



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

EVALUACION DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) UNIFICADO PRIMER SEMESTRE 2025

Bucaramanga, 2025

www.asambleadesantander.gov.co



+57 324 253 8528



Calle 37# 9-38, García Rovira



Contacto@asambleadesantander.gov.co



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 1º de enero al 30 de junio de 2025

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 1º de enero al 30 de junio de 2025.

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”*

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

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 PQRS, información que sirve de fundamento para el presente informe.

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 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.

OPERATIVIDAD DEL PROCESO DE PQRS:

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

- Vía correo electrónico a través de los correos institucionales presidencia@asambleadesantander.gov.co y contacto@asambleadesantander.gov.co
- Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST en la Ventanilla Única de la Gobernación.
- Radicación presencial en la Casona (verbal o escrita).

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 que son:

- Asamblea/ Presidencia
- Jurídica
- Financiera
- Secretaria General
- Gestión documental
- Prensa y comunicaciones
- Contactos
- Sistemas
- Sistemas integrados de gestión

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

REPORTE CONSOLIDADO PQRS RECIBIDAS POR FOREST

El presente reporte refleja las PQRS, recepcionadas mediante la plataforma FOREST, excluyendo las comunicaciones internas, las invitaciones y los requerimientos judiciales y de entes de control, por no tener la calidad de PQRS.

- Usuario: Asamblea/ Presidencia: 26
- Jurídica: 06
- Financiera: 0
- Secretaria General: 6
- Gestión documental: 0
- Prensa y comunicaciones: 0
- Contactos: 0
- Sistemas: 0
- Sistemas integrados de gestión: 0

JURIDICA					
TIPO DOCUMENTAL	RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	TIPO GESTIÓN	DÍAS DE RESPUESTA	ESTADO
Entrada	20250018608	Feb 11, 2025, 3:32 PM	CORRESPONDENCIA	sin información	Vencido
Entrada	202500	Feb 19, 2025, 10:18 AM	SOLICITUD	sin información	Finalizado
Entrada	20250023521	Feb 19, 2025, 10:16 AM	SOLICITUD	sin información	Vencido
Entrada	20250024124	Feb 20, 2025, 9:43 AM	DERECHO DE PETICIÓN	sin información	Vencido
Entrada	20250029271	Feb 27, 2025, 4:08 PM	SOLICITUD DE INFORMACION	sin información	Vencido
Entrada	20250030594	Mar 3, 2025, 10:26 AM	DERECHO DE PETICIÓN	sin información	Vencido

 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					
TIPO DOCUMENTAL	RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	TIPO GESTIÓN	DÍAS DE RESPUESTA	ESTADO
Entrada	20250004098	Jan 16, 2025, 9:00 AM	SOLICITUD	5	Finalizado
Entrada	20250007094	Jan 22, 2025, 8:01 AM	DERECHO DE PETICIÓN	7	Finalizado
Entrada	20250017939	Feb 11, 2025, 9:03 AM	CERTIFICACIONES	14	Finalizado
Entrada	20250021862	Feb 17, 2025, 11:32 AM	SOLICITUD	17	Finalizado
Entrada	20250026736	Feb 25, 2025, 10:46 AM	PERMISOS	4	Finalizado
Entrada	20250027401	Feb 26, 2025, 7:48 AM	SOLICITUD	10	Finalizado
Entrada		Mar 10, 2025, 10:19 AM	SOLICITUD	Sin info	Finalizado
Entrada	20250039047	Mar 13, 2025, 8:04 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039054	Mar 13, 2025, 8:06 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039059	Mar 13, 2025, 8:10 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039065	Mar 13, 2025, 8:12 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039081	Mar 13, 2025, 8:21 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039114	Mar 13, 2025, 8:35 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039147	Mar 13, 2025, 8:47 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039160	Mar 13, 2025, 8:53 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039165	Mar 13, 2025, 8:54 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039169	Mar 13, 2025, 8:56 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039195	Mar 13, 2025, 9:10 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039202	Mar 13, 2025, 9:12 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039207	Mar 13, 2025, 9:14 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039214	Mar 13, 2025, 9:17 AM	INVITACIONES	1	Finalizado
Entrada	20250039332	Mar 13, 2025, 10:00 AM	DE INFORMACIÓN	1	Finalizado
Entrada	202500	Mar 21, 2025, 10:49 AM	D DE PETICION DE COPIAS	sin información	Finalizado
Entrada	20250067742	Apr 29, 2025, 10:48 AM	SOLICITUD	sin información	Vencido
Entrada	20250083326	May 20, 2025, 2:15 PM	SOLICITUD	sin información	Vencido
Entrada	20250108970	Jun 25, 2025, 4:30 PM	DOCUMENTOS ENTES DE CONTROL	sin información	Normal

SECRETARIA G					
TIPO DOCUMENTAL	RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	TIPO GESTIÓN	DÍAS DE RESPUESTA	ESTADO
Entrada	20250013386	Feb 3, 2025, 10:41 AM	SOLICITUD	5	Finalizado
Entrada	20250022552	Feb 18, 2025, 9:33 AM	SOLICITUD	78	Finalizado

www.asambleadesantander.gov.co



+57 324 253 8528



Calle 37# 9-38, García Rovira



Contacto@asambleadesantander.gov.co



Asamblea de Santander



@Asambleasantander



@Asambleastder

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

Entrada	20250024597	Feb 20, 2025, 4:14 PM	CORRESPONDENCIA	76	Finalizado
Entrada	20250025204	Feb 21, 2025, 2:43 PM	SOLICITUD	75	Finalizado
Entrada	20250037783	Mar 11, 2025, 4:10 PM	DE INFORMACIÓN	63	Finalizado
Entrada	20250040385	Mar 14, 2025, 9:57 AM	CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO / FACTOR SALARIAL	60	Finalizado

TOTAL: 38 PQRS RECIBIDAS FORESRT en el primer semestre 2025

Al respecto, se evidencia:

- Que, treinta y cinco (35) PQRS, fueron recibidas en el primer trimestre 2025.
- Que, treinta y un (31) PQRS ya fueron atendidas, la mayoría dentro de los términos legales.
- Que, siete (7) PQRS, no fueron atendidas dentro de los términos.

REPORTE CONSOLIDADO - PQRS RECIBIDAS VIA CORREO ELECTRONICO

NO.	FECHA DE RADICACIÓN	CORREO DE INGRESO	ESTADO
1	23/01/2025	CORREO DE PRESIDENCIA	CONTESTADO FUERA DE TERMINOS
2	28/01/2025	CORREO DE PRESIDENCIA	CONTESTADO DENTRO DE LOS TERMINOS
3	28/01/2025	CORREO DE PRESIDENCIA	CONTESTADO FUERA DE TERMINOS
4	28/01/2025	CORREO DE JURIDICA	SIN INFORMACIÓN
5	3/02/2025	CORREO DE JURIDICA	SE REMITE A LA GOBERNACIÓN POR COMPETENCIA
6	4/02/2025	CORREO DE CONTACTO	CONTESTADO DENTRO DE LOS TERMINOS
7	7/02/2025	CORREO SECRETARIA GRAL	CONTESTADO DENTRO DE LOS TERMINOS
8	10/02/2025	CORREO SECRETARIA GRAL	CONTESTADO DENTRO DE LOS TERMINOS
9	12/02/2025	CORREO SECRETARIA GRAL	SIN INFORMACIÓN
10	18/02/2025	CORRERO DE JURIDICA	SIN INFORMACIÓN
11	21/02/2025	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN
12	24/02/2025	SECRETARIA GRAL	CONTESTADO DENTRO DE LOS TERMINOS
13	27/02/2025	CORREO DE CONTACTO	SIN INFORMACIÓN
14	3/03/2025	COMUNICACIÓN INTERNA	NO ES UNA PQRS
15	6/03/2025	SECRETARIA GRAL	SIN INFORMACIÓN
16	7/03/2025	CORREO JURIDICA	SIN INFORMACIÓN
17	10/03/2025	SECRETARIA GRAL	SIN INFORMACIÓN
18	12/03/2025	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN
19	25/03/2025	CORREO JURIDICA	SIN INFORMACIÓN
20	26/03/2025	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN
21	1/04/2025	CORREO JURIDICA	CONTESTADO FUERA DE TERMINOS
22	3/04/2025	CORREO SECRETARIA GRAL	CONTESTADO DENTRO DE LOS TERMINOS

www.asambleadesantander.gov.co

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

 Asamblea de Santander |
 @Asambleasantander |
 @Asambleastder

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

23	3/04/2025	CORREO SECRETARIA GRAL	TRASLADO POR COMPETENCIA - CONTESTADO
24	24/04/2025	CORREO CONTACTO	SIN INFORMACIÓN
25	30/04/2025	CORREO CONTACTO	CONTESTADO DENTRO DE LOS TERMINOS
26	7/05/2025	CORREO PRESIDENCIA	CONTESTADO DENTRO DE LOS TERMINOS
27	9/05/2025	CORREO SECRETRIA GRAL	CONTESTADO DENTRO DE LOS TERMINOS
28	17/06/2025	CORREO PRESIDENCIA	SIN INFORMACIÓN
29	18/06/2025	CORREO CONTACTO	SE ATENDIO DENTRO DE ACCIÓN DE TUTELA
30	24/06/2025	CORREO JURIDICA	TRASLADO POR COMPETENCIA - CONTESTADO

TOTAL: 30 PQRS RECIBIDAS VIA CORREO ELECTRÓNICO en el primer semestre 2025

Al respecto, se evidencia:

- Que doce (12) PQRS, fueron atendidas dentro de los términos de ley.
- Que veinte (20) PQRS, fueron recibidas en el primer trimestre 2025

ACCIONES DE TUTELA RADICADAS POR VULNERACION AL DERECHO DE PETICIÓN

No.	Fecha	(C) Autoridad Judicial Que Tramita	ESTADO
1	24/01/2025	TERCERO CIVIL B/MANGA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
2	19/02/2025	SEGUNDO PENAL MUNICIPAL CG BGA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
3	24/02/2025	SEGUNDO PENAL MUNICIPAL ADOLESCENTES CG SAN GIL	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
5	26/03/2025	23° PENAL MUNICIPAL FC BGA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
6	02/04/2025	DESPACHO 022 - JUZGADO MUNICIPAL - PENAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO - BUCARAMANGA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
7	27/03/2025	JUZGADO 001 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BUCARAMANGA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
8	02/04/2025	JUZGADO 003 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BUCARAMANGA	SENT DE PRIMERA INST CONCEDE - SE CONTESTA
9	09/06/2025	JUZGADO 004 CIVIL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA	SENT DE PRIMERA INST CONCEDE - SE CONTESTA
11	21/05/2025	JUZGADO 003 CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	SENT DE PRIMERA INST CONCEDE - SE CONTESTA
12	23/05/2025	JUZGADO 007 CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	FALLO SEGUNDA INSTANCIA REMITE A LA CORTE CONST - SE CONTESTA
13	21/04/2025	PROMISCOU MUNICIPAL DE CURITI	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
14	29/04/2025	2° CIVIL MUNICIPAL DE B/JA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
15	21/04/2025	DESPACHO 022 - JUZGADO MUNICIPAL - PENAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO - BUCARAMANGA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
16	8/05/2025	24° PENAL MUNICIPAL CON	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN

www.asambleadesantander.gov.co

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

 Asamblea de Santander |
 @Asambleasantander |
 @Asambleastder

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

17	14/05/2025	32° PEQUEÑAS CAUSAS BTA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
18	19/05/2025	23° PENAL MUNICIPAL FC	SENTENCIA CONCEDE - SE CONTESTA
19	11/06/2025	5° CIVIL MUNICIPAL EJEC PENA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
20	24/06/2025	PROMISCOU MUNICIPAL DE GUADALUPE	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
21	24/09/2025	JUZGADO 012 CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
22	25/09/2025	JUZGADO 012 CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN
23	27/08/2025	JUZGADO 014 CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	SE CONTESTA PQRS EN CURSO DE LA ACCIÓN

Al respecto, se evidencia un total sesenta y ocho (68) PQRS, recepcionadas entre el 1º de enero al 30 de junio de 2025, de las cuales, veinticinco (25) PQRS no fueron atendidas dentro de los términos de ley, y veintitrés (23) sirvieron de fundamento al peticionario para instaurar Acción de Tutela.

Dificultades Advertidas:

Situación: Complicaciones para ingresar a los correos institucionales y a la herramienta Forest, en razón a bloqueo, cambios de contraseña, perdida de acceso al método de verificación y usuarios deshabilitados.

Causa: El personal saliente (Contratista con acceso a cuentas y usuarios) que opera las plataformas, no reporta las contraseñas o las reporta, pero inhabilita su usuario o elimina su método de verificación antes de que el contratista nuevo acceda a la plataforma, lo cual imposibilita el acceso.

Riesgo: Imposibilidad de acceder a los correos institucionales y plataforma Forest - Respuesta extemporánea a las PQRS.

Recomendaciones:

- Efectuar capacitación a los líderes de proceso con usuario Forest, cada vez que se requiera ya sea por cambio de personal o para reforzar conocimiento.
- Depurar la Plataforma Forest: una vez se genere la respuesta, debe finalizarse el proceso.
- Activar el link del portal web institucional como medio de recepción de PQRS, de acuerdo a los estándares del ITA.
- Activar respuesta automática en línea WhatsApp institucional, informando las rutas de recepción de las PQRS.
- Activar dos correos institucionales diferentes a presidencia@, uno para la recepción de notificaciones judiciales y otro para denuncias de corrupción
- Implementar matriz de seguimiento a las PQRS, recepcionadas por medio distinto a la herramienta 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

- Al concluir el periodo del presidente, los líderes de proceso con acceso a usuarios y contraseñas, deberán reportar esta información en el informe final de gestión.

Conclusiones: El proceso de atención a las PQRS, requiere de la implementación de mejoras, se sugieren las enlistan en este documento como "Recomendaciones".

El presente informe es elaborado por el líder de Control Interno y la profesional de apoyo a los procesos y se rinde, conforme a la información suministrada por la líder del proceso de Participación Ciudadana y PQRS y el líder del proceso de gestión jurídica.

Sin otro particular,

DIEGO ANDRÉS SÁNCHEZ
CPS Abogado Control Interno

LEIDY JOHANA SANDOVAL
CPS Abogada

www.asambleadesantander.gov.co



+57 324 253 8528



Calle 37# 9-38, García Rovira



Contacto@asambleadesantander.gov.co



Asamblea de Santander



@Asambleasantander



@Asambleastder