



Asamblea
Departamental
de Santander

**ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE
SANTANDER**
Formato Presentación de informes

FECHA: 22 de febrero de 2024
VERSIÓN: 01
CODIGO: F-SIG-066

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) UNIFICADO PRIMER SEMESTRE 2024

www.asambleadesantander.gov.co

+57 324 253 8528 | Calle 37# 9-38, García Rovira | Contacto@asambleadesantander.gov.co

[f](#) Asamblea de Santander | [@Asambleasantander](#) | [@Asambleastder](#)



INTRODUCCIÓN: El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las Asamblea Departamental de Santander, entre el 1° de enero al 30 de junio de 2024

OBJETIVO DEL INFORME: El propósito del informe es realizar un análisis general a la gestión de peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS), identificando la oportunidad de las respuestas, 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 a la Alta Dirección y al responsable del proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la corporación y a afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

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 junio de 2024.

FUNDAMENTO NORMATIVO: Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. *“Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros”*

METODOLOGIA UTILIZADA: Para la realización del presente informe unificado de PQRS de la Asamblea Departamental de Santander, la líder del proceso de Participación Ciudadana, junto con la líder del proceso de Control Interno, efectuaron mesas de trabajo, en las cuales, se presentó la información que genera el proceso de PQRSD, información que sirve de fundamento para el presente informe.

El informe unificado de PQRSD, será consolidado y proyectado por la Oficina de Control Interno y aceptado y con visto bueno del Secretario General y la líder del proceso de Participación Ciudadana, así mismo, será socializado con los integrantes del comité institucional de coordinación de control interno CICI y publicado en el portal web institucional.



DESARROLLO DEL INFORME

1. INFORMACION REPORTADA POR LA LÍDER DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

El proceso administrativo de Participación Ciudadana, reporto la siguiente información al área de Control Interno:

- Hoja de cálculo Excel - reporte PQRSD periodo enero a marzo de 2024, información descargada de la plataforma para el Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST.
- Hoja de cálculo Excel - reporte PQRSD periodo abril a junio de 2024, información descargada de la plataforma para el Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST.

2. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD:

La ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, cuenta con los siguientes medios de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias:

- Vía correo electrónico: Se encuentran habilitados los correos institucionales: sistemasasambleads@gmail.com, asambleasantander.auxiliar@gmail.com y juridicaasambleasantander@gmail.com (Información visible en el portal web institucional).
- Link de contacto en el Portal web institucional- denominado "Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos (PQRSD). Se evidencia que se encuentra inoperante.
- Plataforma para el Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST: Los ciudadanos interesados en radicar una PQRSD ante la Asamblea Departamental de Santander, pueden dirigirse a la Gobernación de Santander, oficina VENTANILLA UNICA – FOREST, manifestar la radicación de la PQRSD con destino a la Asamblea Departamental de Santander y su solicitud será decepcionada y remitida a la entidad y a la oficina competente.

El Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST, es una plataforma que se gestionó en la vigencia 2023 con la Gobernación de Santander; actualmente la Asamblea Departamental de Santander, cuenta con cinco (5) Usuarios habilitados y en funcionamiento (Financiera, Participación Ciudadana, Secretaria General, Jurídica y Presidencia), a los que se direccionan las PQRSD, dependiendo del asunto.



La plataforma Forest, recopila las PQRSD verbales y escritas que se reciben en la ventanilla de atención ubicada en la Gobernación de Santander.

3. OPERATIVIDAD:

- Las PQRSD que ingresan vía correo electrónico a los correos institucionales habilitados por la Asamblea Departamental de Santander (visibles en el portal web institucional), son remitidas al área jurídica, correo juridicaasambleasantander@gmail.com o al usuario Forest Jurídica, para que se genere la contestación.
- Las PQRSD presentadas de manera presencial verbal o con soporte documental, son recibidas en las instalaciones de la Gobernación - VENTANILLA ÚNICA FOREST, y remitidas al respectivo usuario de la Asamblea Departamental, dependiendo del asunto.
- La plataforma FOREST, permite generar alertas de vencimiento y evidencia el estado de la PQRSD.

4. PQRSD RECIBIDAS PLATAFORMA FOREST - POR MODALIDAD DE PETICIÓN COMPARATIVO PERIODO ANTERIOR

| | No. PETICIONES | No. QUEJAS | No. RECLAMOS | No. FELICITACIONES | No. SUGERENCIAS | No. DENUNCIAS | TOTAL |
|--------------------|-------------------|---------------|-----------------|-----------------------|--------------------|------------------|------------|
| ENERO A MARZO 2024 | 68 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| ABRIL A JUNIO 2024 | 135 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 203 | | | | | | 203 |
| ENERO A MARZO 2023 | 103 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| ABRIL A JUNIO 2023 | 44 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 147 | | 1 | | | | 148 |

Observaciones:

La Asamblea Departamental de Santander, Recibe en su mayoría peticiones; no se evidencia reporte de ingreso de Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitaciones o Denuncias en el periodo 2024.



5. PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN COMPARATIVO PERIODO ANTERIOR

| | ENERO A MARZO 2024 | ABRIL A JUNIO 2024 | | ENERO A MARZO 2023 | ABRIL A JUNIO 2023 | |
|--|--------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| CANAL DE ATENCIÓN | CANTIDAD | CANTIDAD | TOTAL | CANTIDAD | CANTIDAD | TOTAL |
| Solicitudes reportadas en Forest | 68 | 135 | 203 | 85 | 23 | 108 |
| Radicación correo electrónico institucional, sin direccionamiento a Forest | | | | 2 | 10 | 12 |
| Radicación personal, sin direccionamiento a Forest | | | | 16 | 12 | 28 |
| Correo mensajería postal | 0 | 0 | | 0 | 0 | |
| Radicación telefónica | 0 | 0 | | 0 | 0 | |
| Formulario portal web (Inactivo) | 0 | 0 | | 0 | 0 | |
| Mensaje por Redes Sociales | 0 | 0 | | 0 | 0 | |
| TOTAL | | | 203 | | | 148 |

6. PQRSD ASIGNADAS A DEPENDENCIAS O USUARIOS FOREST COMPARATIVO PERIODO ANTERIOR

| | ENERO A MARZO 2024 | ABRIL A JUNIO 2024 | | ENERO A MARZO 2023 | ABRIL A JUNIO 2023 | |
|---|--------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| USUARIOS FOREST | CANTIDAD | CANTIDAD | TOTAL | CANTIDAD | CANTIDAD | TOTAL |
| FINANCIERA | 2 | 1 | | 6 | | |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 10 | 1 | | 0 | 1 | |
| SECRETARIA GENERAL | 25 | 49 | | 49 | 16 | |
| JURIDICA | 21 | 30 | | 13 | 10 | |
| PRESIDENCIA | 20 | 44 | | 19 | 5 | |
| Otros usuarios (activos en vigencia 2023) | | | | 16 | 13 | |
| TOTAL | 78 | 125 | 203 | 103 | 45 | 148 |

Observaciones:

- 1- La Secretaria General, Oficina de Presidencia y Oficina Jurídica son las dependencias y usuarios, que reciben el mayor número de peticiones.
- 2- En cuanto a las PQRSD que reporta la plataforma Forest, se evidencia que catorce (14), son notificaciones, comunicados o circulares informativas, es decir, no tienen la calidad de PQRSD y no requieren contestación.



7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS - FOREST

7.1 PQRSD RADICADAS – USURIO PRESIDENCIA

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO A MARZO DE 2024

| FECHA RADICACIÓN | DÍAS DE RESPUESTA | ESTADO | FECHA FINALIZO PROCESO EN FOREST |
|------------------------|--------------------------------------|---|----------------------------------|
| Jan 10, 2024, 2:14 PM | 7 | Finalizado | Jan 19, 2024, 8:57 PM |
| Jan 11, 2024, 2:29 PM | 15 | Finalizado | Feb 1, 2024, 4:47 PM |
| Jan 16, 2024, 10:52 AM | 7 | Finalizado | Jan 25, 2024, 5:55 PM |
| Jan 17, 2024, 3:32 PM | 22 | Finalizado | Feb 19, 2024, 11:36 AM |
| Jan 29, 2024, 9:18 AM | 38 | Finalizado | Mar 21, 2024, 5:00 PM |
| Jan 30, 2024, 3:15 PM | Atendida por medio distinto a Forest | Finalizado En plataforma Forest 63 días desde la radicación | May 2, 2024, 3:59 PM |
| Feb 7, 2024, 11:30 AM | 0 | Finalizado | Feb 7, 2024, 2:41 PM |
| Feb 9, 2024, 2:06 PM | 3 | Finalizado | Feb 14, 2024, 3:21 PM |
| Feb 13, 2024, 3:43 PM | 0 | Finalizado | Feb 13, 2024, 5:32 PM |
| Feb 16, 2024, 11:16 AM | Atendida por medio distinto a Forest | Finalizado En plataforma Forest 52 días desde la radicación | May 6, 2024, 4:57 PM |
| Feb 29, 2024, 10:28 AM | 24 | Finalizado | Apr 8, 2024, 5:16 PM |
| Feb 29, 2024, 3:59 PM | 11 | Finalizado | Mar 15, 2024, 4:57 PM |
| Mar 1, 2024, 9:44 AM | 23 | Finalizado | Apr 8, 2024, 5:14 PM |
| Mar 4, 2024, 10:55 AM | 35 | Finalizado | Apr 25, 2024, 12:25 PM |
| Mar 8, 2024, 8:50 AM | 5 | Finalizado | Mar 15, 2024, 4:23 PM |
| Mar 8, 2024, 8:52 AM | 5 | Finalizado | Mar 15, 2024, 3:23 PM |
| Mar 14, 2024, 10:36 AM | 0 | Finalizado | Mar 15, 2024, 1:22 PM |
| Mar 19, 2024, 9:18 AM | 2 | Finalizado | Mar 21, 2024, 4:49 PM |
| Mar 19, 2024, 9:21 AM | 2 | Finalizado | Mar 21, 2024, 4:34 PM |
| Mar 19, 2024, 2:29 PM | 23 | Finalizado | Apr 25, 2024, 11:27 AM |



PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL A JUNIO DE 2024

| FECHA RADICACIÓN | DÍAS DE RESPUESTA | ESTADO | FECHA FINALIZO PROCESO EN FOREST |
|------------------------|--------------------------------------|---|----------------------------------|
| Apr 1, 2024, 10:50 AM | 17 | Finalizado | Apr 25, 2024, 10:44 AM |
| Apr 5, 2024, 11:48 AM | 15 | Finalizado | Apr 26, 2024, 5:22 PM |
| Apr 11, 2024, 12:58 PM | 5 | Finalizado | Apr 19, 2024, 11:06 AM |
| Apr 12, 2024, 7:29 AM | 5 | Finalizado | Apr 19, 2024, 11:08 AM |
| Apr 15, 2024, 11:22 AM | 3 | Finalizado | Apr 19, 2024, 11:10 AM |
| Apr 19, 2024, 9:40 AM | 4 | Finalizado | Apr 25, 2024, 11:49 AM |
| Apr 19, 2024, 9:44 AM | 4 | Finalizado | Apr 25, 2024, 11:47 AM |
| Apr 19, 2024, 2:12 PM | Atendida por medio distinto a Forest | Finalizado En plataforma Forest 39 días desde la radicación | Jun 20, 2024, 11:35 AM |
| Apr 19, 2024, 3:50 PM | 17 | Finalizado | May 16, 2024, 4:48 PM |
| Apr 22, 2024, 10:31 AM | 7 | Finalizado | May 2, 2024, 2:37 PM |
| Apr 22, 2024, 11:21 AM | 11 | Finalizado | May 8, 2024, 3:08 PM |
| Apr 25, 2024, 12:59 PM | 7 | Finalizado | May 7, 2024, 4:33 PM |
| Apr 29, 2024, 3:08 PM | 13 | Finalizado | May 20, 2024, 4:17 PM |
| May 9, 2024, 11:16 AM | 4 | Finalizado | May 16, 2024, 4:55 PM |
| May 9, 2024, 3:13 PM | 11 | Finalizado | May 27, 2024, 4:38 PM |
| May 10, 2024, 10:19 AM | 0 | Finalizado | May 15, 2024, 8:58 AM |
| May 10, 2024, 10:43 AM | 3 | Finalizado | May 16, 2024, 4:49 PM |
| May 10, 2024, 2:53 PM | 3 | Finalizado | May 16, 2024, 4:50 PM |
| May 10, 2024, 4:03 PM | 3 | Finalizado | May 16, 2024, 4:49 PM |
| May 14, 2024, 9:18 AM | 0 | Finalizado | May 14, 2024, 3:15 PM |
| May 14, 2024, 9:20 AM | 20 | Finalizado | Jun 13, 2024, 10:32 AM |
| May 16, 2024, 3:16 PM | 0 | Finalizado | May 16, 2024, 4:54 PM |
| May 17, 2024, 4:20 PM | 1 | Finalizado | May 21, 2024, 3:27 PM |
| May 20, 2024, 10:22 AM | 16 | Finalizado | Jun 13, 2024, 10:31 AM |
| May 20, 2024, 4:12 PM | 1 | Finalizado | May 21, 2024, 3:26 PM |
| May 20, 2024, 4:25 PM | 7 | Finalizado | May 30, 2024, 3:50 PM |
| May 24, 2024, 10:24 AM | 23 | Finalizado | Jun 28, 2024, 3:11 PM |
| May 27, 2024, 7:43 AM | 11 | Finalizado | Jun 13, 2024, 10:35 AM |
| May 28, 2024, 9:50 AM | 2 | Finalizado | May 30, 2024, 3:51 PM |
| May 28, 2024, 3:47 PM | 14 | Finalizado | Jun 19, 2024, 4:39 PM |
| May 30, 2024, 4:09 PM | 0 | Finalizado | May 30, 2024, 4:39 PM |
| Jun 14, 2024, 1:40 PM | 3 | Finalizado | Jun 19, 2024, 5:25 PM |
| Jun 14, 2024, 1:53 PM | 26 | Finalizado | Jul 23, 2024, 4:15 PM |
| Jun 19, 2024, 4:10 PM | 0 | Finalizado | Jun 20, 2024, 9:44 AM |
| Jun 20, 2024, 3:01 PM | 8 | Finalizado | Jul 4, 2024, 12:07 PM |



| | | | |
|------------------------|----|------------|------------------------|
| Jun 21, 2024, 9:49 AM | 19 | Finalizado | Jul 19, 2024, 11:36 AM |
| Jun 24, 2024, 10:19 AM | 1 | Finalizado | Jun 25, 2024, 3:00 PM |
| Jun 26, 2024, 9:05 AM | 2 | Finalizado | Jun 28, 2024, 2:54 PM |
| Jun 27, 2024, 8:57 AM | 18 | Finalizado | Jul 24, 2024, 10:02 AM |
| Jun 27, 2024, 1:33 PM | 4 | Finalizado | Jul 5, 2024, 1:24 PM |
| Jun 27, 2024, 1:55 PM | 1 | Finalizado | Jun 28, 2024, 2:28 PM |
| Jun 28, 2024, 10:35 AM | 3 | Finalizado | Jul 4, 2024, 4:42 PM |
| Jun 28, 2024, 10:41 AM | 3 | Finalizado | Jul 4, 2024, 4:43 PM |
| Jun 28, 2024, 10:44 AM | 16 | Finalizado | Jul 24, 2024, 10:02 AM |

Se evidencia que el usuario Forest Presidencia:

- Todos los procesos se encuentran finalizados en la plataforma Forest.
- Trece (13) PQRSD, fueron atendidas de manera extemporánea
- Treinta y una (31) PQRSD, fueron atendidas, dentro de los primeros cinco (5) días.
- Tres (3) PQRSD, fueron atendidas por medio distinto a Forest, empero se incurrió en mora de 63, 52 y 39 días respectivamente, para finalizar el reporte en el Portal Forest.

7.2 PQRSD RADICADAS – USUARIO PARTICIPACION CIUDADANA

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO A MARZO DE 2024

| FECHA RADICACIÓN | DÍAS DE RESPUESTA | ESTADO | FECHA FINALIZO PROCESO EN FOREST |
|------------------------|--------------------------------------|---|----------------------------------|
| Jan 4, 2024, 4:27 PM | 2 | Finalizado | Jan 9, 2024, 5:42 PM |
| Jan 10, 2024, 8:45 AM | 3 | Finalizado | Jan 15, 2024, 4:17 PM |
| Jan 11, 2024, 4:10 PM | 2 | Finalizado | Jan 15, 2024, 4:38 PM |
| Jan 12, 2024, 12:56 PM | 9 | Finalizado | Jan 25, 2024, 5:50 PM |
| Jan 19, 2024, 10:30 AM | 5 | Finalizado | Jan 26, 2024, 6:47 PM |
| Apr 5, 2024, 1:03 PM | Atendida por medio distinto a Forest | Finalizado En plataforma Forest 76 días desde la radicación | Jul 29, 2024, 5:45 PM |
| Apr 19, 2024, 9:12 AM | 12 | Finalizado | May 9, 2024, 7:16 AM |
| Apr 19, 2024, 9:45 AM | 11 | Finalizado | May 8, 2024, 6:56 AM |
| Apr 25, 2024, 11:09 AM | Atendida por medio distinto a Forest | Finalizado En plataforma Forest 62 días desde la radicación | Jul 29, 2024, 5:42 PM |
| Apr 25, 2024, 4:09 PM | 6 | Finalizado | May 6, 2024, 4:54 PM |

www.asambleadesantander.gov.co



PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL A JUNIO DE 2024

| FECHA RADICACIÓN | DÍAS DE RESPUESTA | ESTADO | FECHA FINALIZO PROCESO EN FOREST |
|-----------------------|-------------------|------------|----------------------------------|
| May 21, 2024, 9:19 AM | 15 | Finalizado | Jun 13, 2024, 10:37 AM |

Se evidencia que el usuario Forest Participación Ciudadana:

- Todos los procesos se encuentran finalizados, en la plataforma Forest.
- Cuatro (4) PQRSD, fueron atendidas, dentro de los primeros cinco (5) días.
- Dos (2) PQRSD, Fueron atendidas por medio distinto a Forest, empero se incurrió en mora de 76 y 62 días respectivamente, para finalizar el reporte en el Portal Forest.

7.3 PQRSD RADICADAS – USUARIO FINANCIERA

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO A MARZO DE 2024

| FECHA RADICACIÓN | DÍAS DE RESPUESTA | ESTADO | FECHA FINALIZO PROCESO EN FOREST |
|-----------------------|---------------------------------------|---|----------------------------------|
| Feb 9, 2024, 11:01 AM | Atendida por medio distinto a Forest. | Finalizado En plataforma Forest 43 días desde la radicación | Apr 15, 2024, 4:30 PM |
| Mar 5, 2024, 4:10 PM | 26 | Finalizado | Apr 15, 2024, 4:37 PM |

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL A JUNIO DE 2024

| FECHA RADICACIÓN | DÍAS DE RESPUESTA | ESTADO | FECHA FINALIZO PROCESO EN FOREST |
|-----------------------|--------------------------------------|---|----------------------------------|
| Apr 19, 2024, 1:36 PM | Atendida por medio distinto a Forest | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |

| | | |
|---|--|---|
|  Asamblea Departamental de Santander | ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Formato Presentación de informes | FECHA: 22 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: F-SIG-066 |
|---|--|---|

Se evidencia que el usuario Forest Financiera:

- Pendiente por finalizar en plataforma Forest, un (1) proceso atendidas por medio distinto a la plataforma Forest.
- Una (1) PQRSD, fue atendida dentro de los 15 días siguientes al recibo, por medio distinto a Forest, empero, se incurrió en mora de 43 días, para finalizar el reporte en el Portal Forest.
- Una (1) PQRSD, fue atendida de manera extemporánea.

7.4 PQRSD RADICADAS – USUARIO SECRETARIA GENERAL

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO A MARZO DE 2024

| FECHA RADICACIÓN | DÍAS DE RESPUESTA | ESTADO | FECHA FINALIZO PROCESO EN FOREST |
|------------------------|-------------------|------------|----------------------------------|
| Jan 3, 2024, 2:42 PM | 6 | Finalizado | Jan 15, 2024, 9:56 AM |
| Jan 11, 2024, 3:13 PM | 10 | Finalizado | Jan 26, 2024, 11:14 AM |
| Jan 12, 2024, 8:00 AM | 1 | Finalizado | Jan 15, 2024, 9:49 AM |
| Jan 12, 2024, 1:20 PM | 9 | Finalizado | Jan 26, 2024, 11:11 AM |
| Jan 24, 2024, 1:42 PM | 21 | Finalizado | Feb 23, 2024, 11:34 AM |
| Jan 30, 2024, 1:53 PM | 3 | Finalizado | Feb 5, 2024, 9:19 AM |
| Feb 1, 2024, 9:26 AM | 2 | Finalizado | Feb 5, 2024, 3:29 PM |
| Feb 2, 2024, 7:31 AM | 1 | Finalizado | Feb 5, 2024, 9:19 AM |
| Feb 14, 2024, 10:29 AM | 3 | Finalizado | Feb 20, 2024, 8:54 AM |
| Feb 16, 2024, 11:19 AM | 1 | Finalizado | Feb 20, 2024, 8:58 AM |
| Feb 16, 2024, 11:23 AM | 1 | Finalizado | Feb 20, 2024, 8:56 AM |
| Feb 16, 2024, 3:57 PM | 1 | Finalizado | Feb 20, 2024, 8:58 AM |
| Feb 20, 2024, 12:50 PM | 1 | Finalizado | Feb 22, 2024, 10:18 AM |
| Feb 22, 2024, 3:26 PM | 0 | Finalizado | Feb 23, 2024, 10:57 AM |
| Feb 29, 2024, 2:05 PM | 18 | Finalizado | Apr 1, 2024, 10:12 AM |
| Mar 4, 2024, 2:03 PM | 16 | Finalizado | Apr 1, 2024, 10:05 AM |
| Mar 4, 2024, 3:23 PM | 16 | Finalizado | Apr 1, 2024, 10:05 AM |
| Mar 5, 2024, 12:56 PM | 15 | Finalizado | Apr 1, 2024, 10:08 AM |
| Mar 5, 2024, 12:59 PM | 15 | Finalizado | Apr 1, 2024, 10:08 AM |
| Mar 7, 2024, 11:20 AM | 13 | Finalizado | Apr 1, 2024, 10:06 AM |
| Mar 11, 2024, 8:15 AM | 12 | Finalizado | Apr 1, 2024, 10:07 AM |
| Mar 12, 2024, 8:15 AM | 11 | Finalizado | Apr 1, 2024, 10:09 AM |
| Mar 12, 2024, 8:18 AM | 11 | Finalizado | Apr 1, 2024, 10:09 AM |
| Mar 12, 2024, 2:16 PM | 10 | Finalizado | Apr 1, 2024, 10:10 AM |
| Mar 20, 2024, 7:39 AM | 5 | Finalizado | Apr 1, 2024, 10:03 AM |

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Asamblea Departamental de Santander</p> | <p>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Formato Presentación de informes</p> | <p>FECHA: 22 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: F-SIG-066</p> |
|--|--|--|

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL A JUNIO DE 2024

| FECHA RADICACIÓN | DÍAS DE RESPUESTA | ESTADO | FECHA FINALIZO PROCESO EN FOREST |
|------------------------|--------------------------------------|---|----------------------------------|
| Apr 2, 2024, 3:57 PM | 1 | Finalizado | Apr 4, 2024, 11:06 AM |
| Apr 4, 2024, 3:05 PM | 2 | Finalizado | Apr 9, 2024, 8:46 AM |
| Apr 5, 2024, 11:13 AM | 1 | Finalizado | Apr 9, 2024, 8:45 AM |
| Apr 11, 2024, 10:07 AM | 0 | Finalizado | Apr 11, 2024, 1:43 PM |
| Apr 12, 2024, 9:54 AM | 2 | Finalizado | Apr 16, 2024, 10:17 AM |
| Apr 12, 2024, 2:49 PM | 1 | Finalizado | Apr 16, 2024, 10:18 AM |
| Apr 17, 2024, 9:26 AM | 1 | Finalizado | Apr 18, 2024, 1:32 PM |
| Apr 18, 2024, 10:45 AM | 0 | Finalizado | Apr 18, 2024, 1:32 PM |
| Apr 18, 2024, 1:47 PM | 0 | Finalizado | Apr 19, 2024, 10:02 AM |
| Apr 18, 2024, 2:54 PM | 0 | Finalizado | Apr 19, 2024, 10:02 AM |
| Apr 18, 2024, 2:56 PM | 0 | Finalizado | Apr 19, 2024, 10:03 AM |
| Apr 19, 2024, 2:31 PM | 1 | Finalizado | Apr 23, 2024, 10:48 AM |
| Apr 24, 2024, 10:20 AM | 0 | Finalizado | Apr 24, 2024, 3:02 PM |
| Apr 25, 2024, 10:49 AM | 8 | Finalizado | May 9, 2024, 7:14 AM |
| Apr 26, 2024, 11:16 AM | 3 | Finalizado | May 2, 2024, 2:14 PM |
| May 2, 2024, 2:33 PM | 4 | Finalizado | May 9, 2024, 7:15 AM |
| May 6, 2024, 3:48 PM | 1 | Finalizado | May 8, 2024, 6:54 AM |
| May 8, 2024, 2:21 PM | 15 | Finalizado | May 30, 2024, 3:47 PM |
| May 9, 2024, 10:32 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:03 AM |
| May 9, 2024, 11:26 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:04 AM |
| May 9, 2024, 11:31 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:06 AM |
| May 9, 2024, 11:32 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:07 AM |
| May 9, 2024, 11:34 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:08 AM |
| May 9, 2024, 11:35 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:09 AM |
| May 9, 2024, 11:36 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:10 AM |
| May 9, 2024, 11:38 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:11 AM |
| May 9, 2024, 11:38 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:13 AM |
| May 9, 2024, 11:40 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:13 AM |
| May 9, 2024, 11:41 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:14 AM |
| May 9, 2024, 11:42 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:15 AM |
| May 9, 2024, 11:43 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:16 AM |
| May 9, 2024, 11:44 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:17 AM |
| May 9, 2024, 11:46 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 9:18 AM |
| May 10, 2024, 8:14 AM | 2 | Finalizado | May 15, 2024, 8:55 AM |
| May 14, 2024, 10:28 AM | 0 | Finalizado | May 15, 2024, 8:56 AM |
| May 27, 2024, 2:58 PM | Atendida por medio distinto a Forest | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| May 30, 2024, 2:54 PM | 2 | Finalizado | Jun 5, 2024, 12:19 PM |
| May 30, 2024, 2:57 PM | 2 | Finalizado | Jun 5, 2024, 12:18 PM |
| May 30, 2024, 3:19 PM | 2 | Finalizado | Jun 5, 2024, 12:19 PM |

www.asambleadesantander.gov.co

+57 324 253 8528 | Calle 37# 9-38, García Rovira | Contacto@asambleadesantander.gov.co

Asamblea de Santander | @Asambleasantander | @Asambleastder

| | | |
|---|--|--|
|  <p>Asamblea Departamental de Santander</p> | <p>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Formato Presentación de informes</p> | <p>FECHA: 22 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: F-SIG-066</p> |
|---|--|--|

| | | | |
|------------------------|----|------------|-----------------------|
| May 31, 2024, 1:20 PM | 1 | Finalizado | Jun 5, 2024, 12:18 PM |
| May 31, 2024, 4:19 PM | 1 | Finalizado | Jun 5, 2024, 12:20 PM |
| Jun 4, 2024, 1:32 PM | 0 | Finalizado | Jun 5, 2024, 12:15 PM |
| Jun 4, 2024, 1:34 PM | 0 | Finalizado | Jun 5, 2024, 12:15 PM |
| Jun 4, 2024, 3:57 PM | 13 | Finalizado | Jun 25, 2024, 9:13 AM |
| Jun 4, 2024, 4:01 PM | 0 | Finalizado | Jun 5, 2024, 12:17 PM |
| Jun 7, 2024, 10:43 AM | 10 | Finalizado | Jun 25, 2024, 9:12 AM |
| Jun 13, 2024, 1:29 PM | 7 | Finalizado | Jun 25, 2024, 9:14 AM |
| Jun 14, 2024, 11:29 AM | 6 | Finalizado | Jun 25, 2024, 9:15 AM |
| Jun 18, 2024, 1:53 PM | 4 | Finalizado | Jun 25, 2024, 9:21 AM |

Se evidencia que el usuario Forest Secretaria General:

- Pendiente por finalizar en plataforma Forest, un (1) proceso atendidas por medio distinto a la plataforma Forest.
- Cuatro (4) PQRSD, fueron atendidas de manera extemporánea
- Cincuenta y dos (52) PQRSD, fueron atendidas, dentro de los primeros cinco (5) días.

7.5 PQRSD RADICADAS – USUARIO JURIDICA

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO A MARZO DE 2024

| FECHA RADICACIÓN | DÍAS DE RESPUESTA | ESTADO | FECHA FINALIZO PROCESO EN FOREST |
|-----------------------|--|---|----------------------------------|
| Jan 3, 2024, 3:08 PM | No es una PQRS Refiere a requerimiento judicial y se da respuesta directamente desde correo jurídica al despacho judicial | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | NA |
| Jan 4, 2024, 8:03 AM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 días | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Jan 4, 2024, 10:47 AM | No es una PQRS Refiere a requerimiento judicial y se da respuesta directamente desde correo jurídica al despacho judicial | Finalizado por medio distinto a Forest | Jun 6, 2024, 3:39 PM |

www.asambleadesantander.gov.co

+57 324 253 8528 | Calle 37# 9-38, García Rovira | Contacto@asambleadesantander.gov.co

Asamblea de Santander | @Asambleasantander | @Asambleastder



| | | | |
|------------------------|--|---|----------------------|
| Jan 4, 2024, 2:57 PM | Atendida por medio distinto a Forest – 45 días | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Jan 22, 2024, 2:02 PM | 30 | Finalizado | Mar 4, 2024, 5:39 PM |
| Jan 23, 2024, 10:54 AM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 días | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Jan 23, 2024, 1:04 PM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 días | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Jan 23, 2024, 2:47 PM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 días | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Jan 24, 2024, 10:50 AM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 días | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Jan 24, 2024, 3:29 PM | Atendida por medio distinto a Forest dentro de los 20 días | Finalizado En plataforma Forest 89 días desde la radicación | Jun 6, 2024, 3:15 PM |
| Feb 2, 2024, 9:17 AM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 días | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Feb 6, 2024, 3:16 PM | Atendida por medio distinto a Forest - reiteración a PQRSD de fecha Jan 4, 2024, 2:57 PM. | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Feb 6, 2024, 3:25 PM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 días | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Feb 9, 2024, 11:32 AM | Atendida por medio distinto a Forest Refiere a requerimiento de ente de control. No es una PQRSD | Finalizado En plataforma Forest 77 días desde la radicación | Jun 5, 2024, 4:30 PM |
| Feb 9, 2024, 1:17 PM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |

| | | |
|---|--|---|
|  Asamblea Departamental de Santander | ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Formato Presentación de informes | FECHA: 22 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: F-SIG-066 |
|---|--|---|

| | | | |
|-----------------------|--|---|----|
| Feb 14, 2024, 2:06 PM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Feb 21, 2024, 2:03 PM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Feb 21, 2024, 2:24 PM | No es una PQRSD – Refiere solicitud de ente de Control | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | NA |
| Feb 22, 2024, 1:27 PM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Mar 6, 2024, 2:35 PM | Refiere a requerimiento judicial y se da respuesta directamente desde correo jurídica al despacho judicial | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | NA |
| Mar 7, 2024, 11:23 AM | Atendida por medio distinto a Forest - dentro de los 15 días | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL A JUNIO DE 2024

| FECHA RADICACIÓN | DÍAS DE RESPUESTA | ESTADO | FECHA FINALIZO PROCESO PLATAFORMA |
|------------------------|--|---|-----------------------------------|
| Apr 1, 2024, 2:12 PM | No requiere respuesta - Es un comunicado - No es un PQRSD | Proceso Finalizado en la plataforma 38 días después | May 27, 2024, 3:39 PM |
| Apr 5, 2024, 3:51 PM | Atendida por medio distinto a Forest Refiere a requerimiento de ente de control. No es una PQRSD | Finalizado En plataforma Forest 40 días desde la radicación | Jun 6, 2024, 2:57 PM |
| Apr 11, 2024, 10:29 AM | 8 | Finalizado | Apr 23, 2024, 4:36 PM |
| . | No requiere respuesta - Es un comunicado - No es un PQRSD | Finalizado - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | NA |
| Apr 25, 2024, 3:57 PM | 27 | Finalizado | Jun 6, 2024, 4:00 PM |

www.asambleadesantander.gov.co

+57 324 253 8528 | Calle 37# 9-38, García Rovira | Contacto@asambleadesantander.gov.co

Asamblea de Santander | @Asambleasantander | @Asambleastder



| | | | |
|------------------------|---|--|------------------------|
| Apr 26, 2024, 8:26 AM | Atendida por medio distinto a Forest -dentro de los 15 días | Requerimiento atendido por medio distinto al forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Apr 26, 2024, 2:49 PM | Atendida por medio distinto a Forest - Sin evidencia de fecha de respuesta | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Apr 29, 2024, 11:26 AM | 18 | Finalizado | May 27, 2024, 5:06 PM |
| May 20, 2024, 4:09 PM | 4 | Finalizado | May 27, 2024, 12:05 PM |
| May 20, 2024, 4:13 PM | Atendida por medio distinto a Forest Refiere a requerimiento de ente de control. No es una PQRSD | Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | NA |
| May 27, 2024, 2:19 PM | Atendida por medio distinto a Forest Refiere a requerimiento de ente de control. No es una PQRSD | Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | NA |
| May 27, 2024, 2:56 PM | Atendida por medio distinto a Forest -dentro de los 15 días | Requerimiento atendido por medio distinto al forest- Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| May 27, 2024, 2:58 PM | No requiere respuesta - Es un comunicado - No es un PQRSD | No requiere respuesta - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | NA |
| May 27, 2024, 3:45 PM | Atendida por medio distinto a Forest -dentro de los 15 días | Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| May 28, 2024, 7:36 AM | 6 | Finalizado | Jun 6, 2024, 4:32 PM |
| May 28, 2024, 2:28 PM | No requiere respuesta - Es un comunicado de despacho judicial - No es un PQRSD | No requiere respuesta - Proceso finalizado a los 3 días en la plataforma forest | May 31, 2024, 3:49 PM |
| May 30, 2024, 2:06 PM | Atendida por medio distinto a Forest Refiere a requerimiento de ente de control. Dentro de los 15 días | Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| May 30, 2024, 3:07 PM | Atendida por medio distinto a Forest Refiere | Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |



| | | | |
|------------------------|---|--|----|
| | a requerimiento de ente de control. Dentro de los 15 días | | |
| May 30, 2024, 3:23 PM | Atendida por medio distinto a Forest Refiere a requerimiento de ente de control. Dentro de los 15 días | Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| May 30, 2024, 4:39 PM | Atendida por medio distinto a Forest - Sin evidencia de fecha de respuesta | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| May 31, 2024, 11:38 AM | Atendida por medio distinto a Forest - Sin evidencia de fecha de respuesta | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| May 31, 2024, 1:22 PM | Atendida por medio distinto a Forest - Sin evidencia de fecha de respuesta | Finalizado por medio distinto a Forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Jun 5, 2024, 10:14 AM | No requiere respuesta - Es un comunicado - No es un PQRSD | No requiere respuesta - falta descargar del Forest | NA |
| Jun 5, 2024, 10:15 AM | Atendida por medio distinto a Forest Refiere a requerimiento de ente de control. Dentro de los 15 días | Requerimiento atendido por medio distinto al forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Jun 6, 2024, 7:25 AM | Atendida por medio distinto a Forest Refiere a requerimiento de ente de control. Dentro de los 15 días | Requerimiento atendido por medio distinto al forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Jun 6, 2024, 7:27 AM | Comunicado de ente de control – No es una PQRS. | Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | NA |
| Jun 13, 2024, 7:07 AM | Atendida por medio distinto a Forest - Sin evidencia de fecha de respuesta | Requerimiento atendido por medio distinto al forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Jun 13, 2024, 2:16 PM | Atendida por medio distinto a Forest - Sin evidencia de fecha de respuesta | Requerimiento atendido por medio distinto al forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |



| | | | |
|-----------------------|--|--|----|
| Jun 25, 2024, 9:34 AM | Atendida por medio distinto a Forest – TUTELA – Hecho Superado Extemporánea | Requerimiento atendido por medio distinto al forest - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | |
| Jun 28, 2024, 4:05 PM | No es una PQRS Refiere a requerimiento judicial y se da respuesta directamente desde correo jurídica al despacho judicial | No requiere respuesta - Pendiente finalizar el proceso en la plataforma Forest | NA |

Se evidencia que el usuario Forest Jurídica:

- Pendiente por finalizar en plataforma Forest, treinta y nueve (39) proceso, de los cuales catorce (14), refieren a notificaciones y comunicados, es decir, no tienen la calidad de PQR, y no requieren contestación.
- Seis (6) PQRSD, fueron atendidas de manera extemporánea
- Una (1) PQRSD, fue atendida, dentro de los primeros cinco (5) días.
- Seis (6) PQRSD, no reportaron evidencia de contestación dentro de 15 días siguientes a su recibo – se toman por extemporáneas.

CONSOLIDADO

| PRIMER SEMESTRE 2024 | TOTAL |
|---------------------------------------|-------|
| PQRS recibidas | 203 |
| PQRS atendidas de manera extemporánea | 30 |
| PQRS vencidas – sin contestar | 0 |

| PRIMER SEMESTRE 2023 | TOTAL |
|---------------------------------------|-------------|
| PQRS recibidas | 148 |
| PQRS atendidas de manera extemporánea | Sin reporte |
| PQRS vencidas | 102 |



8. IDENTIFICACION DE LOS ASUNTOS QUE SE RADICAN EN LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER CON MÁS FRECUENCIA:

- Información referente a rendición de cuentas o informe de gestión
- Información referente a sesiones, proyectos, ordenanzas y resoluciones
- Información referente a historia laboral y hojas de vida
- Información referente a elección y suspensión del Secretario General
- Información referente a posible renuncia de un Diputado

9. RECOMENDACIONES:

- Incentivar la autogestión de las consultas en portal web institucional referentes a sesiones, proyectos, ordenanzas y resoluciones, las cuales, actualmente efectúan los grupos de interés, mediante PQRSD.
- Capacitar al líder de proceso con Usuarios Forest a su cargo, frente al manejo de la plataforma y la finalización de los procesos.
- Capacitar al funcionario encargado de recibir y remitir las PQRSD en plataforma Forest, frente a la denominación del tipo de trámite o si simplemente es de carácter informativo.
- Implementar base de datos distinta a plataforma Forest, en la cual se lleve el reporte de aquellas PQRSD, atendidas por medio distinto a la plataforma Forest.
- Poner en funcionamiento el link PQRSD, del portal web institucional, con los parámetros establecidos en Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- Cumplir con los términos establecidos en la Ley 1755 DE 2015 y la Constitución Política de Colombia, para atender las PQRSD.



Asamblea
Departamental
de Santander

**ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE
SANTANDER**
Formato Presentación de informes

FECHA: 22 de febrero de 2024
VERSIÓN: 01
CODIGO: F-SIG-066

De esta Manera, se rinde informe.

El presente informe es elaborado por la líder de Control Interno y se rinde, conforme a la información suministrada por la líder del proceso de Participación Ciudadana y PQRSD.

H.D LEONARDO ARDILA QUINTERO
PRESIDENTE
ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER

Elaboró:

LEIDY JOHANA SANDOVAL
Asesora de presidencia

Apoyó: **MÓNICA SOTO**
Líder del proceso Participación Ciudadana

www.asambleadesantander.gov.co

+57 324 253 8528 Calle 37# 9-38, García Rovira Contacto@asambleadesantander.gov.co

Asamblea de Santander | @Asambleasantander | @Asambleastder