

PARA	H.D
CARGO	PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER
ASUNTO	INFORME UNIFICADO DE PQRS
FECHA	SEPTIEMBRE DE 2023

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 y el 30 de septiembre 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 y el 30 de septiembre de 2023**.

METODOLOGIA UTILIZADA: Para la realización del presente informe unificado de PQRS – periodo comprendido entre el **1° de enero y el 30 de septiembre 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 10 de octubre de 2023, después de dos requerimientos (julio y agosto), los responsables del proceso de Participación Ciudadana (ventanilla única y PQRS), aportaron la siguiente información:

1. PQRS RECIBIDAS

Periodo comprendido entre el **1° de enero y el 30 de septiembre de 2023**

2023	No. PETICIONES	No. QUEJAS	No. RECLAMOS	No. FELICITACIONES	No. SUGERENCIAS	TOTAL
ENERO A MARZO	103	0	0	0	0	103
ABRIL A JUNIO	44	0	1	0	0	45
JULIO A SEPTI	91	0	0	0	0	91
TOTAL	238	0	1	0	0	239

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 fue la petición con 238 de 239 solicitudes.

2. PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2023

CANAL DE ATENCIÓN Herramientas	No. PQRS ENERO A MARZO	No. PQRS ABRIL A JUNIO	No. PQRS JULIO A SEPTI
Correo electrónico	2	10	14
Correo mensajería postal	0	0	0
Radicación personal escrita	16	12	40
Radicación personal verbal	0	0	0
Radicación telefónica	0	0	0
Formulario portal web	0	0	0
Mensaje por Redes Sociales	0	0	0
Remitidas por competencia desde la Gobernación	0	0	0
FOREST	85	23	37
TOTAL	103	45	91
239			

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 (239), los medios de recepción de PQRS más utilizados en el 2023 fue el Forest (145), seguido de la radicación personal escrita (68).

3. PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

Periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2023

DEPENDENCIA	No. PQRS ENERO A MARZO	No. PQRS ABRIL A JUNIO	No. PQRS JULIO A SEPTIEMBRE
Presidencia	19	5	50
Secretaría General	49	16	10
Participación ciudadana	0	1	3
Gestión Jurídica y contratación	13	10	3
Gestión Financiera	6	0	1
Gestión de Inventario	1	2	0
Gestión Documental	2	0	3
Gestión de Talento Humano	0	0	1
Sistemas de la Información	1	0	0
Sistemas Integrados	1	0	2
Control Interno	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	1
Otros	11	11	17
TOTAL	103	45	91

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 75 solicitudes recibidas, seguida de presidencia con un total de 74 solicitudes recibidas.

4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS RECIBIDAS

Periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2023.

AÑO 2023	No. PQRS ENERO A MARZO	No. PQRS ABRIL A JUNIO	No. PQRS JULIO A SEPTIEMBRE	Total
PQRS RECIBIDAS	103	45	91	239
PQRS RESPONDIDAS	38	8	45	91
PQRS QUE NO REQUERIAN RTA	0	0	0	0
PQRS NO ATENDIDAS	65	37	46	148

NOTA. No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuesta emitidas por otras entidades

Se Evidencia:

- Mayor número de PQRS recibidas en el primer trimestre.
- Que la asamblea del departamento no ha dado respuesta oportuna a las PQRS y que existen PQRS que no han sido atendidas.

5. TUALES EN CONTRA DE LA ASAMBLEA DEL DEPARTAMENTO POR VULNERACION AL DERECHO DE PETICION:

NO.	RADICADO	FECHA DE ADMISIÓN	FECHA DE CONTESTA	FECHA DE SENT DE 1ERA INSTA	SENTIDO FALLO DE 1ERA INSTANCIA	FECHA DE SENT DE 2DA INSTANCIA	FALLO DE 2DA INSTANCIA
1	20230004900	30/01/2023	3/02/2023	9/02/2023	DESVINCULA A LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER.	NO APLICA	DESVINCULA
2	20230010400	23/02/2023	27/02/2023	3/03/2023	DECLARA IMPROCEDENTE ACCIÓN DE TUTELA HECHO SUPERADO.	NO APLICA	HECHO SUPERADO
3	20230014200	9/03/2023	13/03/2023	17/03/2023	CONCEDE TUTELA Y ORDENA A LA ASAMBLEA REMITIR DOCUMENTACIÓN RESTANTE.	NO APLICA	NO APLICA
4	20230006700	12/05/2023	15/05/2023	25/05/2023	DESVINCULA A LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER	NO APLICA	DESVINCULA
5	20230007900	24/05/2023	25/05/2023	7/06/2023	CONCEDE TUTELA Y ORDENA A LA ASAMBLEA A REMITIR DOCUMENTOS SOLICITADOS	13/07/2023	CONFIRMA PARCIALMENTE FALLO DE PRIMERA INSTANCIA
6	20230007500	30/05/2023	1/06/2023	9/06/2023	DECLARA IMPROCEDENTE ACCIÓN DE TUTELA POR HECHO SUPERADO	NO APLICA	HECHO SUPERADO
7	20230036600	9/06/2023	13/06/2023	15/06/2023	CONCEDE TUTELA Y ORDENA A LA ASAMBLEA A REMITIR DOCUMENTOS SOLICITADOS	31/07/2023	CONFIRMA FALLO DE PRIMERA INSTANCIA
8	20230041100	27/06/2023	29/06/2023	11/07/2023	CONCEDE TUTELA Y ORDENA A LA ASAMBLEA A REMITIR DOCUMENTOS SOLICITADOS	15/08/2023	CONFIRMA FALLO DE PRIMERA INSTANCIA
9	20230010600	18/07/2023	21/07/2023	1/08/2023	CONCEDE TUTELA Y ORDENA A LA ASAMBLEA QUE DE RESPUESTA A LA PETICIÓN	NO APLICA	NO APLICA
10	20230060200	8/08/2023	11/08/2023	23/08/2023	DECLARA IMPROCEDENTE ACCIÓN DE TUTELA POR HECHO SUPERADO.	NO APLICA	HECHO SUPERADO

www.asambleadesantander.gov.co

11	20230056600	31/08/2023	4/09/2023	31/08/2023	DECLARA IMPROCEDENTE ACCIÓN DE TUTELA	27/09/2023	REVOCA FALLO Y ORDENA A LA ASAMBLEA DAR RESPUESTA
12	20230037000	13/09/2023	14/09/2023	19/09/2023	DECLARA IMPROCEDENTE ACCIÓN DE TUTELA HECHO SUPERADO	NO APLICA	HECHO SUPERADO
13	20230025700	25/09/2023	3/10/2023	4/10/2023	DECLARA IMPROCEDENTE ACCIÓN DE TUTELA POR HECHO SUPERADO.	NO APLICA	HECHO SUPERADO

Se evidencia: que de las trece (13) acciones de tutela reportadas por Participación Ciudadana en contra de la asamblea del departamento por vulneración al derecho de petición:

- En Dos (2) acciones de tutela, se desvinculo a la Asamblea del departamento por no ser parte.
- En Cinco (5) acciones de tutela, se declaró el hecho superado: Si se configuro la vulneración del derecho de petición (contestación tardía) y en el traslado de la contestación se subsano el hecho.
- En ocho (8) acciones de tutela, se condenó a la Asamblea del departamento por vulneración del derecho de petición.

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
5. Se realiza seguimiento a las PQRS trasladadas a cada dependencia, mediante envió 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.

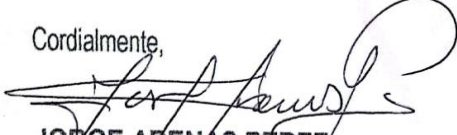
RECOMENDACIONES

- Adaptar el formulario para radicación de PQRS WEB A los parámetros establecidos en la Resolución 1519 de 2020. Esta recomendación surge, como resultado del proceso de auditoria a sistemas de la información.
- Implementar herramientas de seguimiento efectivas para lograr la contestación oportuna a las PQRS.

SEGUIMIENTO: El próximo seguimiento (trimestral) deberá surtirse en el mes de diciembre 2023 y el próximo informe (semestral) deberá rendirse a corte 30 de diciembre 2023.

De esta Manera, se rinde informe, periodo comprendido entre el mes de enero a septiembre 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.

