



**INFORME CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Y OTROS TRÁMITES**

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

**TERCER TRIMESTRE 2019
(Enero 01 a septiembre 30)**



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 30 de Septiembre 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.

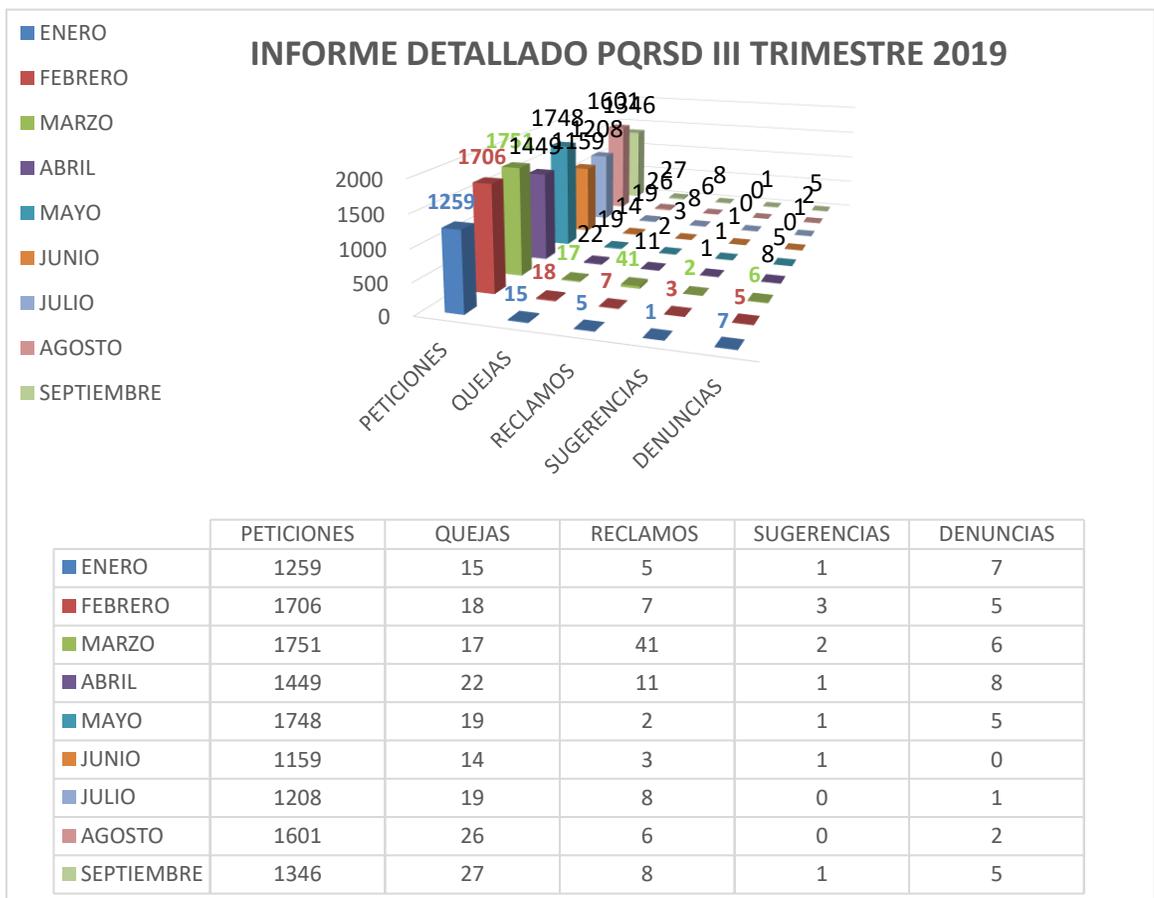
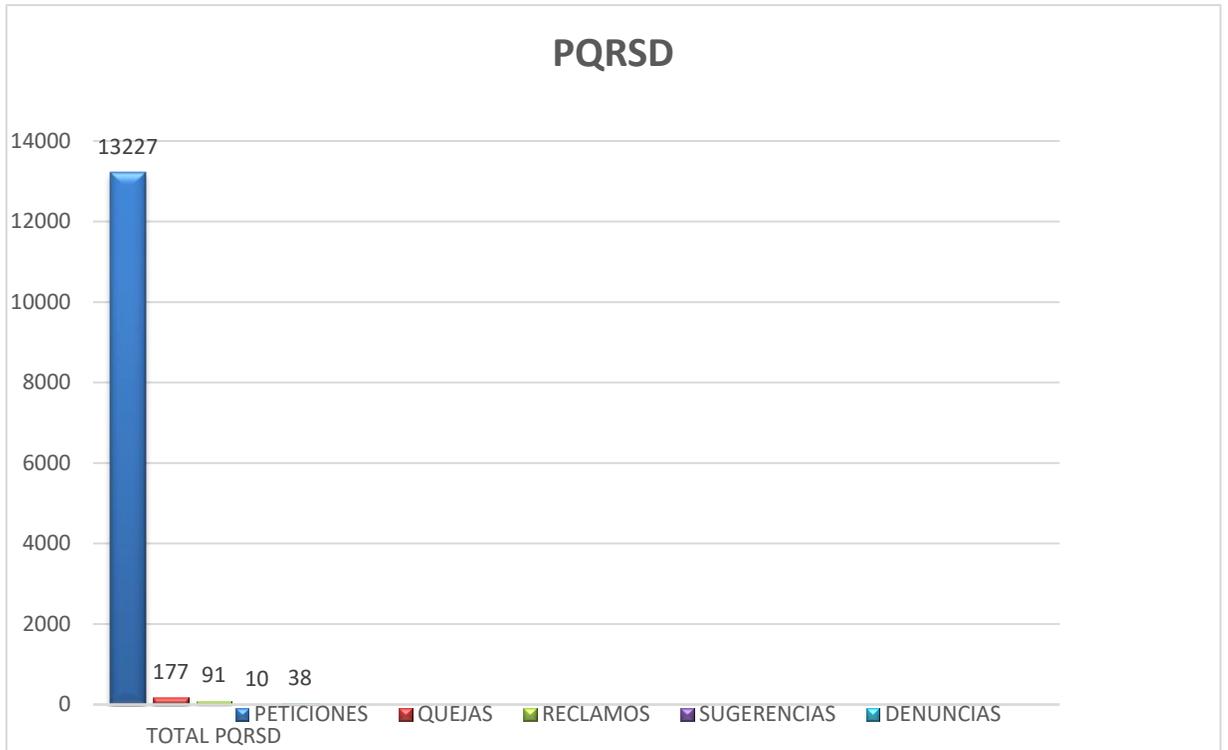
CANALES	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Atención Presencial	Ventanilla Única	Palacio Amarillo-Calle 37 No. 10-30	días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 2:00pm a 6:00 pm
	Ventanilla Única	Secretaria de Salud- Calle 45 No 11-52	
	Ventanilla Única	Idesan- Calle 48 No 27A-48	
	Ventanilla 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.
		http://www.santander.gov.co/index.php/atención-al-ciudadano/contáctenos#	
	Correo Electrónico	info@santander.gov.co escribalealgobernador@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.

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)

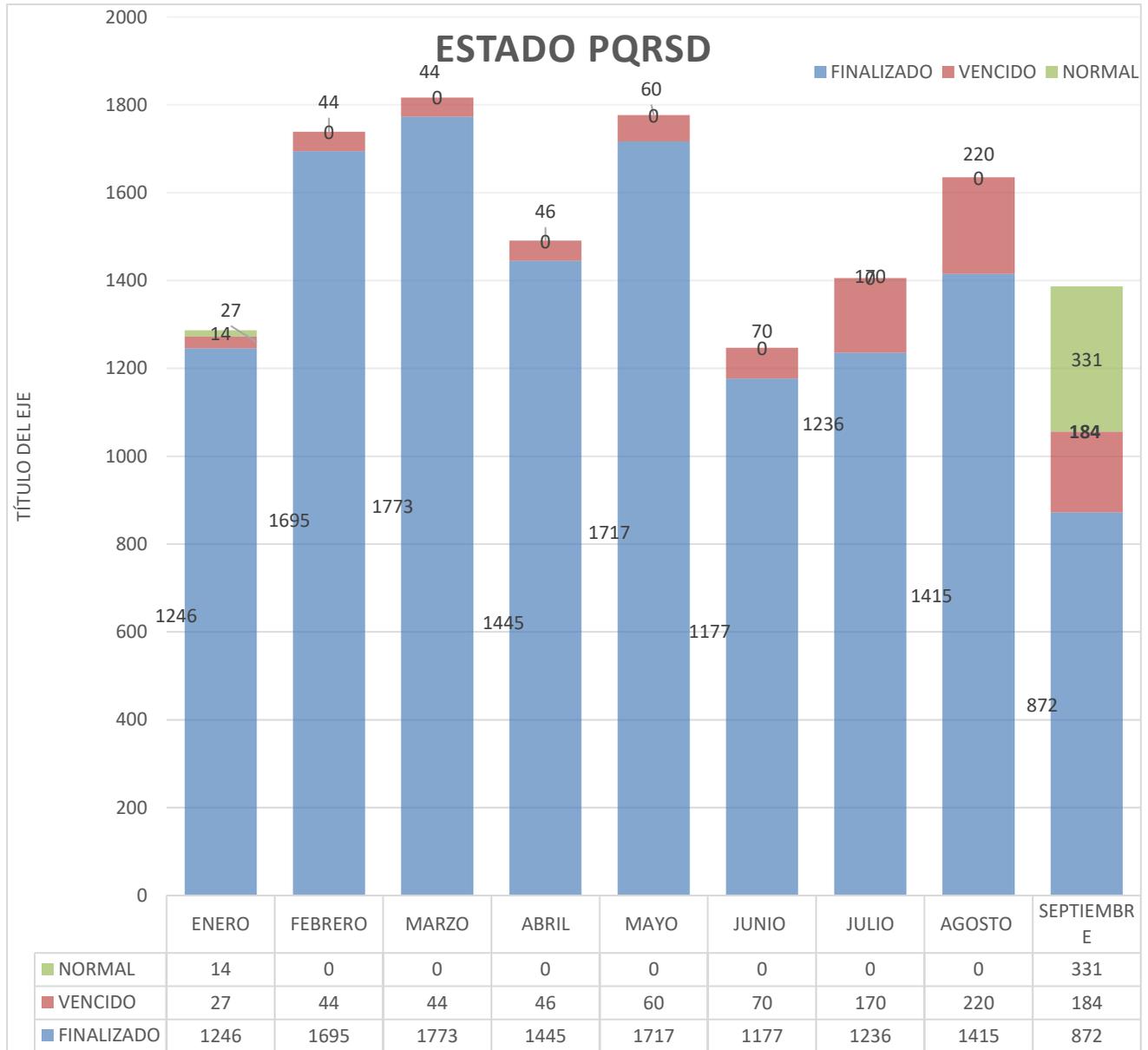
En el tercer trimestre del 2019 fueron radicadas 13.543 PQRSD en la Gobernación de Santander, 13.227 Peticiones, 177 Quejas, 91 Reclamos, 10 Sugerencias, 39 Denuncias.





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

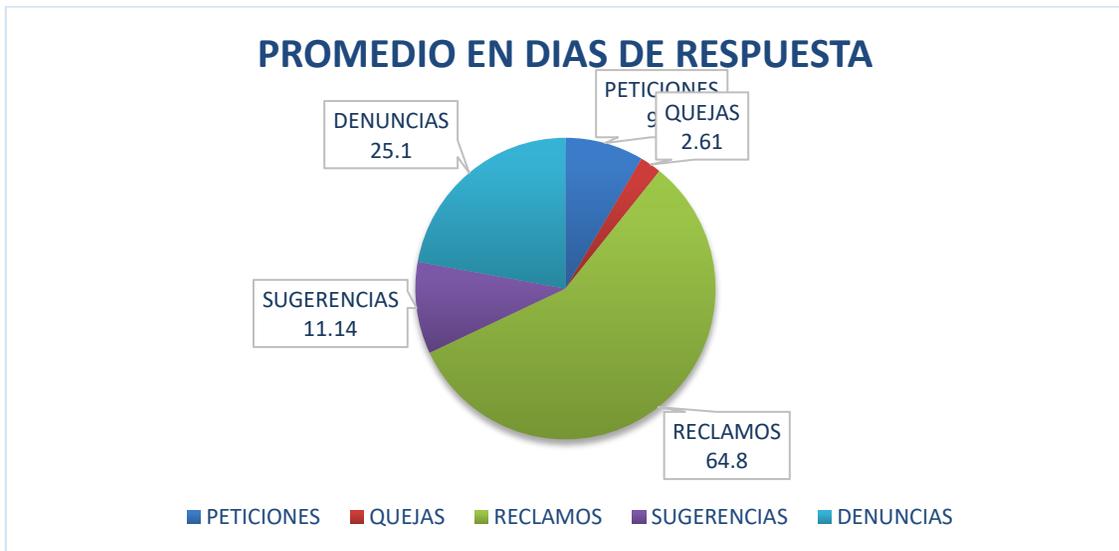
Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero de 2019, por lo cual se invita a los funcionarios a dar respuesta a los ciudadanos de manera inmediata, como está estipulado en el decreto 138 de 2016 “art. 21 términos para resolver las peticiones” adicionalmente en 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	74	0	75
Equipo de Carrera docente y Administrativa	4	36	4	44
Equipo de Desarrollo Docente	1	10	0	11
Equipo de Contabilidad	0	3	0	3
Equipo de Nomina	3	79	0	82
Equipo de Prestación del Magisterio	12	926	4	942
Equipo de Tesorería	2	39	0	41
Equipo Fondo de Servicios Educativos	1	35	0	36
Equipo Historias Laborales	9	317	28	354
Grupo de Cobertura Educativa	5	111	1	117
Grupo de Apoyo Jurídico	0	91	3	94
Grupo de Atención al Ciudadano	1	37	0	38
Grupo de Bienes y Servicios	3	25	0	28
Grupo de Calidad Educativa	5	124	0	129
Grupo de Inspección y Vigilancia	15	314	5	334
Grupo de Planeación Educativa	0	11	0	11
Grupo de Sistemas de Información	3	9	22	34



Grupo de Talento Humano Educación	1	48	0	49
Equipo de Administración de Planta	34	585	13	632
PAE	0	168	1	169
SECRETARIA DE EDUCACIÓN-DESPACHO	1	67	11	79
TOTAL PROCESOS	101	3109	92	3302

SECRETARÍA DE SALUD PQRSYD Y OTROS TRÁMITES

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección Administrativa de Control Financiero	101			5	106
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	126	9	3	30	168
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	4				4
Dirección de Salud Integral	78			9	87
Equipo Provinciales - Secretaria de Salud	6			2	8
Grupo de Participación Social en Salud	17			2	19
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	1628	41	3	66	1738
Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo	2			2	4
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	7				7
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	63			9	72
Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico	140	3			143
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	11			2	13
Grupo de Epidemiología y Demografía	15			4	19
Grupo de Infraestructura en Salud	22			8	30
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	14			4	18
Grupo de Recursos Financieros en salud	20	6		5	31
Grupo de Recursos Físicos	5	1			6
Grupo de Talento Humano Salud	5				5
Hospitales Liquidados - Secretaria de Salud	16			7	23
Nutrición - Secretaria de Salud	4				4
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	268	9	2	90	369
Salud Infantil - Secretaria de Salud	4				4
Salud Mental - Secretaria de Salud	6		1		7
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud	1				1
SECRETARIA DE SALUD	18				18
Servicio Social Obligatorio S.S.O	33	1		9	43
Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud	3				3
Tutelas - Secretaria de Salud	7	1		2	10
Total general	2624	71	9	256	2960



ADMINISTRACIÓN CENTRAL PQRSD

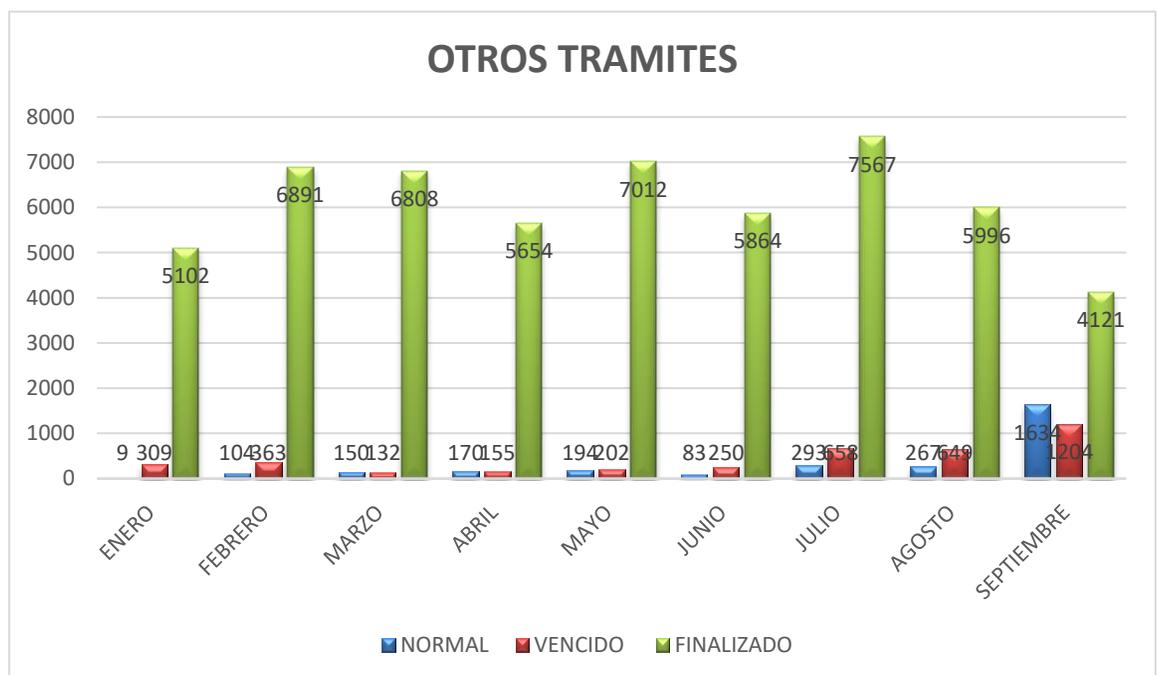
Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Asesores	13		1	14
DESPACHO DEL GOBERNADOR	174	2	2	178
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	56			56
Dirección de Atención al Ciudadano	11	1		12
Dirección de Contabilidad	107	3	5	115
Dirección de contratación, bienes y servicios	8			8
Dirección de Desarrollo Social	33			33
Dirección de Gestión de infraestructura	53	3	54	110
Dirección de Ingresos	970	19	69	1058
Dirección de Mujer y Equidad de Género	40		1	41
Dirección de presupuesto	22		1	23
Dirección de productividad y competitividad	20			20
Dirección de Prospectiva Territorial	19			19
Dirección de proyectos de infraestructura	43	2	2	47
Dirección de Proyectos de Regalías	11	1		12
Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG	2		1	3
Dirección de Sistemas de Información	1			1
Dirección de Talento Humano	749	28	45	822
Dirección de Tesorería	87	3	28	118
Dirección Gestión del Riesgo	147	5	1	153
Grupo de Administración de Recursos Físicos	82	3	6	91
Grupo de Bienestar Social Laboral	50			50
Grupo de Ciencia, Tecnología e Innovación	1			1
Grupo de Cobro Coactivo	1193	5	9	1207
Grupo de comunidad LGBTI	81	4		85
Grupo de Consejo Departamental de Política Social	2			2
Grupo de Contratación	19			19
Grupo de Cooperación Técnica Internacional y Nacional	1			1
Grupo de Evaluación y Seguimiento	3	1		4
Grupo de Gestión Documental	1185	35	262	1482
Grupo de Gestión Rural Local	18	1	6	25
Grupo de Infancia y Adolescencia	7			7
Grupo de Juventud	2			2
Grupo de Pasaportes	28	1	31	60
Grupo de Planificación e información territorial	40	2	2	44
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	24	1	1	26
Grupo de Población en Condición de Discapacidad	33			33
Grupo de Proyectos e Inversión Pública	3			3
Grupo de Proyectos Especiales	68	3	9	80
Grupo de Proyectos Viales	5	6	7	18
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	25		1	26
Grupo de Valorización	25		3	28
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander			2	2
Grupo del Fondo de Pensiones Territorial de Santander	866	11	26	902
Oficina de Control Disciplinario	135	7	11	153
Oficina de Control Interno	6	1		7
Oficina de Prensa	7	1		8
Oficina de Protocolo	2		13	15
Oficina Jurídica	240	11	5	256
Oficina Primera Dama	30			30



SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	50		6	56
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	323	8	6	337
SECRETARIA DE DESARROLLO	18	1	2	21
SECRETARIA DE HACIENDA	8		1	9
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	352	17	163	532
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	56	1	1	58
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	25	1		26
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	135	8	1	144
SECRETARIA GENERAL	60	2	7	69
TOTAL	2313	69	242	2623

ESTADO DE SOLICITUDES RECIBIDAS DE OTROS TRÁMITES

La Gobernación de Santander cuenta con más de 89 trámites establecidos, los cuales deben ser resueltos dentro de los términos de Ley, sin embargo, se evidencia procesos vencidos desde el mes de enero de 2019.



LINEA MOVIL.

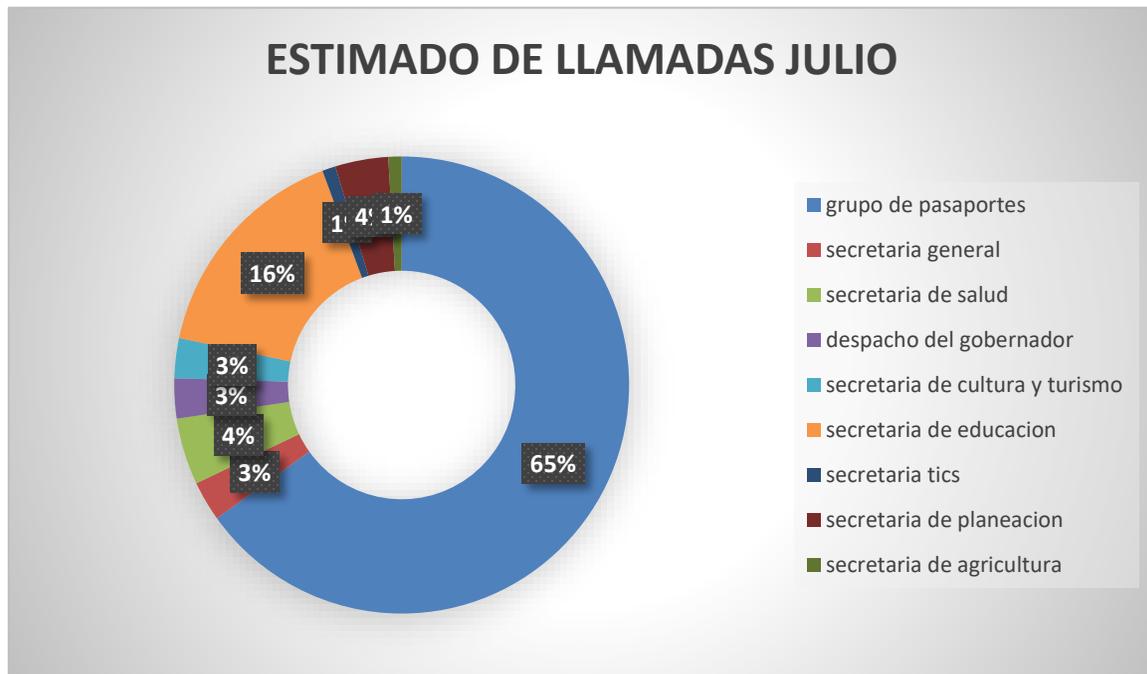
MES DE JULIO

Grupo de Pasaporte	69
Secretaría de General	3
Secretaría de Salud	5
Despacho del Gobernador	3
Secretaría de Cultura y Turismo	3
Secretaría Educación	17
Secretaría de las TIC	1
Secretaría de Planeación	4
Secretaría de Agricultura	1
TOTAL	106

Tabla 1. Estimado del Mes de JULIO



En el mes de JULIO podemos observar que grupo de pasaportes tiene la mayor concurrencia de llamadas telefónicas en la línea de atención al ciudadano de la Gobernación de Santander.



MES DE AGOSTO

Dirección de Ingresos	21
Grupo de Pasaporte	32
Secretaría de Cultura y Turismo	5
Secretaria de educación	9
Oficina jurídica	1
Despacho del Gobernador	5
Secretaria de planeación	1
Secretaría Interior	2
Secretaría de salud	1
Seguridad y salud en el trabajo	2
Dirección de Talento Humano	3
TOTAL	82

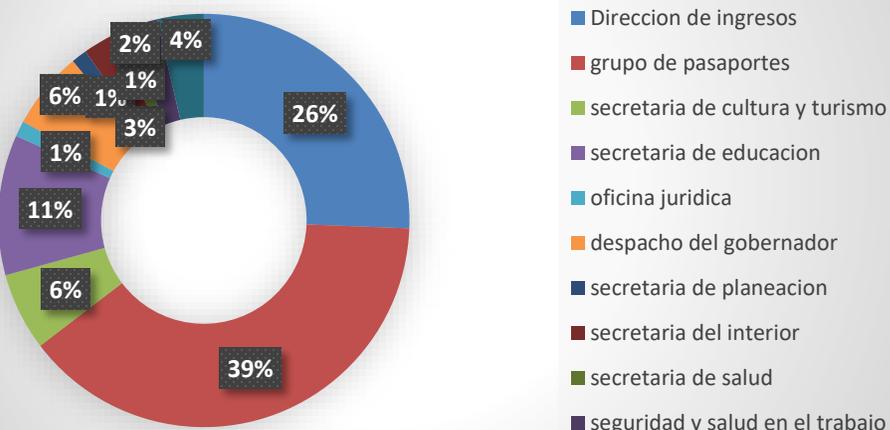
Tabla 2. Estimado del Mes

En el mes de agosto podemos observar que el grupo de pasaportes tiene la mayor concurrencia de llamadas telefónicas en la línea de atención al ciudadano de la Gobernación de Santander.

En este mes tenemos un registro no estrictamente exacto de 82 llamadas divididas en los días hábiles.



ESTIMADO DE LLAMADAS AGOSTO



MES DE SEPTIEMBRE

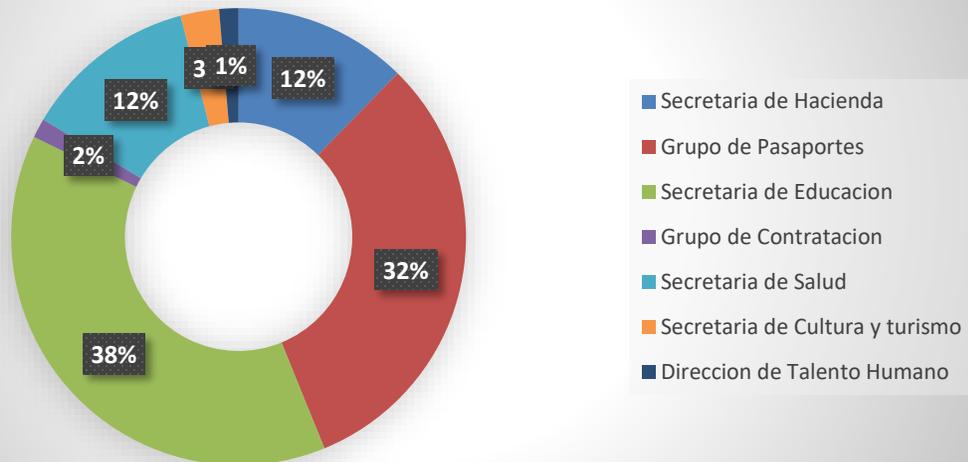
Secretaría de Hacienda	9
Grupo de Pasaportes	23
Secretaría de Educación	28
Grupo de contratación	1
Secretaría de Salud	9
Secretaría de Cultura y Turismo	2
Dirección de Talento Humano	1
TOTAL	73

Tabla 3. Estimado del Mes de septiembre

En el mes de Septiembre podemos observar el grupo de pasaportes tiene la mayor concurrencia de llamadas telefónicas en la línea de atención al ciudadano de la Gobernación de Santander.



ESTIMADO DE LLAMADAS SEPTIEMBRE



Nota: Información suministrada, por Christian Camilo Duarte el funcionario encargado de la línea móvil hasta el mes de junio, de Atención al Ciudadano.

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

SECRETARIA TIC		
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 EDUCACIÓN		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	4	0
AGOSTO	6	0
SEPTIEMBRE	4	0

OFICINA CONTROL INTERNO		
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 PLANEACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

DIRECCION DE TESORERIA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	3	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE AGRICULTURA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO 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 NEGO 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. 27^a-48, mediante la página web <http://forest.santander.gov.co:8080/forest-webfile/app>, o el correo electrónico: info@santander.gov.co, 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: Jose Ricardo Fonseca – Director proyecto forest