



<b>PARA</b>	<b>H.D</b>
<b>CARGO</b>	<b>PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER</b>
<b>ASUNTO</b>	<b>INFORME UNIFICADO DE PQRS</b>
<b>FECHA</b>	<b>30 NOVIEMBRE DE 2023</b>

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las Asamblea departamental de Santander, durante el periodo comprendido entre el **1° de enero al 30 de noviembre de 2023**.

**OBJETIVO DEL INFORME:** El propósito del informe es realizar un análisis general a la gestión de peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS), identificando las acciones que se han llevado a cabo para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios, formulando oportunidades de mejora y recomendaciones.

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el periodo comprendido entre el **1° de enero al 30 de noviembre de 2023**

**METODOLOGIA UTILIZADA:** Para la realización del presente informe unificado de PQRS – periodo comprendido entre el **1° de enero al 30 de noviembre de 2023**, de la Asamblea Departamental de Santander, El área de participación ciudadana de la entidad recopilara la información aquí solicitada y la presentara a la oficina de Control Interno para el respectivo análisis.

El área de participación ciudadana de la entidad, deberá, además:

- Informar a la entidad el procedimiento implementado y aplicado para atender las PQRS (recepción, reparto a funcionario que atenderá la PQRS, seguimiento al estado PQRS, cierre de atención a la PQRS, soporte respuesta, alimentación de informe...)
- Modificaciones y mejoras instauradas.
- Canales de atención activos.

El informe unificado de PQRS, será consolidado y proyectado por la oficina de control interno y aceptado y con visto bueno del Secretario General y aprobado por el presidente de la Asamblea Departamental, así mismo, será socializado en el comité institucional de coordinación de control interno CICI.

**INFORME:**

En fecha 06 de diciembre de 2023, los responsables del proceso de Participación Ciudadana (ventanilla única y PQRS), con apoyo de la herramienta Foret, aportaron la siguiente información:

**1. PQRS RECIBIDAS ENERO A NOVIEMBRE- 2023**

2023	No. PETICIONES	No. QUEJAS	No. RECLAMOS	No. FELICITACIONES	No. SUGERENCIAS	TOTAL
ENERO A MARZO	59	0	0	0	0	59
ABRIL A JUNIO	30	0	0	0	0	30
JULIO A SEPTIEMBRE	138	0	0	0	0	138
OCTUBRE A DICIEMBRE	108	0	0	0	0	108
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>335</b>

[www.asambleadesantander.gov.co](http://www.asambleadesantander.gov.co)





Los responsables del proceso de Participación Ciudadana (ventanilla única y PQRS), no aportaron información respecto de las PQRS recibidas en el primer semestre 2022, por esta razón es imposible efectuar comparativo.

De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la más utilizada por los ciudadanos es la petición con 335 solicitudes.

**2. PQRS RECIBIDAS - POR CANALES DE ATENCIÓN ENERO A NOVIEMBRE - 2023**

CANAL DE ATENCIÓN	ENERO-MARZO	ABRIL-JUNIO	JULIO-SEPTIEMBRE	OCTUBRE-DICIEMBRE	TOTAL
	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	
Correo electrónico	2	6	0	0	8
Correo mensajería postal	0	0	0	0	0
Radicación personal escrita	16	7	0	0	23
Radicación personal verbal	0	0	0	0	0
Radicación telefónica	0	0	0	0	0
Formulario portal web	0	0	0	0	0
Mensaje por Redes Sociales	0	0	0	0	0
Remitidas por competencia desde la Gobernación	0	0	0	0	0
FOREST	41	17	138	108	304
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>30</b>	<b>138</b>	<b>108</b>	<b>335</b>

Los responsables del proceso de Participación Ciudadana (ventanilla única y PQRS), no aportaron información respecto de las PQRS recibidas por canales de atención en el primer semestre 2022, por esta razón es imposible efectuar comparativo.

Del total de peticiones registradas (335), los medios de recepción de PQRS más utilizados en el 2023 fue el Forest (304), seguido de la radicación personal escrita (23).

**3. PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIA ENERO A NOVIEMBRE - 2023**

DEPENDENCIA	No. PQRS ENERO A MARZO	No. PQRS ABRIL A JUNIO	No. PQRS JULIO A SEPTIEMBRE	No. PQRS OCTUBRE A DICIEMBRE	TOTAL
Presidencia	16	3	43	21	83
Secretaría General	31	13	68	36	148
Participación Ciudadana	0	0	4	3	7
Gestión Jurídica y Contratación	7	13	15	43	78
Gestión Financiera	3	0	4	2	9
Gestión de Inventarios	1	1	0	0	2
Gestión Documental	0	0	0	0	0
Gestión del Talento Humano	0	0	0	0	0
Sistemas de la Información	1	0	4	1	6
Sistemas Integrados de Gestión	0	0	0	2	2
Control Interno	0	0	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>30</b>	<b>138</b>	<b>108</b>	<b>335</b>

Los responsables del proceso de Participación Ciudadana (ventanilla única y PQRS), no aportaron información respecto de las PQRS recibidas por dependencias en el primer semestre 2022, por esta razón es imposible efectuar comparativo.

La dependencia que atendió el mayor número de PQRS fue la secretaria general con un total de 148 solicitudes recibidas, seguida de Gestión jurídica y contratación con un total de 78 solicitudes recibidas.





**SEGUIMIENTO POR DEPENDENCIA DE LAS PQRS RECIBIDAS**

DEPENDENCIA	No. PQRS	No. PQRS RESPONDIDAS	No. PQRS NO RESPONDIDAS
Presidencia	83	83	0
Secretaria General	148	136	12
Participación	7	7	0
Gestión Jurídica y	78	51	27
Gestión Financiera	9	7	2
Gestión de Inventarios	2	2	0
Gestión Documental	0	0	0
Gestión del Talento	0	0	0
Sistemas de la Información	6	1	5
Sistemas Integrados de Gestión	2	1	1
Control Interno	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>288</b>	<b>47</b>
			<b>85,97%</b>

DEPENDENCIA	VENCIDAS	NORMAL	TOTAL
Presidencia	0	0	0
Secretaria General	0	12	12
Participación Ciudadana	0	0	0
Gestión Jurídica y Contratación	17	10	27
Gestión Financiera	1	1	2
Gestión de Inventarios	0	0	0
Gestión Documental	0	0	0
Gestión del Talento Humano	0	0	0
Sistemas de la Información	5	0	5
Sistemas Integrados de Gestión	1	0	1
Control Interno	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>47</b>

Se Evidencian un porcentaje de avance del 85.97%, con PQRS que no han sido atendidas.

**ACCIONES DE MEJORA INSTAURADAS:**

1. Elaboración de las POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, documento puesto en conocimiento del comité CICI en fecha septiembre 29 de 2023 y trasladado al área jurídica para aprobación jurídica y elaboración de acto administrativo.
2. Se Gestiono con la Gobernación de Santander la implementación de la plataforma de FOREST (Sistema de Gestión de Procesos y Documentos) en la Asamblea Departamental de Santander; actualmente 10 de 12 procesos cuentan con usuario (algunos usuarios son compartidos)
3. Se brindo capacitación en la utilización de la plataforma FOREST
4. Se elaboro base de datos de Usuarios

[www.asambleadesantander.gov.co](http://www.asambleadesantander.gov.co)



+57 324 253 8528



Calle 37# 9-38, García Rovira



Contacto@asambleadesantander.gov.co



Asamblea de Santander



@Asambleasantander



@Asambleastder



5. Se realiza seguimiento a las PQRS trasladadas a cada dependencia, mediante envío de alerta via correo electrónico
6. Elaboración del acto administrativo RESOLUCIÓN No 11 de 2023 (30 de enero de 2023) "por la cual se implementan y compilan los aspectos relacionados con el trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (pqrsd) establecidos en el decreto departamental 138 de 2016"

#### FALLAS:

- Falla en el reparto de las solicitudes: las solicitudes son repartidas a quien **no** es competente de resolverlas, situación que demora la respuesta, al ser necesario remitir nuevamente la solicitud.
- Falla en el reporte de contestación de la PQRS: las respuestas a las PQRS, se efectúan vía correo electrónico y no mediante la plataforma Forest, esto ocasiona que el indicador de cumplimiento baje, aun cuando si se están atendiendo las PQRS.
- Falla en la clasificación de la PQRS recibida: Existen PQRS, tipo sugerencia, felicitación o comunicación, que no requiere ser respondidas, pero en el sistema Forest queda reportada como PQRS para atender, situación que baja el % porcentaje de cumplimiento

#### CONCLUSIONES

Si bien la asamblea departamental de Santander ha implementado mejoras al proceso de PQRS y ventanilla única, se evidencia falla en la contestación oportuna y de fondo de las PQRS.

#### RECOMENDACIONES

- Designar un responsable idóneo para que realice la clasificación, direccionamiento, seguimiento e informes de las PQRS, que permitan la trazabilidad de las mismas
- Utilizar al 100% la herramienta Forest para la facilidad en el acceso a la información y la elaboración de los informes correspondientes
- Solicitar más capacitación respecto al uso de la plataforma Forest
- Cargar las evidencias correspondientes para finalización de los procesos
- Indicador que mida si las respuestas se están dando en el tiempo correspondiente

**SEGUIMIENTO:** Se encuentran surtidos los seguimientos requeridos por ley, próximo informe deberá rendirse a corte 30 de diciembre 2023.

De esta Manera, se rinde informe, periodo comprendido entre el mes de enero a noviembre del año 2023.

Cordialmente,



**JORGE ARENAS PEREZ**  
Secretario General  
Asamblea Departamental de Santander

Proyectó: JOHANA SANDOVAL - CPS CONTROL INTERNO  
Información suministrada por: líder del proceso y personal de apoyo de Participación Ciudadana.

[www.asambleadesantander.gov.co](http://www.asambleadesantander.gov.co)



+57 324 253 8528



Calle 37# 9-38, García Rovira



Contacto@asambleadesantander.gov.co



Asamblea de Santander



@Asambleasantander



@Asambleastder