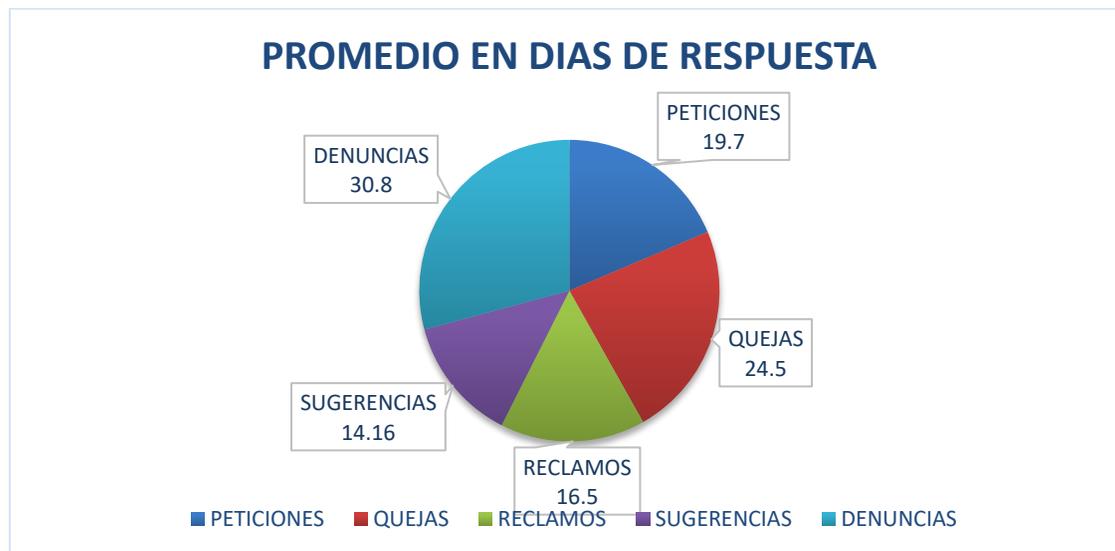
### ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero de 2019, por lo cual se invita a los funcionarios a dar respuesta a los ciudadanos de manera inmediata, como está estipulado en el decreto 138 de 2016 “art. 21 términos para resolver las peticiones” adicionalmente en los informes mensuales presentados a cada Secretaria donde se evidencia el número de procesos vencidos.



### PROMEDIO DE DIAS DE RESPUESTA DE PQRSD

Se evidencia que el tiempo de respuesta comparado con el trimestre pasado aumenta razón por la cual invitamos a toda la administración a dar respuesta dentro de los términos de ley.



### NUMERO DE PQRSD Y OTROS TRÁMITES VENCIDOS POR SECRETARIA

Frente a lo observado, cabe resaltar que, a pesar de los múltiples seguimientos o acciones en pro del manejo y respuesta de solicitudes en los términos legales, aún quedan procesos pendientes por dar trámite, los cuales datan desde enero del presente año; esta situación disminuye la imagen positiva de la Administración frente a los ciudadanos, afectando además intereses y derechos colectivos y particulares.

### SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

| DEPENDENCIAS                               | PQRSD             |                      |                   | TOTAL PROCESOS |
|--|-------------------|----------------------|-------------------|----------------|
|  | PROCESOS NORMALES | PROCESOS FINALIZADOS | PROCESOS VENCIDOS |                |
| Dirección Administrativa y Financiera      | 1                 | 83                   | 0                 | 84             |
| Equipo de Carrera docente y Administrativa | 2                 | 72                   | 11                | 85             |
| Equipo de Desarrollo Docente               | 2                 | 56                   | 1                 | 59             |
| Equipo de Contabilidad                     | 0                 | 5                    | 0                 | 5              |
| Equipo de Nomina                           | 1                 | 93                   | 1                 | 95             |
| Equipo de Prestación del Magisterio        | 30                | 1062                 | 38                | 1130           |
| Equipo de Tesorería                        | 3                 | 61                   | 0                 | 64             |
| Equipo Fondo de Servicios Educativos       | 0                 | 37                   | 0                 | 37             |
| Equipo Historias Laborales                 | 10                | 429                  | 8                 | 447            |
| Grupo de Cobertura Educativa               | 0                 | 146                  | 2                 | 148            |
| Grupo de Apoyo Jurídico                    | 2                 | 103                  | 0                 | 105            |
| Grupo de Atención al Ciudadano             | 1                 | 58                   | 0                 | 59             |
| Grupo de Bienes y Servicios                | 1                 | 35                   | 1                 | 37             |
| Grupo de Calidad Educativa                 | 0                 | 152                  | 0                 | 152            |
| Grupo de Inspección y Vigilancia           | 6                 | 385                  | 4                 | 395            |
| Grupo de Planeación Educativa              | 0                 | 12                   | 0                 | 12             |
| Grupo de Sistemas de Información           | 1                 | 9                    | 27                | 37             |
| Grupo de Talento Humano Educación          | 0                 | 54                   | 0                 | 54             |

|                                    |           |             |           |             |
|------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Equipo de Administracion de Planta | 11        | 747         | 3         | 761         |
| PAE                                | 2         | 204         | 1         | 207         |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN-DESPACHO   | 0         | 95          | 0         | 95          |
| <b>TOTAL PROCESOS</b>              | <b>73</b> | <b>3898</b> | <b>97</b> | <b>4068</b> |

### SECRETARÍA DE SALUD PQRSYD Y OTROS TRÁMITES

| Etiquetas de fila  | Finalizado   | Normal     | Vence hoy | Vencido    | Total general |
|--|--------------|------------|-----------|------------|---------------|
| <b>SECRETARIA DE SALUD</b>   | <b>17111</b> | <b>326</b> | <b>24</b> | <b>751</b> | <b>18212</b>  |
| Dirección Administrativa de Control Financiero                         | 71           |            |           | 1          | 72            |
| Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control | 1213         | 32         | 2         | 100        | 1347          |
| Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud                        | 13           |            |           |            | 13            |
| Dirección de Salud Integral  | 63           |            |           | 2          | 65            |
| Equipo Provinciales - Secretaria de Salud                              | 14           |            |           | 1          | 15            |
| Grupo de Participación Social en Salud                                 | 162          | 2          |           | 4          | 168           |
| Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía       | 4273         | 152        | 6         | 243        | 4674          |
| Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo              | 8            |            |           |            | 8             |
| Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones                                  | 89           | 3          | 1         | 5          | 98            |
| Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria           | 422          | 54         | 7         | 22         | 505           |
| Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico                                 | 602          | 14         |           |            | 616           |
| Grupo de CRUE Emergencia y Desastres                                   | 273          | 6          | 2         | 12         | 293           |
| Grupo de Epidemiología y Demografía                                    | 44           |            |           | 14         | 58            |
| Grupo de Infraestructura en Salud                                      | 190          |            |           | 3          | 193           |
| Grupo de Laboratorio de Salud Pública                                  | 53           | 1          |           | 30         | 84            |
| Grupo de Recursos Financieros en salud                                 | 170          | 12         | 2         | 96         | 280           |
| Grupo de Recursos Fisicos  | 35           |            |           |            | 35            |
| Grupo de Talento Humano Salud  | 52           |            |           | 1          | 53            |
| Hospitales Liquidados - Secretaria de Salud                            | 66           | 2          |           | 22         | 90            |
| Nutrición - Secretaria de Salud  | 19           | 1          |           |            | 20            |
| Salud Ambiental - Secretaria de Salud                                  | 774          | 29         | 4         | 168        | 975           |
| Salud Infantil - Secretaria de Salud                                   | 69           |            |           | 3          | 72            |
| Salud Mental - Secretaria de Salud                                     | 80           |            |           |            | 80            |
| Salud Oral - Secretaria de Salud                                       | 4            |            |           | 3          | 7             |
| Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud                | 55           | 1          |           | 10         | 66            |
| SECRETARIA DE SALUD  | 124          | 5          |           | 1          | 130           |
| Servicio Social Obligatorio S.S.O                                      | 111          | 12         |           | 7          | 130           |
| Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud                             | 12           |            |           | 3          | 15            |
| Tutelas - Secretaría de Salud  | 8050         |            |           |            | 8050          |
| <b>Total general</b>   | <b>17111</b> | <b>326</b> | <b>24</b> | <b>751</b> | <b>18212</b>  |

**ADMINISTRACIÓN CENTRAL PQRSY OTROS TRAMITES**

| <b>Etiquetas de fila</b>   | <b>Finalizado</b> | <b>Normal</b> | <b>Vence hoy</b> | <b>Vencido</b> | <b>Total general</b> |
|--|-------------------|---------------|------------------|----------------|----------------------|
| DESPACHO DEL GOBERNADOR  | 1081              | 4             |                  |                | 1085                 |
| Dirección Gestión del Riesgo                                       | 650               |               |                  |                | 650                  |
| Oficina de Control Disciplinario                                   | 1320              | 16            |                  | 79             | 1415                 |
| Oficina de Control Interno   | 131               | 2             |                  |                | 133                  |
| Oficina Jurídica   | 7403              | 87            | 139              | 151            | 7780                 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA                                      | 3862              | 90            | 5                | 450            | 4407                 |
| SECRETARIA DEL INTERIOR  | 2835              | 63            |                  | 190            | 3088                 |
| Dirección de Contabilidad  | 364               | 12            |                  | 77             | 453                  |
| Dirección de Ingresos  | 5426              | 150           | 3                | 65             | 5644                 |
| Dirección de presupuesto   | 147               |               |                  | 2              | 149                  |
| Dirección de Tesorería   | 1559              | 16            |                  | 4              | 1579                 |
| Grupo de Cobro Coactivo  | 4186              | 2             |                  | 5              | 4193                 |
| SECRETARIA DE HACIENDA   | 148               |               |                  |                | 148                  |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL                       | 427               | 2             | 1                | 4              | 434                  |
| SECRETARIA GENERAL   | 10209             | 277           | 17               | 548            | 11051                |
| SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO                                    | 1241              | 5             | 2                | 12             | 1260                 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO   | 657               | 3             |                  | 3              | 663                  |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO                         | 21                |               |                  |                | 21                   |
| SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC | 231               |               |                  |                | 231                  |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN   | 702               | 10            |                  | 7              | 719                  |
| SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE                       | 351               |               |                  |                | 351                  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>42951</b>      | <b>739</b>    | <b>167</b>       | <b>1597</b>    | <b>45454</b>         |

**MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.**

| <b>SECRETARIA TIC</b> |  |   |
|-----------------------|--|---|
| <b>MES</b>            | <b>PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION</b> | <b>PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION</b> |
| JULIO                 | 0  | 0   |
| AGOSTO                | 0  | 0   |
| SEPTIEMBRE            | 0  | 0   |

| <b>SECRETARIA DE EDUCACIÓN</b> |  |   |
|--------------------------------|--|---|
| <b>MES</b>                     | <b>PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION</b> | <b>PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION</b> |
| JULIO                          | 0  | 0   |
| AGOSTO                         | 0  | 0   |
| SEPTIEMBRE                     | 0  | 0   |

| <b>OFICINA CONTROL INTERNO</b> |  |   |
|--------------------------------|--|---|
| <b>MES</b>                     | <b>PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION</b> | <b>PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION</b> |
| JULIO                          | 0  | 0   |
| AGOSTO                         | 0  | 0   |
| SEPTIEMBRE                     | 0  | 0   |

| <b>SECRETARIA DE PLANEACION</b> |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| <b>MES</b>                      | <b>PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION</b> | <b>PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION</b> |
| JULIO                           | 0  | 0   |
| AGOSTO                          | 0  | 0   |
| SEPTIEMBRE                      | 0  | 0   |

| <b>DIRECCION DE TESORERIA</b> |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>MES</b>                    | <b>PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION</b> | <b>PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION</b> |
| JULIO                         | 0  | 0   |
| AGOSTO                        | 0  | 0   |

|            |   |   |
|------------|---|---|
| SEPTIEMBRE | 0 | 0 |
|------------|---|---|

| SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE |   |  |
|--|---|--|
| MES  | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO  | 0                                       | 0  |
| AGOSTO                                       | 0                                       | 0  |
| SEPTIEMBRE                                   | 0                                       | 0  |

| SECRETARIA DE AGRICULTURA |   |  |
|---------------------------|---|--|
| MES                       | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO                     | 0                                       | 0  |
| AGOSTO                    | 0                                       | 0  |
| SEPTIEMBRE                | 0                                       | 0  |

| DIRECCION DE PRESUPUESTO |   |  |
|--------------------------|---|--|
| MES                      | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO                    | 0                                       | 0  |
| AGOSTO                   | 0                                       | 0  |
| SEPTIEMBRE               | 0                                       | 0  |

| SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| MES                             | PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION | PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION |
| JULIO                           | 0                                       | 0  |
| AGOSTO                          | 0                                       | 0  |
| SEPTIEMBRE                      | 0                                       | 0  |

**Nota:** Información suministrada por cada Secretaria u Oficina a la Dirección de Atención al Ciudadano.

#### CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Ciudadano realiza seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante el Departamento, a través de los diferentes canales como las ventanillas únicas ubicadas en el **Palacio Amarillo:** Calle 37 No. 10-30. **Secretaría de Salud:** Calle 45 No. 11-52. **Edificio IDESAN:** Calle 48 No. 27ª-48, mediante la página web <http://forest.santander.gov.co:8080/forest-webfile/app>, o el correo electrónico: [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co), [escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co). De lo allegado o recepcionado, se hace visita de seguimiento a los procesos vencidos a cada una de las secretarías levantando un acta que es firmada por los funcionarios con mayor número de procesos vencidos. Aunado a lo expuesto, fortaleciendo el trámite y metas propuestas, se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en el Departamento, que son entregados a cada una de las Secretarías y Oficina de control Interno, Oficina de Control Disciplinario, Oficina Jurídica y Dirección de Gestión del Riesgo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al analizar el comportamiento de las PQRSD y otros trámites se observa que la Gobernación tiene el desafío de mejorar aspectos como:

1. Se requiere mayor compromiso en el manejo del sistema Forest en los funcionarios de la Entidad con el propósito de optimizar su uso como herramienta para la automatización de procesos y documentos.
2. Se invita a los funcionarios públicos a dar una respuesta oportuna de acuerdo a lo establecido en el **Decreto 138 del 2016** y el Código Contencioso Administrativo.
3. Se debe contestar sobre el mismo proceso para llevar la trazabilidad.
4. Se recomienda revisar el reparto de las Secretarías, Direcciones u Oficinas.
5. Nivel de oportunidad en la respuesta, para lo cual se requiere fortalecer la cultura al interior de cada Secretaría. Para identificar las peticiones próximas a vencer y vencidas con el propósito de realizar el seguimiento respectivo.
6. Disminuir el promedio de días de respuesta, según este informe se está dando respuesta sobre el último día.
7. Respecto a otros trámites y PQRSD se evidencia que aún tienen procesos vencidos de los primeros meses del año, se recomienda revisar sus escritorios para dar trámite a las solicitudes del ciudadano.

**ALIX ROCIO DIAZ VESGA**  
Directora de Atención al Ciudadano

Proyecto: María Carolina Lebolo Alvernia- contratista macroproyectos  
Revisó: José Ricardo Fonseca – Director proyecto forest