



# **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y/O DENUNCIAS**

**PRIMER SEMESTRE 2016**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**GOBERNACION DE SANTANDER**

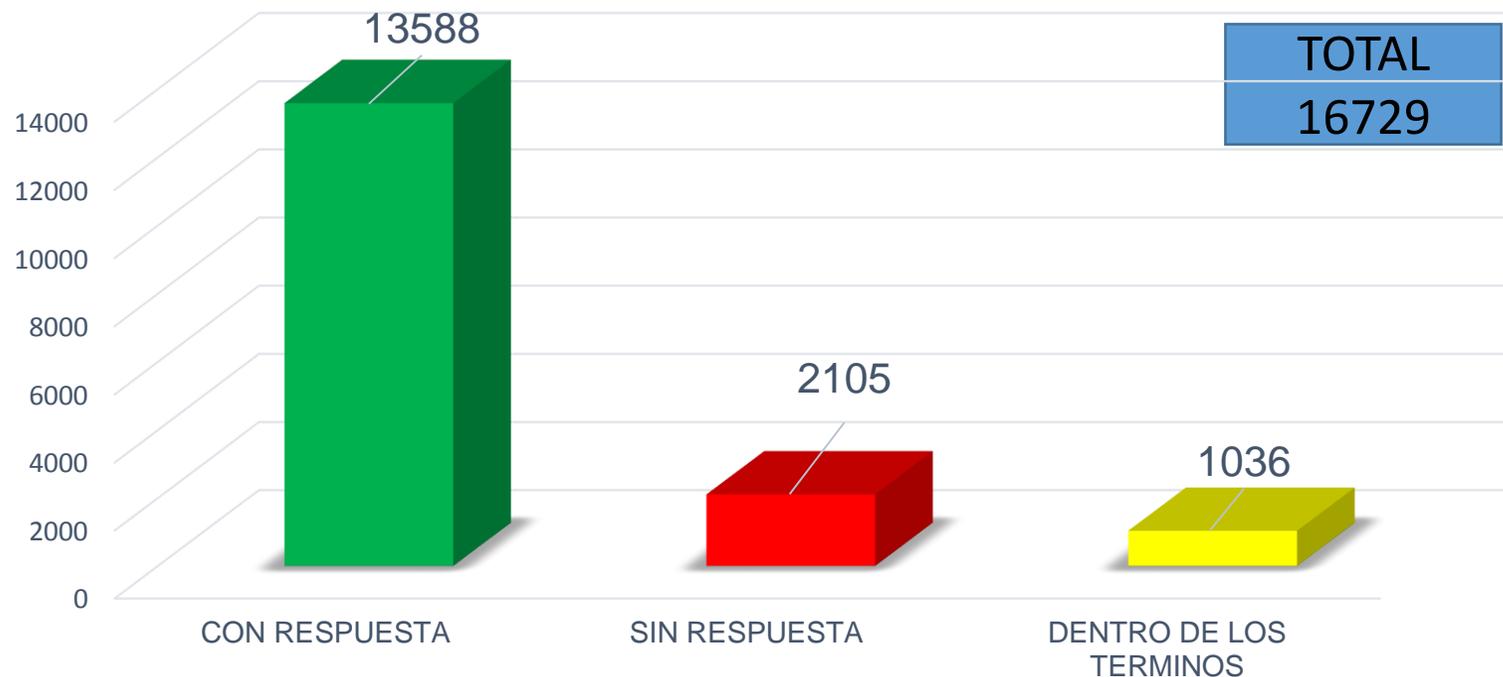


# INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo contenido en el Título 3, artículo 46, del Decreto 324 del 2014, la Dirección de Atención al Ciudadano, presenta el siguiente informe semestral sobre el comportamiento de la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias interpuestas por la ciudadanía.

Los datos son suministrados por el sistema Forest, el cual es un sistema dinámico, por lo que se puede presentar variaciones en la información suministrada, respecto a la fecha de la presentación del informe.

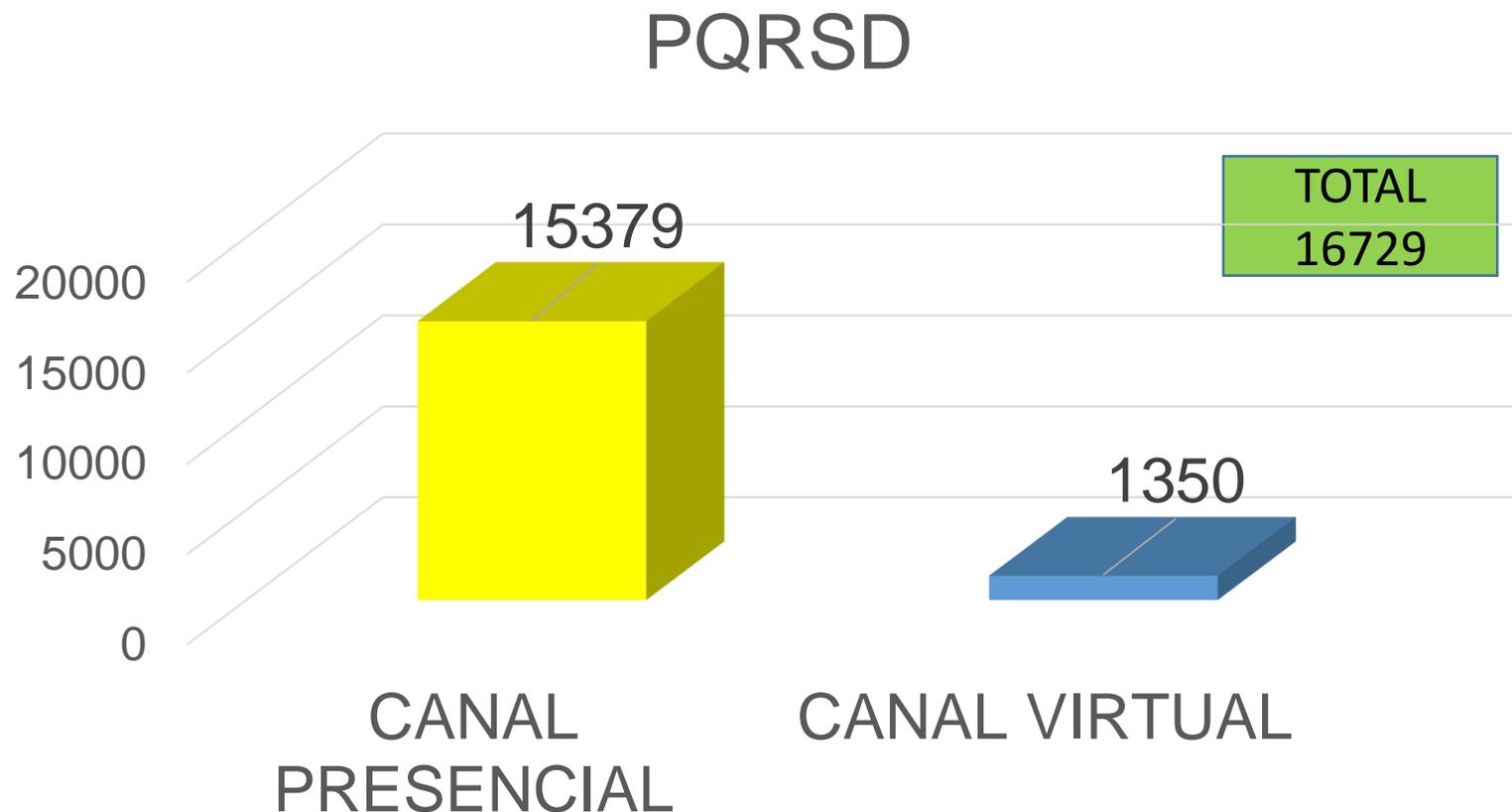
# TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS



EL 81% del total de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias recibidas fueron respondidas durante el semestre, el 7% están dentro de los términos de respuesta y se debe trabajar para disminuir el 12% de las NO respondidas.

\*Los datos fueron tomados según reportes de entrega de procesos generados los días 1 Y 5 de julio 2016

# TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS POR CANAL



EL 91% del total de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias fueron recibidas por el canal presencial, el 9% por el canal virtual.

\*Los datos fueron tomados según reportes de entrega de procesos generados los días 1 Y 5 de julio 2016

## TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS POR SECRETARIA

DEPENDENCIA	FINALIZADO	NORMAL	VENCIDO	TOTAL	% CON RESPUESTA
SECRETARIA DE EDUCACION	3766	321	139	4226	89%
SECRETARIA DE HACIENDA	2098	307	1160	3565	59%
SECRETARIA GENERAL	2479	158	246	2883	86%
SECRETARIA DE SALUD	1073	66	256	1395	77%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	972	50	112	1134	86%
SECRETARIA DEL INTERIOR	559	38	47	644	80%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	520	14	6	540	87%
OFICINA JURIDICA	412	15	57	484	96%
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	406	24	11	441	85%
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	321	19	49	389	92%
SECRETARIA DE DESARROLLO	297	7	11	315	94%
DIRECCION GESTION DE RISGOS	236	3	3	242	98%
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	207	5		212	98%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	155	3		158	98%
SECRETARIA TIC	57	4	8	69	83%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	23			23	100%
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	7	2		9	78%
<b>Total general</b>	<b>13588</b>	<b>1036</b>	<b>2105</b>	<b>16729</b>	<b>81%</b>

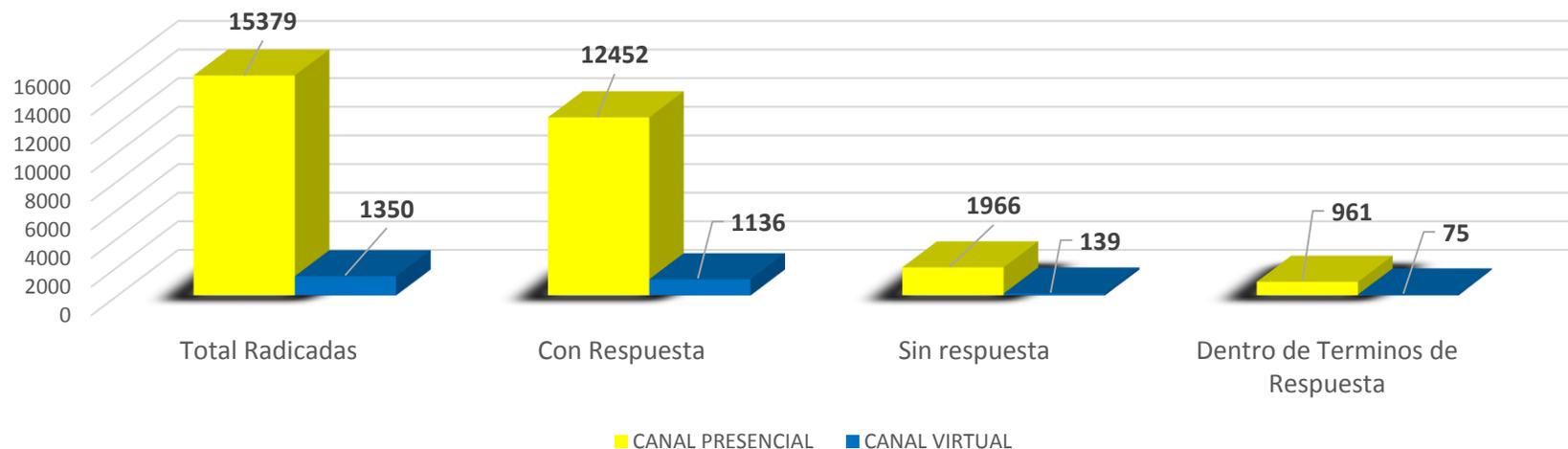
Las 4 dependencias que hacen el 71% del total de PQRSD recibidas son Educación, Hacienda, General y Salud.

La secretarías que deben trabajar en mejorar el porcentaje de respuesta sobre las PQRSD recibidas. son la Secretaría de Hacienda y la Secretaría de Salud.

\*Los datos fueron tomados según reportes de entrega de procesos generados los días 1 Y 5 de julio 2016



# COMPARACION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y/O DENUNCIAS RECIBIDOS POR CANAL DE RADICACION.



	TOTAL RADICADAS	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	DENTRO DE LOS TERMINOS DE RESPUESTA
VENTANILLA UNICA	15379	12452	1966	961
MEDIO ELECTRONICO	1350	1136	139	75

Las ventanillas únicas están distribuidas así: Palacio Amarillo ( principal ), Secretaria de Salud y Edificio IDESAN

Los medios electrónicos corresponden a los 2 correos institucionales (info y escríbale al Gobernador) y página Web.

\*Los datos fueron tomados según reportes de entrega de procesos generados los días 1 Y 5 de julio 2016

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SOLICITUDES Y/O DENUNCIAS FINALIZADAS EN CANAL PRESENCIAL

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARIA DE EDUCACION	666	1166	590	497	410	271	3600
SECRETARIA GENERAL	431	538	353	337	426	241	2326
SECRETARIA DE HACIENDA	635	652	353	174	79	30	1923
SECRETARIA DE SALUD	167	295	158	98	132	53	903
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	134	215	154	134	162	89	888
SECRETARIA DEL INTERIOR	64	107	90	127	78	36	502
DESPACHO DEL GOBERNADOR	66	63	31	60	89	78	387
OFICINA JURIDICA	31	48	44	72	145	34	374
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	35	40	48	96	96	47	362
SECRETARIA DE DESARROLLO	30	65	35	43	53	50	276
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	31	91	49	31	37	19	258
DIRECCION DE GESTION DE RIESGOS	43	45	41	38	50	19	236
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	20	44	35	30	23	34	186
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	15	35	24	38	19	23	154
SECRETARIA TIC	5	24	12	5	9	2	57
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	5	5	8	1		20

Las ventanillas únicas están distribuidas así: Palacio Amarillo ( principal), Secretaria de Salud y Edificio IDESAN

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SOLICITUDES Y/O DENUNCIAS FINALIZADAS EN CANAL VIRTUAL

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARIA DE HACIENDA		40	42	56	31	6	175
SECRETARIA DE SALUD		16	55	40	43	16	170
SECRETARIA DE EDUCACION		42	33	49	29	13	166
SECRETARIA GENERAL		23	24	41	34	31	153
DESPACHO DEL GOBERNADOR		25	20	24	37	27	133
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		22	18	21	6	17	84
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		9	9	24	21		63
SECRETARIA DEL INTERIOR		8	12	14	18	5	57
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO		12	8	8	15	1	44
OFICINA JURIDICA		11	8	9	5	5	38
SECRETARIA DE DESARROLLO		6	3	6	4	2	21
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE		0	2	11	2	6	21
SECRETARIA TIC		2	2	2	0	1	7
OFICINA CONTROL INTERNO		2	0	1	0	0	3
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO		1	0	0	0	0	1

Los medios electrónicos corresponden a los 2 correos institucionales (info y escríbale al Gobernador) y página Web

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SOLICITUDES Y/O DENUNCIAS VENCIDAS EN CANALPRESENCIAL

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARIA DE HACIENDA	311	192	263	178	122	29	1095
SECRETARIA GENERAL	13	17	9	81	83	37	240
SECRETARIA DE SALUD	11	28	37	64	63	28	231
SECRETARIA DE EDUCACION	22	18	9	30	32	24	135
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	5	14	12	19	38	12	100
OFICINA JURIDICA	1	1	2	17	14	14	49
SECRETARIA DEL INTERIOR	3	1	0	0	11	30	45
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	3	5	3	8	10	8	37
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	0	0	0	2	4	3	9
SECRETARIA DE DESARROLLO	0	1	0	1	1	6	9
SECRETARIA TIC	0	0	1	1	2	4	8
DESPACHO DEL GOBERNADOR	0	1	0	1	1	2	5
DIRECCION DE GESTION DE RIESGOS	0	1	0	1		1	3

Las ventanillas únicas están distribuidas así: Palacio Amarillo ( principal), Secretaria de Salud y Edificio IDESAN

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SOLICITUDES Y/O DENUNCIAS VENCIDAS EN CANAL VIRTUAL

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARIA DE HACIENDA	0	20	4	4	25	12	65
SECRETARIA DE SALUD	0	0	2	11	7	5	25
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	0	3	3	3	0	3	12
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	0	3	0	3	5	1	12
OFICINA JURIDICA	0	1	1	2	3	1	8
SECRETARIA GENERAL	0	2	2	1	0	1	6
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0	0	1	1	2	4
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	0	0	0	0	0	2	2
SECRETARIA DE DESARROLLO	0	0	0	0	1	1	2
SECRETARIA DEL INTERIOR	0	1	0	0	0	1	2
DESPACHO DEL GOBERNADOR	0	0	0	0	0	1	1

Los medios electrónicos corresponden a los 2 correos institucionales (info y escríbale al Gobernador) y página Web