



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 SEGUNDO SEMESTRE 2024

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

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

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 julio al 10 de diciembre 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 1º de julio al 10 de diciembre 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.

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

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 julio a diciembre 10 de 2024, información descargada de la plataforma para el Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST.

2. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS:

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 (PQRS). Se evidencia que se encuentra inoperante.
- Plataforma para el Sistema de Gestión de Procesos y Documentos FOREST: Los ciudadanos interesados en radicar una PQRS ante la Asamblea Departamental de Santander, pueden dirigirse a la Gobernación de Santander, oficina VENTANILLA UNICA – FOREST, manifestar la radicación de la PQRS 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 PQRS, dependiendo del asunto.

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

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
JULIO A DIC 2024	82	0	0	0	0	0	
TOTAL	82						82
JULIO A DIC 2023	335	0	0	0	0	0	
TOTAL	335		1				335

5. PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN
COMPARATIVO PERIODO ANTERIOR

	JULIO A DIC 2024		JULIO A DIC 2023	
CANAL DE ATENCION	CANTIDAD	TOTAL	CANTIDAD	TOTAL
Solicitudes reportadas en Forest	82	82	304	304
Radicación correo electrónico institucional, sin direccionamiento a Forest			8	8
Radicación personal, sin direccionamiento a Forest			23	23
Correo mensajería postal	0		0	
Radicación telefónica	0		0	
Formulario portal web (Inactivo)	0		0	
Mensaje por Redes Sociales	0		0	
TOTAL		82		335

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

	JULIO A DIC 2024		JULIO A DIC 2023	
USUARIOS FOREST	CANTIDAD	TOTAL	CANTIDAD	TOTAL
FINANCIERA	6		9	
PARTICIPACION CIUDADANA	1		7	
SECRETARIA GENERAL	14		148	
JURIDICA	20		78	
PRESIDENCIA	41		83	
Otros usuarios (activos en vigencia 2023)			10	
TOTAL	82	82	335	335

Observaciones: La Secretaria General, Oficina de Presidencia y Oficina Jurídica son las dependencias y usuarios, que reciben el mayor número de peticiones.

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

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

7.1 PQRSD RADICADAS – USURIO PRESIDENCIA

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO A DICIEMBRE DE 2024

FECHA RADICACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA	ESTADO	FECHA FINALIZO PROCESO
Jul 2, 2024, 1:17 PM	15	Finalizado	Jul 23, 2024, 3:41 PM
Jul 16, 2024, 2:22 PM	0	Finalizado	Jul 16, 2024, 3:57 PM
Jul 16, 2024, 2:24 PM	0	Finalizado	Jul 16, 2024, 3:55 PM
Jul 17, 2024, 5:13 PM	4	Finalizado	Jul 24, 2024, 10:02 AM
Jul 18, 2024, 6:05 PM	3	Finalizado	Jul 24, 2024, 10:02 AM
Jul 19, 2024, 12:48 PM	2	Finalizado	Jul 24, 2024, 10:04 AM
Jul 22, 2024, 9:35 AM	0	Finalizado	Jul 22, 2024, 5:34 PM
Jul 23, 2024, 10:12 AM	0	Finalizado	Jul 23, 2024, 4:13 PM
Jul 24, 2024, 9:11 AM	0	Finalizado	Jul 24, 2024, 3:23 PM
Aug 5, 2024, 11:40 AM	0	Finalizado	Aug 5, 2024, 6:02 PM
Aug 5, 2024, 5:42 PM	0	Finalizado	Aug 5, 2024, 6:03 PM
Aug 5, 2024, 5:42 PM	0	Finalizado	Aug 5, 2024, 6:03 PM
Aug 6, 2024, 10:38 AM	10	Finalizado	Aug 22, 2024, 5:00 PM
Aug 15, 2024, 8:49 AM	10	Finalizado	Aug 30, 2024, 5:11 PM
Aug 20, 2024, 3:11 PM	8	Finalizado	Aug 30, 2024, 5:09 PM
Aug 21, 2024, 10:36 AM	7	Finalizado	Aug 30, 2024, 5:10 PM
Aug 22, 2024, 2:57 PM	16	Finalizado	Sep 13, 2024, 5:13 PM
Aug 30, 2024, 3:14 PM	18	Finalizado	Sep 25, 2024, 6:11 PM
Sep 4, 2024, 3:12 PM	71	Finalizado	Dec 17, 2024, 5:25 PM
Sep 6, 2024, 10:31 AM	0	Finalizado	Sep 6, 2024, 2:38 PM
Sep 11, 2024, 7:31 AM	21	Finalizado	Oct 10, 2024, 12:23 PM
Sep 16, 2024, 2:11 PM	7	Finalizado	Sep 25, 2024, 6:16 PM
Sep 25, 2024, 6:07 PM	55	Finalizado	Dec 17, 2024, 5:25 PM
Oct 2, 2024, 5:56 PM	50	Finalizado	Dec 17, 2024, 5:24 PM
Oct 7, 2024, 10:11 AM	3	Finalizado	Oct 10, 2024, 11:43 AM
Oct 9, 2024, 2:38 PM	0	Finalizado	Oct 10, 2024, 11:42 AM
Oct 9, 2024, 2:39 PM	46	Finalizado	Dec 17, 2024, 4:34 PM
Oct 10, 2024, 11:35 AM	45	Finalizado	Dec 17, 2024, 4:34 PM
Oct 18, 2024, 3:59 PM	3	Finalizado	Oct 23, 2024, 5:39 PM
Oct 18, 2024, 4:03 PM	21	Finalizado	Nov 20, 2024, 5:46 PM
Oct 21, 2024, 10:42 AM	5	Finalizado	Oct 28, 2024, 3:42 PM
Oct 22, 2024, 10:07 AM	38	Finalizado	Dec 17, 2024, 4:33 PM
Oct 24, 2024, 4:08 PM	2	Finalizado	Oct 28, 2024, 4:15 PM
Nov 8, 2024, 2:56 PM	5	Finalizado	Nov 18, 2024, 3:54 PM

www.asambleadesantander.gov.co

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

Nov 12, 2024, 7:59 AM	15	Finalizado	Dec 3, 2024, 5:40 PM
Nov 14, 2024, 3:34 PM	4	Finalizado	Nov 20, 2024, 5:58 PM
Nov 20, 2024, 3:51 PM	19	Finalizado	Dec 17, 2024, 4:11 PM
Nov 25, 2024, 1:47 PM	6	Finalizado	Dec 3, 2024, 5:42 PM
Dec 3, 2024, 10:51 AM	10	Finalizado	Dec 17, 2024, 4:05 PM
Dec 10, 2024, 10:30 AM	5	Finalizado	Dec 17, 2024, 4:01 PM
Dec 10, 2024, 4:23 PM	4	Finalizado	Dec 17, 2024, 3:57 PM

Se evidencia que el usuario Forest Presidencia: Todos los procesos se encuentran finalizados en la plataforma Forest.

7.2 PQRSD RADICADAS – USUARIO PARTICIPACION CIUDADANA

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO A DICIEMBRE DE 2024

FECHA RADICACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA	ESTADO	FECHA FINALIZO PROCESO
Agos 15, 2024, 1:54 PM	84	Finalizado	Dic 17, 2024, 4:33 PM

Se evidencia que el usuario Forest Participación Ciudadana: El único proceso recibido se encuentra finalizado, en la plataforma Forest y fue atendida con extemporaneidad

7.3 PQRSD RADICADAS – USUARIO FINANCIERA

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO A DICIEMBRE DE 2024

FECHA RADICACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA	ESTADO	FECHA FINALIZO PROCESO
Jul 18, 2024, 9:48 AM	NA	FINALIZADA	FINALIZA POR TRASLADO POR COMPETENCIA- EN RADICACIÓN
Aug 12, 2024, 8:22 AM	NA	FINALIZADA	FINALIZA POR TRASLADO POR COMPETENCIA- EN RADICACIÓN
Aug 30, 2024, 10:36 AM	NA	FINALIZADA	FINALIZA POR TRASLADO POR COMPETENCIA- EN RADICACIÓN
Sep 24, 2024, 3:00 PM	NA	FINALIZADA	FINALIZA POR TRASLADO POR COMPETENCIA- EN RADICACIÓN
Oct 21, 2024, 12:16 PM	NA	FINALIZADA	FINALIZA POR TRASLADO POR COMPETENCIA- EN RADICACIÓN
Nov 8, 2024, 11:02 AM	NA	FINALIZADA	FINALIZA POR TRASLADO POR COMPETENCIA- EN RADICACIÓN

 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: Todos los procesos se encuentran finalizados en la plataforma Forest.

7.4 PQRS RADICADAS – USUARIO SECRETARIA GENERAL

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO A DICIEMBRE DE 2024

FECHA RADICACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA	ESTADO	FECHA FINALIZO PROCESO
Jul 12, 2024, 11:42 AM	2	Finalizado	Jul 16, 2024, 1:51 PM
Jul 22, 2024, 1:46 PM	7	Finalizado	Jul 31, 2024, 3:09 PM
Jul 26, 2024, 10:44 AM	3	Finalizado	Jul 31, 2024, 3:10 PM
Aug 2, 2024, 1:55 PM	11	Finalizado	Aug 22, 2024, 7:21 AM
Aug 2, 2024, 3:35 PM	4	Finalizado	Aug 12, 2024, 11:14 AM
Aug 2, 2024, 3:36 PM	4	Finalizado	Aug 12, 2024, 11:11 AM
Aug 6, 2024, 4:18 PM	2	Finalizado	Aug 12, 2024, 11:20 AM
Aug 28, 2024, 9:27 AM	2	Finalizado	Sep 2, 2024, 9:17 AM
Sep 4, 2024, 9:40 AM	5	Finalizado	Sep 11, 2024, 10:46 AM
Sep 4, 2024, 10:31 AM	5	Finalizado	Sep 11, 2024, 10:46 AM
Sep 27, 2024, 10:44 AM	1	Finalizado	Oct 1, 2024, 7:01 AM
Oct 16, 2024, 3:31 PM	4	Finalizado	Oct 23, 2024, 6:44 AM
Nov 6, 2024, 11:02 AM	2	Finalizado	Nov 8, 2024, 2:00 PM
Nov 22, 2024, 10:19 AM	4	Finalizado	Nov 28, 2024, 10:44 AM

Se evidencia que el usuario Forest Secretaria General: Todos los procesos se encuentran finalizados en la plataforma Forest

7.5 PQRS RADICADAS – USUARIO JURIDICA

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO A NOVIEMBRE DE 2024

FECHA RADICACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA	ESTADO	FECHA FINALIZO PROCESO
Jul 3, 2024, 8:05 AM	21	Finalizado	Aug 1, 2024, 3:32 PM
Jul 3, 2024, 3:48 PM	20	Finalizado	Aug 1, 2024, 3:30 PM
Jul 9, 2024, 1:56 PM	17	Finalizado	Aug 1, 2024, 3:00 PM
Jul 10, 2024, 7:42 AM	81	Finalizado	Nov 6, 2024, 4:44 PM
Jul 18, 2024, 11:01 AM	75	Finalizado	Nov 6, 2024, 4:40 PM
Aug 29, 2024, 11:22 AM	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	N/A
Aug 29, 2024, 11:23 AM	47	Finalizado	Nov 6, 2024, 4:39 PM

 Asamblea Departamental de Santander		ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Formato Presentación de informes		FECHA: 22 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: F-SIG-066	
Sep 9, 2024, 7:55 AM	40	Finalizado	Nov 6, 2024, 4:36 PM		
Sep 11, 2024, 9:55 AM	38	Finalizado	Nov 6, 2024, 1:06 PM		
Sep 12, 2024, 9:05 AM	20	Finalizado	Oct 10, 2024, 10:30 AM		
Sep 18, 2024, 9:41 AM	33	Finalizado	Nov 6, 2024, 1:07 PM		
Oct 9, 2024, 4:42 PM	13	Finalizado	Oct 30, 2024, 8:12 AM		
Oct 10, 2024, 10:02 AM	0	Finalizado	Oct 10, 2024, 10:30 AM		
Oct 15, 2024, 10:45 AM	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	N/A		
Oct 18, 2024, 1:31 PM	12	Finalizado	Nov 6, 2024, 4:30 PM		
Oct 18, 2024, 3:47 PM	12	Finalizado	Nov 6, 2024, 5:01 PM		
Oct 18, 2024, 3:53 PM	12	Finalizado	Nov 6, 2024, 4:28 PM		
Oct 18, 2024, 4:01 PM	40	Finalizado	Dec 17, 2024, 5:28 PM		
Nov 21, 2024, 3:23 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	N/A		
Nov 23, 2024, 10:40 AM	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	N/A		

Se evidencia que el usuario Forest Jurídica: cuatro (4) procesos pendientes por finalizar.

CONSOLIDADO

SEGUNDO SEMESTRE 2024	TOTAL
PQRS recibidas	82
PQRS atendidas de manera extemporánea	1
PQRS vencidas – sin contestar	0

SEGUNDO SEMESTRE 2023	TOTAL
PQRS recibidas	335
PQRS atendidas de manera extemporánea	Sin reporte
PQRS vencidas	47

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

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

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.
- **SEGUIMIENTO:** Se encuentran surtidos los seguimientos requeridos por ley, próximo informe deberá contener el mes de diciembre 2024 y reportes de tutelas o PQRS reiterativas correspondiente a vigencia 2024 que se hubieran recibido en lo corrido del 2025.

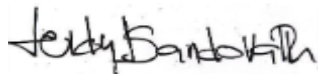
 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Formato Presentación de informes	FECHA: 22 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: F-SIG-066
--	--	---

El presente informe es elaborado por la 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 PQRSD.

Sin otro particular,



FREDDY YESITH LOPEZ BARRIOS
CPS- Líder área Control Interno



LEIDY JOHANA SANDOVAL RUEDA
CPS- Asesora de procesos