



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME SEMESTRAL PQRSD

JULIO 2024



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

INDICE

1. INTRODUCCION

2. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

3. CONCLUSIONES



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido por la ley 190 de 1995 y en especial el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*, el cual preceptúa lo siguiente: *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*, la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad, un informe semestral sobre el particular.

Todas las entidades públicas deberán contar en la página web principal con un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, de igual manera con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

En cumplimiento de lo anteriormente mencionado, la OCI presenta informe de atención a PQRSD correspondiente al periodo de enero a julio de 2024.

El informe se presenta al Representante Legal de la entidad territorial y demás servidores públicos que intervienen en la ejecución de este proceso por conducto de la Secretaría General.

2. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Es importante resaltar, que el decreto 2641 de 2012 reglamentó los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, estableciendo el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual debe ser publicado en la página WEB de la entidad a más tardar el 31 de enero de cada anualidad y efectuar su seguimiento cuatrimestralmente a corte abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada vigencia. Durante lo corrido de la vigencia 2024 se ha dado cumplimiento a la publicación del plan y a su respectivo seguimiento cuatrimestral. En este punto aclaramos que las entidades territoriales están a la espera de los lineamientos que de acuerdo a lo establecido en la ley 2195 de 2022, específicamente en la modificación del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, la secretaria de transparencia de la presidencia de la república será la encargada de señalar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que deben cumplir el Programa de Transparencia y Ética Pública de que trata este artículo el cual tendrá un enfoque de riesgos. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) o modelos sucesores deberá armonizarse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Actualmente, la entidad cuenta con la página web www.sanandres.gov.co en la cual el ciudadano encuentra información de la entidad, sus planes, programas, proyectos, así como la gestión de ésta, no obstante, es importante que esta se actualice de manera permanente. La Entidad en cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 y Acuerdo 060 de 2000 del Archivo General de la Nación, cuenta con



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

una unidad de correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones de las diferentes dependencias; sin embargo, la Secretaría de Educación y la Secretaría de Salud, administran de manera independiente sus solicitudes por medio del Sistema de Atención al Ciudadano SAC. Por lo anterior, podemos afirmar que la Gobernación de San Andrés cuenta con una Ventanilla Única de Atención al Ciudadano y de acuerdo con lo requerido por la norma, la Secretaría de Salud, al igual que la Secretaría de Educación, cuentan con una ventanilla de radicación de PQRSD.

La Oficina de Archivo y Correspondencia utilizó hasta el 31 de diciembre de 2023, la herramienta de **DIGIFILE (Radicación en ventanilla única)**.

En la vigencia 2023 la Gobernación, adquiere mediante contrato de compraventa; la instalación y puesta en funcionamiento de un **sistema de Gestión de Documentos electrónicos de Archivo – SGDEA – Control Doc**, el cual está en proceso de implementación y capacitación desde el 01 de enero de 2024.

La entidad en su página web www.sanandres.gov.co cuenta con el enlace “Servicio al Ciudadano” para la presentación de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, así, como la consulta del estado de estas; adicionalmente, cuenta con un funcionario responsable de la distribución y trámite ante la dependencia competente. Servicio al ciudadano de la página web fue la herramienta más utilizada en época de pandemia consolidándose como el principal canal de atención de la Administración Departamental. No obstante, es importante que la Secretaría General continúe con las medidas de bioseguridad necesarias para seguir garantizando el servicio al ciudadano en ventanilla única, al tiempo que protege al funcionario de Atención al Ciudadano, así, como al mismo usuario, aunque la pandemia del covid 19 fue superada, de manera permanente estamos pasando por temporadas fuertes de enfermedades virales.

Los medios de mayor recepción de PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2024 fueron: Correo SAC - servicio al ciudadano de la página web y la Ventanilla Única.

Los medios que los ciudadanos pueden utilizar para interactuar con la entidad son:

- Correo electrónico: servicioalciudadano@sanandres.gov.co
- Vía Telefónica, para lo cual en la página web se encuentra publicado el directorio de extensiones de todas las dependencias de la entidad.
- Chat y Foro Ciudadano, que debe ser actualizado y utilizado como mecanismo de participación directa con la comunidad.
- Ventanilla Única de atención al ciudadano u Oficina de Archivo y Correspondencia, para recepción de los diferentes requerimientos y/o consultas de la comunidad.
- Se recomienda volver a instalar en lugares visibles para la comunidad buzones físicos en las diferentes sedes de la Administración Departamental para la recepción de PQRSD y lo más importante deben ser revisados de manera periódica, dar respuesta y socializar.

Es importante exhortar a trabajar en procesos de comunicación y capacitación, para que la comunidad conozca, utilice y confíe en estos medios de comunicación. Cabe mencionar que se han fortalecido interacciones más modernas como lo son el Facebook, Instagram, Twitter, entre otros.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Con el fin de garantizar el acceso a los servicios de la entidad a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, la entidad cuenta con la Oficina de Correspondencia o ventanilla única en un primer piso de la sede principal del Coral Palace, igualmente cuenta con un ascensor que facilita el acceso a los niveles superiores, tanto a usuarios internos y externos que tengan limitaciones físicas en su desplazamiento.

El Manual de Servicio al ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago fue adoptado mediante Decreto 0569 del 13 de diciembre de 2016, instrumento guía, al cual deberán ceñirse los funcionarios de la administración, durante la atención a los usuarios de la institución, tanto internos como externos, por lo que es importante se incluya de manera permanente en el PIC.

Se reglamentó el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago, Providencia y Santa Catalina mediante Resolución No. 003053 del 28 de mayo de 2019, y que fue revocada parcialmente y actualizada mediante Resolución 001100 del 12 de marzo de 2021. Se reitera la importancia de comunicar y socializar la resolución por parte de la primera línea de defensa como responsable del proceso.

Para el Afianzamiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos, es importante que en el Plan Integral de Capacitación PIC, se programe de manera permanente capacitaciones a los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios que interactúan directamente con el ciudadano, en temas relacionados con la Cultura de Servicio, Atención al Ciudadano, y trámites de derecho de petición.

El siguiente análisis se realiza de acuerdo con la información suministrada por el área de Archivo y correspondencia. Se recomienda retomar y fortalecer la estrategia que venía adelantando esta área de trabajo: “100% de PQRSD Respondidas, en especial ahora, con el cambio de la plataforma que estamos iniciando con el uso del Control Doc.

- ✓ Alertar a las dependencias una semana antes del vencimiento de sus requerimientos.
- ✓ Recordar a las dependencias el mismo día del vencimiento de su requerimiento.
- ✓ Verificar al día siguiente si fue ingresado en el sistema la respuesta del requerimiento
- ✓ Hacer seguimiento a la respuesta hasta que sea recibida por el peticionario
- ✓ Implementar el formato “Control y Seguimiento a PQRSD” FO-AP-GD-14, en cada una de las dependencias.

El objetivo principal de esta estrategia es el de lograr que todas las PQRSD sean respondidas en sus términos conforme a la ley y generar conciencia y responsabilidad a los funcionarios.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Cuadro No.1 Correspondencia Recibida I Semestre 2024

Correspondencia Asignada a las dependencias, Aplicativo SGDEA – Control Doc, I SEMESTRE DE 2024								
OFICINA O DEPENDENCIAS	ACCIONES CONSTITUCIONALES/ DERECHOS DE PETICION/ MEMORANDOS	CERTIFICADO/ CONCEPTOS	CORRESPONDENCIA OFICIAL	INFORMES	PROGRAMAS/ PLANES/ PROCESOS	SOLICITUDES	TRAMITES	Total general
OCCRE	285	0	23	2	1	87	5454	5852
SALUD	58	0	49	4	1	0	1442	1554
PLANEACION	56	0	26	4	0	18	1363	1467
HACIENDA	119	0	51	0	1	25	1169	1365
MOVILIDAD	196	0	21	11	1	0	848	1077
GESTION DE RIESGOS	21	0	0	0	0	0	461	482
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	86	0	17	0	0	0	411	514
DESPACHO DEL GOBERNADOR GENERAL	220	0	7	0	0	0	249	476
TURISMO	112	0	17	9	0	4	196	338
AGRICULTURA	32	4	8	4	0	0	178	226
SERVICIOS PUBLICOS PRIVADA	13	0	18	0	0	0	134	165
EDUCACION	44	0	57	15	1	0	127	244
DEPORTE	159	0	150	5	0	0	119	433
GOBIERNO	49	0	19	2	0	0	111	181
JURIDICA	13	0	9	2	4	0	105	133
INFRAESTRUCTURA	81	39	35	2	1	2	92	252
DESARROLLO SOCIAL	68	2	20	3	7	0	74	174
CULTURA	15	0	22	0	1	0	39	77
TIC	23	0	15	1	0	0	28	67
MUJER Y GENERO	12	0	8	0	1	0	27	48
OFICINA DE PRENSA	4	0	6	0	0	0	14	24
OCI DISCIPLINARIO	5	0	2	0	0	0	8	15
OCI DE GESTION	0	0	0	0	0	0	4	4
JUVENTUD	5	0	0	3	0	0	3	11
Total, Correspondencia	2	0	3	0	0	1	2	8
	3	0	1	0	0	0	2	6
	1.681	45	584	67	19	137	12.660	15.193

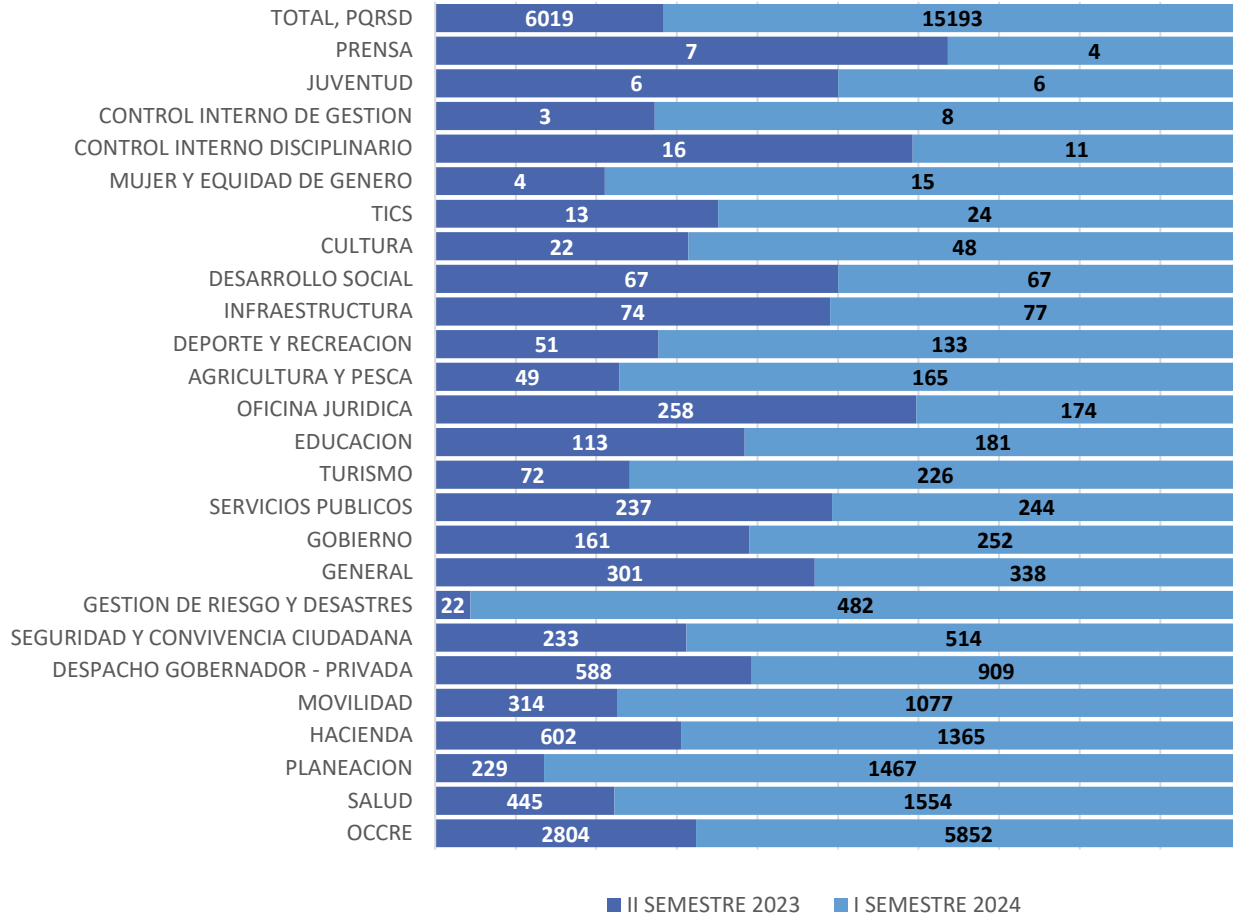
Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

CORRESPONDENCIA RECIBIDA II SEMESTRE 2023 Vs I SEMESTRE 2024



Teniendo en cuenta que para este semestre se empezó a implementar el nuevo software SGDEA Control Doc para el manejo de la correspondencia, en el cual, se evidencia un cambio significativo en el reporte y clasificación de la correspondencia entrante, lo que dificulta el seguimiento al momento de realizar la distribución entre las PQRS y el otro tipo de correspondencia entrante, sin embargo, una vez revisado, en el cuadro No.1, se puede observar un incremento significativo de un 252% en la cantidad de correspondencia recibida para este periodo, respecto al periodo anterior, pasando de 6091 a 15193 en el I semestre del 2024. El aumento más significativo con un 2190% la presentó la Secretaría de Riesgos de Desastres, pasando de 22 solicitudes a 482 en este periodo, le sigue Planeación con un aumento de 640% y 1238 solicitudes más que en el segundo semestre, para un total de 1467 en este periodo, así mismo, secretaria de Mujer y Género paso de 4 a 15 solicitudes con un incremento de 375% para este semestre, Salud en un 349%, pasando de 445 solicitudes a 1554 en este periodo. Adicionalmente se observa que la OCCRE a pesar de tener un 208.7% de incremento, es la de mayor número de solicitudes recibidas con una diferencia de 3048 respecto al II semestre de 2023. Por otro lado, la dependencia con



GOBERNACIÓN

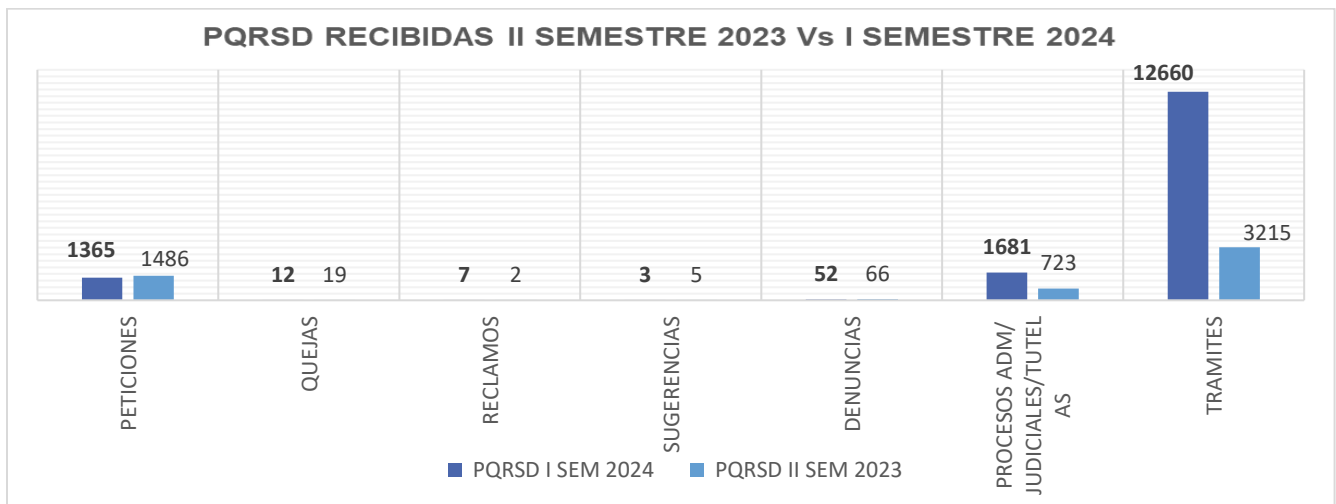
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

la reducción más significativa en las solicitudes recibidas es Jurídica con un 67.4% menos, pasando de 258 a 174 en este periodo.

De acuerdo a la nueva clasificación que aporta el aplicativo Control Doc, se encontró que, de las 15193 correspondencia recibida, solo 1635 son consideradas PQRSD, arrojando la siguiente información:

PQRS D Asignadas a las dependencias, Aplicativo Control DOC y Correo Servicio al Ciudadano SAC, I SEMESTRE DE 2024								
OFICINA O DEPENDENCIA	SOLICITUD DE INFORMACION (PETICIONES)	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	INVITACION	Total
DESPACHO DEL GOBERNADOR	173	0	0	1	7	0	36	217
OFICINA ASESORA JURIDICA	48	0	0	0	1	0	1	50
OCCRE	244	5	2	0	8	1	4	264
OCI DE GESTION	3	0	0	0	0	0	0	3
OCI DISCIPLINARIO	3	2	0	0	0	0	0	5
MUJER Y GENERO	2	0	0	0	0	0	3	5
AGRICULTURA Y PESCA	9	0	0	0	0	0	4	13
CULTURA	7	0	0	0	1	0	4	12
DEPORTE Y RECREACION	7	0	0	0	0	0	6	13
DESARROLLO SOCIAL	13	0	0	0	0	0	10	23
EDUCACION	37	0	0	0	1	0	11	49
GESTION DE RIESGOS	11	0	0	0	0	0	8	19
GOBIERNO	59	1	0	0	4	0	17	81
HACIENDA	142	0	0	0	0	0	2	144
INFRAESTRUCTURA	12	0	0	1	1	0	1	15
JUVENTUD	1	0	0	0	0	0	2	3
MOVILIDAD	185	0	0	0	1	0	2	188
PLANEACION	50	0	0	0	1	0	5	56
SALUD	29	0	0	0	6	0	7	42
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	63	0	0	0	12	0	11	86
SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE	33	2	0	0	0	0	9	44
TIC	1	0	0	0	0	1	2	4
TURISMO	18	0	0	0	3	0	11	32
SECRETARIA GENERAL	88	2	4	1	3	7	3	108
SECRETARIA PRIVADA	127	0	1	0	3	0	28	159
Total general	1365	12	7	3	52	9	187	1635

Cuadro No. 2 PQRS D por dependencias I semestre 2024

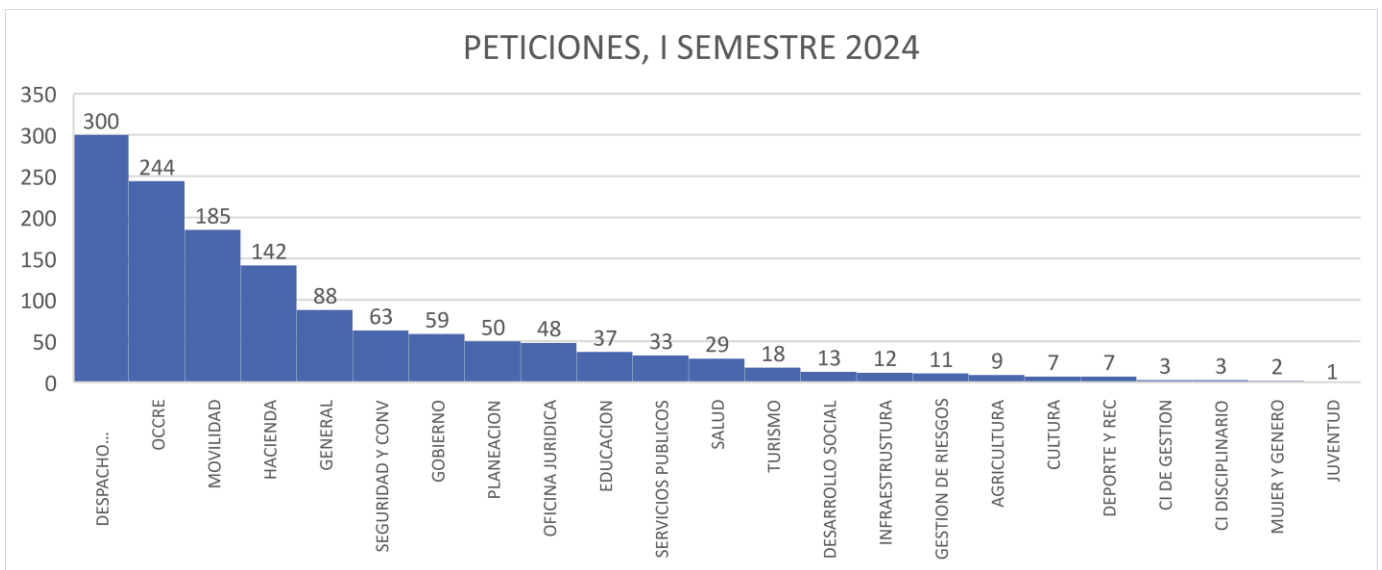




GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Haciendo un comparativo de los cuadros 1 y 2, se observa que los Trámites, continúa siendo el motivo de mayor cantidad de solicitudes recibidas, presentando un aumento de un 393.8%, comparado con el II semestre del 2023, pasando de 3215 a 12660 casos, así mismo, los Procesos Administrativos/Judiciales/tutelas, aumentó en un 232.5% con 958 solicitudes adicionales, comparadas con el II semestre. Con base en lo anterior y luego de analizar la información suministrada, se puede apreciar que la ciudadanía se sigue dirigiendo a la entidad para solicitudes de Tramites a la OCCRE, salud y planeación con el 65.24% de los tramites recibidos y 8524 casos, así mismo, es la OCCRE la mayor receptora de Acciones Judiciales/ Derechos de Petición/Memorandos con el 17% de las solicitudes, le sigue Despacho del Gobernador con el 13.1%, Movilidad con el 11.7% y Privada con el 9.5% alcanzado el 51.2% y 860 casos del total de acciones judiciales.



- ❖ En las Peticiones se observa un decrecimiento de 8.1% respecto al II semestre del 2023 con 121 solicitudes menos, realizadas para este periodo. Las principales dependencias con mayor número de peticiones continúan siendo, al igual que en el segundo semestre del 2023: Despacho del Gobernador, OCCRE y Movilidad, sin embargo, para este periodo, se observa, que Despacho del gobernador presentó 42 peticiones adicionales a las presentadas en el semestre anterior con un 22% del total; por otro lado, la OCCRE disminuyó en 108, alcanzando el 17.9%, mientras que Movilidad mantiene el tercer lugar, con 185 peticiones, 2 menos que el II semestre del 2023 y el 13.6% del total de peticiones; en cuarto lugar, Hacienda aumentó en 57 casos, alcanzando 142 y 10.4% del total; Adicionalmente, se observa que Salud, disminuyó en 22 solicitudes para este periodo, pasando al doceavo lugar con 29 casos, alcanzando un 2.1% del total general.

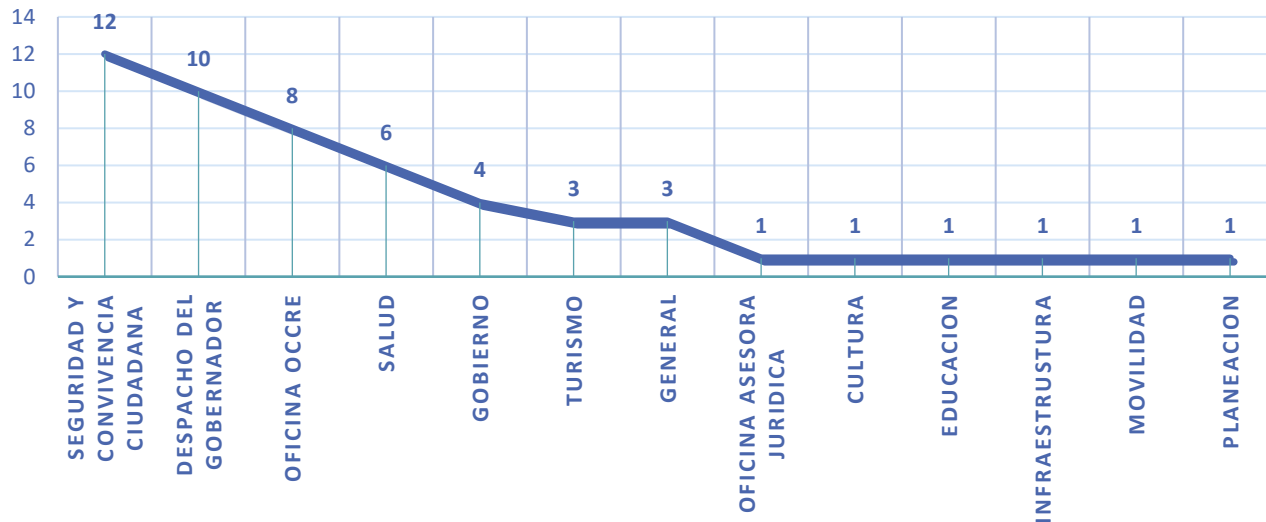
Se recomienda realizar un análisis de las peticiones que con mayor frecuencia realiza la comunidad y las diferentes entidades, con el objeto de mejorar el servicio y disminuir el posible desgaste administrativo.



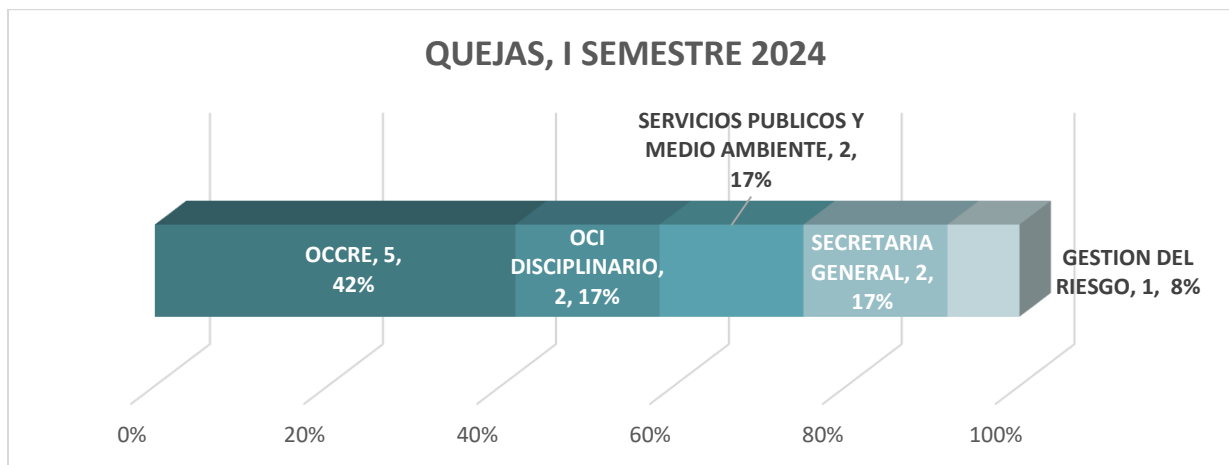
GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

DENUNCIAS I SEMESTRE 2024



- ❖ Para el I semestre del 2024, se evidencia una disminución en un 21% en la cantidad de denuncias presentadas alcanzando 52 para este periodo, con 14 casos menos que el semestre anterior; así mismo, las dependencias con mayor recepción de denuncias fueron: Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana con 12 casos, equivalente al 23% del total de denuncias presentadas, le sigue Despacho del Gobernador, el cual aumentó en cantidad, pasando de 1 caso en el semestre anterior a 10 en este periodo y un 19% del total general, en tercer lugar se encuentra la OCCRE, con 8 casos y el 15% del total, en cuarto lugar, Secretaría de Salud que al igual que el semestre anterior, presentó 6 casos y 12% del total general; cabe resaltar que Movilidad pasó de 7 denuncias, a solo 1 en este periodo, ubicándola en el séptimo lugar junto con cinco secretarías más. Se sugiere realizar un análisis de las denuncias recibidas para reforzar y establecer acciones de mejora en los procesos al interior de las diferentes dependencias, con el fin de seguir disminuyendo en las denuncias por parte de los ciudadanos.



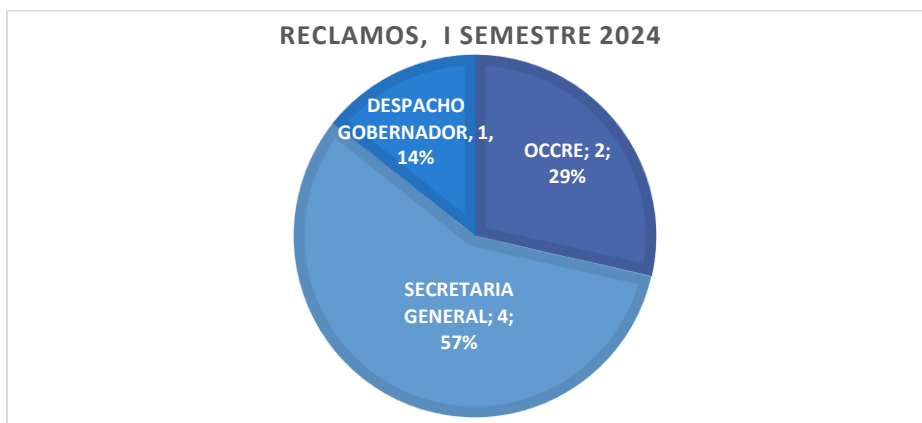


GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

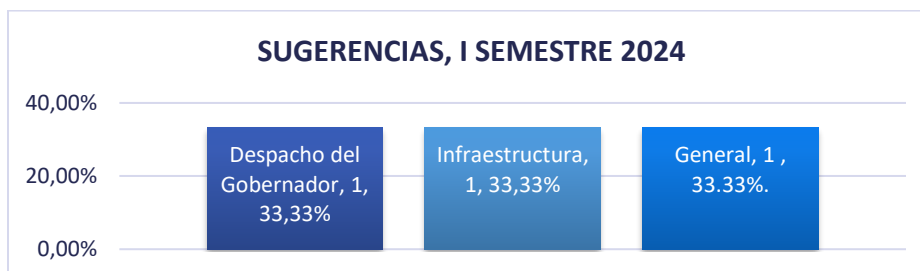
- ❖ Para este periodo se observa una disminución de 37% en la cantidad de Quejas presentadas ante la entidad pasando de 19 a 12 casos y de 8 dependencias a 5. La dependencia que presentó mayor recepción de quejas fue la OCCRE, con 5 casos y el 42% del total de quejas recibidas, el segundo lugar lo comparten, Secretaria General, OCI Disciplinario y Servicios Públicos y medio Ambiente, todas con 2 casos y el 17% del total general cada una y, en tercer lugar, la Secretaría de Gestión de Riesgos y desastres con 1 caso y un 8% del total general. Cabe resaltar que para este periodo la oficina de Prensa, Seguridad y Convivencia Ciudadana, Despacho del Gobernador, Planeación y Salud, no presentaron quejas, sin embargo, la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, reportaron 2 casos cada una en este periodo.

Es importante recordar que, aunque sean mínimas las quejas, son de gran importancia la resolución de éstas y dar la mayor claridad a los usuarios y a los mismos servidores públicos.



- ❖ En total, se presentaron 7 reclamos para este periodo, presentando un incremento de un 350%, ya que son cuatro (4) más con respecto al II semestre del 2023, donde solo fueron 2 casos; Siendo la Secretaria General la que presenta la mayor cantidad, con el 57% de las quejas con 4 casos, la OCCRE tiene 29% con 2 casos y Despacho del Gobernador con 1 caso el 14%.

Es importante recordar que hay que velar y verificar que los reclamos realizados por los usuarios sean atendidos, aclarados y/o solventados.



- ❖ Los datos siguen mostrando la baja interacción de la comunidad con las diferentes dependencias, lo que hace que la cantidad de sugerencias para este periodo disminuya nuevamente en un 40%, pasando de 5 casos, a solo 3 en este periodo, sin embargo, al igual que el semestre pasado son solo 3 las dependencias que recibieron sugerencias, General, Infraestructura y Despacho del



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Gobernador, cada una con 1 caso y el 33.33% correspondiente, en las demás dependencias no se presentaron casos. Se sugiere establecer estrategias de interacción y retroalimentación con la comunidad teniendo en cuenta los diferentes medios que se pueden utilizar para tal fin, de modo que permita incrementar la participación ciudadana, en especial para aquellas secretarías que tienen una mayor interacción con la comunidad, de esta forma se podrá mejorar la calidad del servicio prestado por las diferentes dependencias u oficinas.

OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD – I SEMESTRE 2024

De acuerdo con información suministrada por Archivo y Correspondencia para medir la oportunidad en respuesta por parte de la Administración, tenemos la siguiente información que refiere a lo atendido a través del SGDEA Control Doc en el primer semestre de la vigencia 2024, cabe anotar que esta plataforma solo lleva seis (6) meses de implementación, lo que ha dificultado que se registren satisfactoriamente todas las respuestas emitidas por las diferentes dependencias, esto debido a desconocimiento o falta de práctica al utilizarlo, por lo cual, solo se toma en cuenta como respuesta, aquellos que tienen relacionados radicados de salida. Por lo que se sugiere fortalecer la capacitación y acompañamiento permanente a los funcionarios por parte de los responsables de Archivo y Correspondencia, como se estipula en el tercer párrafo del parágrafo 4 de la resolución número 001100 del 12 de marzo de 20121 “El Grupo de Archivo y Correspondencia deberá implementar mecanismos para hacerle seguimiento efectivo a las peticiones, con el objeto de garantizar el trámite y la respuesta oportuna al ciudadano”

Tabla 3

CONSOLIDADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (CONTROL DOC Y CORREO SAC) I SEMESTRE 2024				
DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	SIN RADICADO DE SALIDA	CON RADICADO DE SALIDA	CUMPLIÓ
SECRETARIA DE MOVILIDAD	188	75	113	60.1%
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y PESCA	13	10	3	23.1%
SECRETARIA DE CULTURA	12	10	2	16.7%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	15	14	1	6.7%
SECRETARIA GENERAL	108	101	7	6.5%
SECRETARIA DE PLANEACION	56	53	3	5.4%
SECRETARIA DE HACIENDA	144	137	7	4.9%
SECRETARIA DE SALUD	42	40	2	4.8%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	23	22	1	4.3%
SECRETARIA DE EDUCACION	49	48	1	2.0%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	86	85	1	1.2%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	376	374	2	0.5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	50	50	0	0.0%
OCCRE	264	264	0	0.0%
OCI DE GESTION	3	3	0	0.0%
OCI DISCIPLINARIO	5	5	0	0.0%
SECRETARIA DE LA MUJER Y GENERO	5	5	0	0.0%
SECRETARIA DE DEPORTE Y RECREACION	13	13	0	0.0%
SECRETARIA DE GESTION DE RIESGOS	19	19	0	0.0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	81	81	0	0.0%

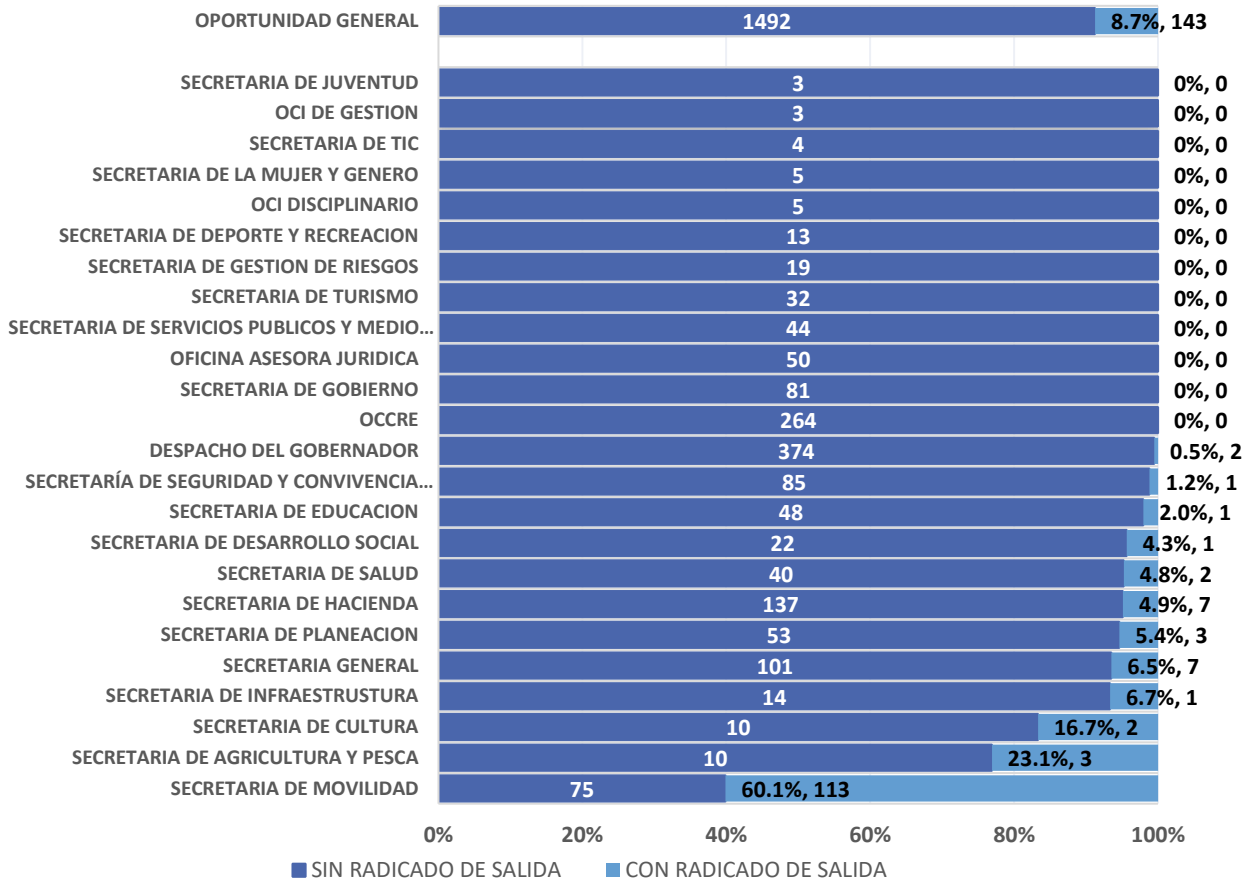


GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

SECRETARIA DE JUVENTUD	3	3	0	0.0%
SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE	44	44	0	0.0%
SECRETARIA DE TIC	4	4	0	0.0%
SECRETARIA DE TURISMO	32	32	0	0.0%
Total general	1635	1492	143	8.7%

OPORTUNIDAD EN ATENCION DE PQRSD, I SEMESTRE 2024



Es importante resaltar que deberíamos estar en un 100% de cumplimiento con las respuestas a las PQRSD, más aún, teniendo en cuenta que al iniciar el 2024, hubo cambio de software de correspondencia, sin embargo, el porcentaje de respuesta disminuyó significativamente en 25.3%, pasando de 34% a sólo 8.7% sin lograr atender al menos el 50% de las mismas, adicionalmente, se observa que, solo 12 de las secretarías y oficinas registran radicados de respuesta por este medio; ocupando el primer lugar en solicitudes respondidas, se encuentra secretaria de Movilidad con el 60.1% de solicitudes con radicados de salida, le sigue Secretaria de Agricultura, con 3 solicitudes respondidas de 13 recibidas y el 23.1% del total; en tercer lugar Secretaria de Cultura con el 16.7% y 2 solicitudes



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

respondidas de 12 recibidas. Cabe destacar que la Secretaria de Movilidad entre estas tres, es la de mayor cantidad de solicitudes, logrando responder 113 de 188 recibidas.

Asimismo se observa que Despacho del Gobernador, la OCCRE y Movilidad, son las que mayor número de solicitudes presentan, sin embargo, su tasa de respuesta está entre 0,1 y 0%, respectivamente, esta situación es preocupante, teniendo en cuenta que para este semestre aumentaron las solicitudes realizadas por la ciudadanía y el porcentaje de respuesta está por debajo del 10%, por lo cual se reitera la importancia de la supervisión por parte de la primera línea de defensa (Líderes de Proceso, Supervisores e Interventores, Secretarios) a poner en marcha las acciones de mejora que se pueden llevar a cabo, como por ejemplo descargando lo que fue atendido del sistema. En este punto es importante considerar que es posible que se atiendan las solicitudes, pero que no se estén registrando en el SGDEA Control Doc, ya sea por falta de inducción, capacitación y acompañamiento para el uso correcto del sistema; por lo que se recomienda tomar las acciones de mejora que permitan llevar un registro real de las acciones de la entidad con respecto a las PQRSD

Es importante resaltar que la Ley 2207 del 17 mayo de 2022, restableció los términos habituales previstos en la Ley 1755 de 2015 *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*.

“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Se sugiere trabajar arduamente en el cumplimiento de las resoluciones 003053 del 28 de mayo de 2019 y 001100 del 12 de marzo de 2021, por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; y de capacitar a todos los funcionarios sobre lo establecido en la ley 1437 de 2011.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

La Secretaría General deberá establecer estrategias de capacitación, acompañamiento e incentivar el compromiso por parte de los secretarios de despacho, jefes de oficina y funcionarios en general, como responsables de la primera línea de defensa en sus diferentes dependencias, para que cada PQRSD que reciba la administración sea atendida en los términos establecidos por la ley. Si bien es cierto que para este semestre se ha implementado un nuevo sistema de gestión documental, se hace aún más indispensable asegurarse que los funcionarios a cargo de recibir y responder la correspondencia, tengan la capacitación y seguridad en su manejo, con el fin de tener datos reales y de disminuir los tiempos de las respuestas.

Se sugiere revisar, leer y coordinar diariamente toda la correspondencia que reciban las diferentes dependencias, ya sea por correo electrónico y/o física; es decir, fortalezca el sistema de control en cada dependencia, de tal manera que podamos atender de manera oportuna, asertiva y con calidad las PQRSD recibidas por la entidad.

CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR CANAL DE ATENCION I SEMESTRE 2024								
MEDIO DE RECEPCIÓN	ACCIONES CONSTITUCIONALES/ DERECHOS DE PETICION/ MEMORANDOS	CERTIFICADOS Y CONCEPTOS	CORRESPONDENCIA OFICIAL	INFORMES	PROGRAMAS/ PLANES/ PROCESOS	SOLICITUDES	TRAMITES	Total
ENTREGA PERSONAL (VENTANILLA UNICA)	1217	42	194	53	12	100	11489	13107
CORREO ELECTRONICO (CORREO SAC)	329	0	371	0	5	34	838	1577
EMPRESA MENSAJERIA (CORREO CERTIFICADO)	41	0	16	6	0	0	160	223
MENSAJERO DE LA ENTIDAD (PAGINA WEB)	94	3	3	8	2	3	173	286
Total General	1681	45	584	67	19	137	12660	15193

En el cuadro se puede apreciar que, el medio más utilizado para la recepción de correspondencia en la entidad es la Ventanilla Única (Entrega personal) con el 86.3% del total, en segundo lugar, la radicación por correo electrónico con el 10.4% de la correspondencia y Pagina web y Correo certificado con el 3.4% restante. Se puede apreciar que la ventanilla única, sigue siendo para este semestre, el medio de recepción más importante para la comunidad, por lo cual, es importante que, desde la Ventanilla Única, se le dé una adecuada clasificación y redireccionamiento a la correspondencia recibida con el fin de que ésta obtenga una respuesta oportuna, mediante seguimientos continuos de acuerdo al tiempo de respuesta que requiera cada comunicación según la ley. Se recomienda que el personal que atiende en ventanilla única sea de planta, que conozca la entidad, que tengan inducción y reinducción cualquiera que sea el caso; de tal manera que desde la dirección de los documentos recibidos en ventanilla sean redireccionados de manera adecuada.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

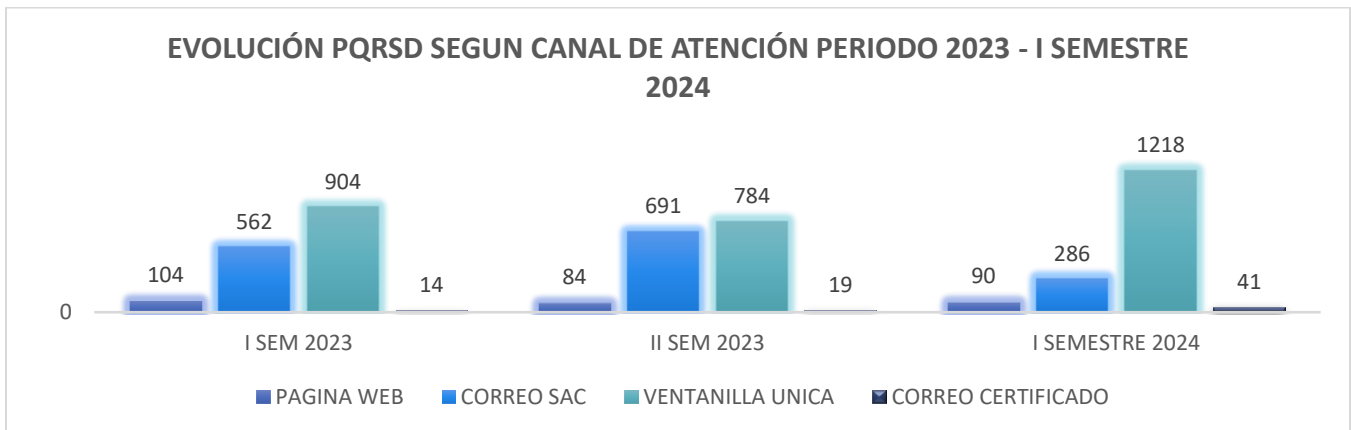
En el caso de las PQRSD tenemos los siguientes medios de recepción:

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION I SEMESTRE 2024								
MEDIO RECEPCION	CONSULTA	DENUNCIA	INVITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION (PETICIONES)	SUGERENCIA	Total
ENTREGA PERSONAL (VENTANILLA UNICA)	3	42	158	9	3	1002	1	1218
CORREO ELECTRONICO (CORREO SAC)	0	6	14	1	1	264	0	286
MENSAJERO DE LA ENTIDAD (PAGINA WEB)	6	4	8	2	3	65	2	90
EMPRESA MENSAJERIA (CORREO CERTIFICADO)	0	0	7	0	0	34	0	41
TOTAL	9	52	187	12	7	1365	3	1635

Fuente: Archivo y Correspondencia.

De acuerdo con el cuadro anterior, se denota que la administración continúa recibiendo para este periodo, más peticiones que sugerencias, se tienen en cuenta estas dos variables porque es importante sentir la retroalimentación de la comunidad o diferentes grupos de valor para fomentar la mejora continua, la participación ciudadana, la innovación y la transparencia, lo que, en última instancia, contribuye a una gestión pública más efectiva y responsable; por lo que debemos trabajar con mayor ahínco en recobrar la confianza en la institución para trabajar de la mano con la comunidad.

Teniendo en cuenta solo las PQRSD reportadas en el año 2023 y este semestre, excluyendo Trámites, Acciones constitucionales y Entrega de información, nos encontramos con lo siguiente



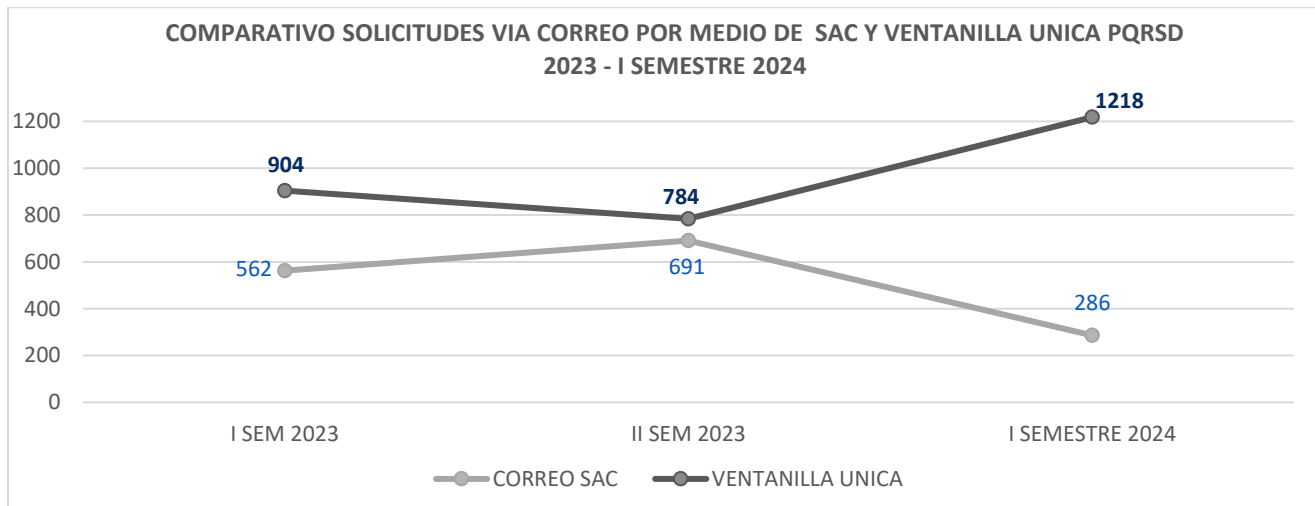
Se puede observar cómo la Ventanilla Única, durante los últimos tres semestres sigue siendo el medio más importante de recepción, con un 74.5% del total de PQRSD recibidas; presentando para este semestre un incremento de 55.4% respecto al semestre anterior, pasando de 784 a 1218 comunicaciones recibidas por este medio; en segundo lugar a pesar de tener un crecimiento inversamente proporcional con la ventanilla única es el Correo SAC, el cual, descendió en un 58.6% y 405 solicitudes, alcanzando para este semestre solo 286 solicitudes que equivalen al 17.5% de las PQRSD recibidas, dejando el 8% restante a la Página Web y el Correo certificado (131 PQRSD recibidas).



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Es importante seguir con pedagogía hacia la comunidad sobre los canales de atención que ofrece la entidad, tal como paso en época de pandemia, donde se dio casi en su totalidad la transición a los medios electrónicos como la página web y el correo SAC, sin embargo, desde que se retomó el servicio de ventanilla Única Presencial, esta ha ido tomando auge nuevamente, hasta convertirse en este periodo en el medio principal, por lo que se hace necesario fortalecer este servicio, la cual tiene como esencia apoyar en la interacción Comunidad – Administración, en especial a aquellas personas que no cuentan con recursos tecnológicos o que no saben manejarlos correctamente, esto, con el fin de procurar brindar una respuesta oportuna y eficaz que satisfaga sus expectativas. Cabe recordar que a pesar de que se levantó las medidas de uso de tapabocas en lugares cerrados, se sugiere que la Secretaría General provea los elementos de bioseguridad necesarios para dicha atención personalizada y de esta manera evitar el contagio de las personas a cargo.



Finalmente, y teniendo en cuenta el cambio al nuevo sistema de Gestión documental, así como la información aportada por el grupo responsable de Archivo y correspondencia, no fue posible determinar los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad en el primer semestre 2024 mediante los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, en las modalidades de Quejas y Reclamos por parte de los usuarios.

Se sugiere que desde la Secretaria General o el supervisor del Nuevo Sistema Documental se realice una mesa técnica de trabajo, de tal manera que se tomen los correctivos necesarios en cuanto a las necesidades reales que debe satisfacer la administración en la recepción y distribución de la documentación que llega a la Gobernación, así como una capacitación y acompañamiento permanente de todo el personal para el uso correcto de la herramienta, de tal manera que se atienda de manera oportuna todos las PQRSD y quede la trazabilidad completa del proceso y podamos tener estadísticas reales que ayuden a la toma de decisiones en el proceso de mejora continua.

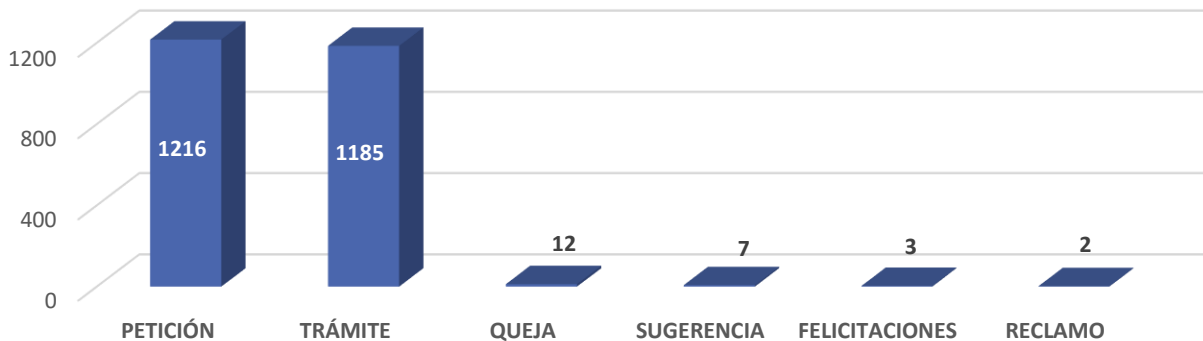


GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

SECRETARIA DE EDUCACIÓN

TOTAL REQUERIMIENTOS PQRS D I SEMESTRE 2024



Información suministrada por Sec. De Educación

REQUERIMIENTO	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO EXTEMPORANEO	TOTAL, GENERAL
PETICIÓN	1150	66	1216
TRÁMITE	1128	57	1185
QUEJA	9	3	12
SUGERENCIA	7	0	7
FELICITACIONES	3	0	3
RECLAMO	2	0	2
TOTAL, GENERAL	2299	126	2425

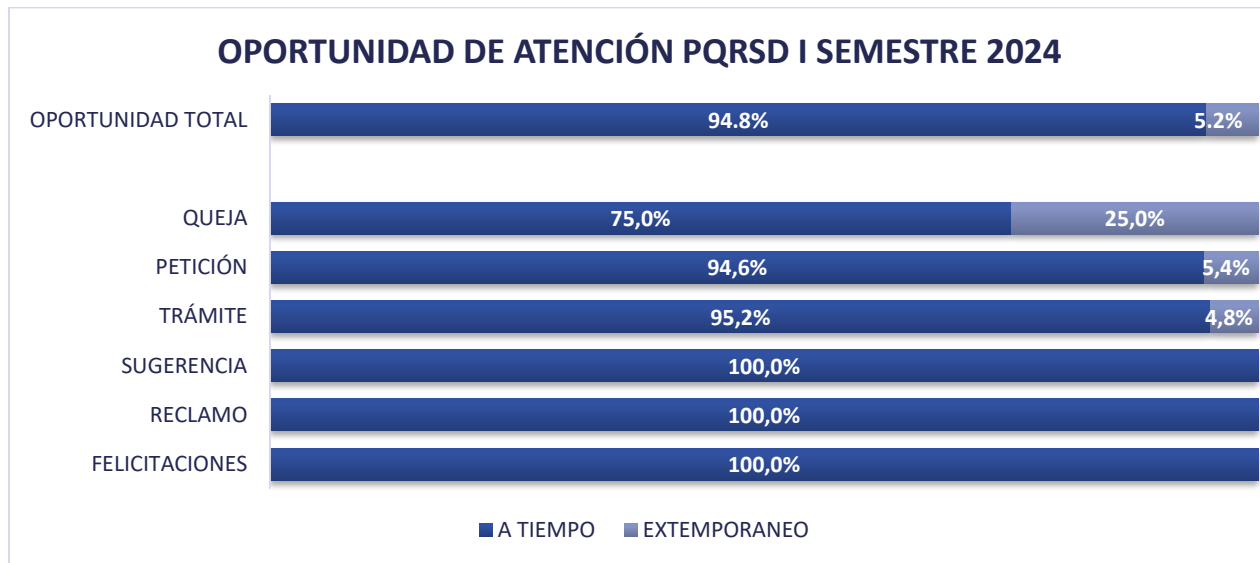
Se observa para este periodo un aumento de 24.6% en las solicitudes recibidas, pasando de 1947 en el segundo semestre de 2023, a 2425 en este periodo; así mismo, se encontró que las peticiones aumentaron en un 32.5%, pasando de 918 a 1216, lo que equivale al 50.14% de las PQRS D recibidas, tramites en 18.5% con un total de 1185 solicitudes para este periodo y el 48.87% del total, las quejas disminuyeron en 1, pasando de 13 a 12 en este periodo y el 0.49% del total; en este periodo, las sugerencias aumentaron en 1, para un total de 7, mientras que los reclamos se mantienen al igual que el semestre anterior con 2 casos; para este periodo no se presentaron denuncias, sin embargo, se recibieron 3 felicitaciones.

Se sugiere socializar e incentivar los diferentes mecanismos de participación en la comunidad de tal manera que podamos retroalimentar la administración a través de la participación permanente.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2



Se exalta nuevamente la labor realizada por parte de la Secretaría de Educación en la oportunidad obtenida en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC en este periodo, al emitir las respuestas de las PQRS D solicitadas a su dependencia, debido a que presenta un 94.8% de respuestas a tiempo a la comunidad, lo que nos lleva a un aumento en la tasa de respuesta en un 3.6% más que en el segundo semestre del 2023 donde fueron 91.2%; por otro lado, se observa una disminución en las respuestas extemporáneas, pasando de 131 en el II semestre del 2023 a 126 en este periodo; Finalmente, no se encontraron solicitudes en estado Asignado o En Trámite.

REQUERIMIENTO	FELICITACIONES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TRÁMITE	Total
CORREO ELECTRÓNICO	2	846	3	2	6	418	1277
PERSONAL	0	267	5	0	1	347	620
WEB	1	76	3	0	0	386	466
TELEFONO	0	16	1	0	0	28	45
CORREO CERTIFICADO	0	11	0	0	0	6	17
TOTAL	3	1216	12	2	7	1185	2425

De acuerdo al cuadro anterior, se puede ver que el medio más utilizado por la Secretaría de Educación para la recepción de correspondencia es el Correo Electrónico, quien tiene la mayor cantidad de solicitudes recibidas con el 52.7% del total de PQRS D recibida, en segundo lugar, el medio de entrega personal, con el 25.6% y Vía Web con el 19.2%; por otro lado, se observa que por correo certificado solo recibieron 17 solicitudes, sin embargo, se recibieron 45 solicitudes telefónicas, a las cuales se les da trámite de acuerdo con el tipo de solicitud.

Es importante mantener y afinar los procesos de capacitación, así como de responsabilidad hacia el interior de la secretaría respecto al Software implementado, de tal manera que no se afecte la oportunidad de la atención. Así mismo, se recuerda la importancia de fortalecer la atención a las PQRS D



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

recibidos por los otros canales de comunicación, como la página web de la Gobernación y el sistema SGDC Control Doc.

La Secretaría de Educación maneja un Software que le permite llegar al detalle de la asignación de la persona responsable, facilitando el seguimiento para la atención oportuna. Así mismo, se puede apreciar en los resultados obtenidos, que el sistema o Software utilizado para el seguimiento y cumplimiento de la Secretaría de Educación ha dado buenos resultados, al igual que el cumplimiento y responsabilidad por parte de los funcionarios asignados.

SECRETARIA DE SALUD

ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONDICIONES DE SANEAMIENTO AMBIENTAL, ALIMENTOS Y ZONOSIS	11	0	3	13	10	5	42
SANITAS EPS	0	0	9	4	9	2	24
NUEVA EPS REGIMEN SUBSIDIADO	2	7	5	7	2	2	25
NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	6	6	3	5	6	0	26
E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE SAI	0	0	0	1	0	1	2
OTROS	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	19	13	20	30	27	11	120

Quejas Resueltas	9	8	15	24	21	5	82
-------------------------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------

Información suministrada por Sec. De Salud

PORCENTAJE DE PQRSD CONSULTADAS POR ENTIDAD



Estadísticamente el semestre muestra una incidencia mayor de las PQRSD en, Condiciones de Saneamiento Ambiental, Alimentos y Zoonosis con un 35% de solicitudes, presentando un incremento de un 6% en referencia al semestre anterior, le sigue, Nueva EPS régimen contributivo con 22% y Nueva EPS régimen subsidiado con un 21%, las cuales presentan una disminución de 1% y 8% respectivamente; adicionalmente, se observa que Sanitas EPS presentó un aumento de 3% con respecto al semestre anterior, donde alcanzó un 17% en el total general, por otro lado para este periodo se observa el ingreso de la ESE Hospital Departamental de SAI, la cual tuvo 2 peticiones y una incidencia del 2% en el total general.

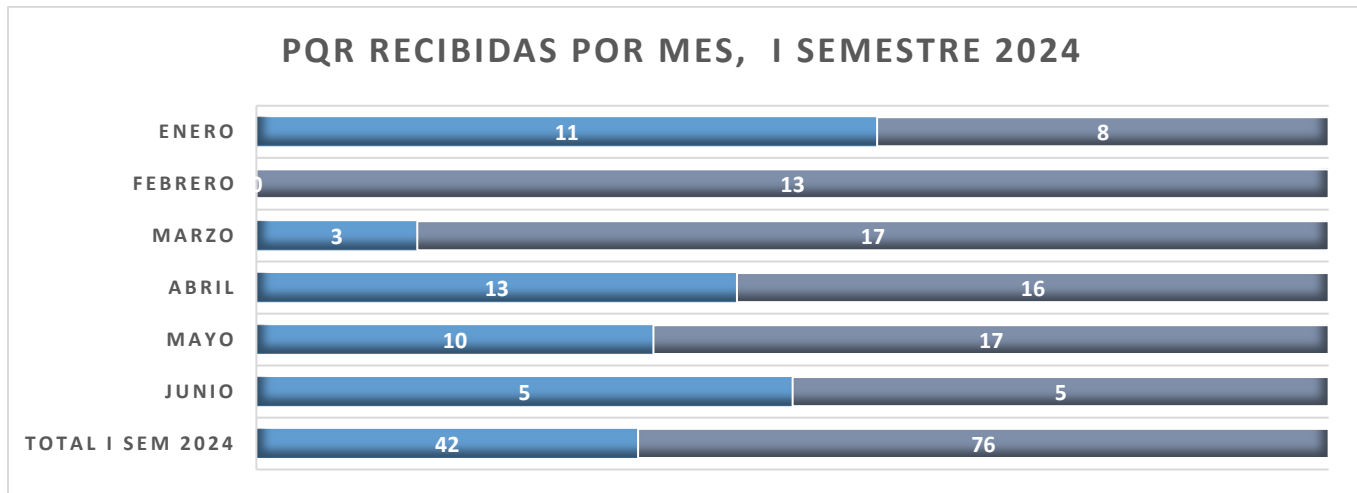


GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

De igual manera, se observa una disminución en quejas resueltas, debido a que en este periodo el porcentaje disminuyó un 7% comparado con el semestre anterior, alcanzando un 68 % del total de quejas presentadas; siendo el mes de enero el que menos presentó quejas solucionadas con 10 solicitudes sin responder y los demás meses de febrero a junio entre 5 y 6 solicitudes.

De la misma manera se puede ver que para este periodo a pesar de que se presentó una disminución en 9% en las solicitudes, la Nueva EPS continúa siendo la de mayor afluencia de las PQRSD de las dos EPS que prestan servicio en la isla, con un 43% del total de PQRSD departamental, mientras que Sanitas EPS tiene un 20%.



MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total, I Semestre 2024	%
PETICIÓN	11	0	3	13	10	5	42	36%
QUEJAS	0	0	0	1	0	0	1	1%
RECLAMOS	8	13	17	15	17	5	75	64%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0%

Para este semestre se evidencia un aumento en las peticiones, quejas y reclamos de un 12% de las comunicaciones recibidas por Secretaría de Salud, pasando de 107 en el segundo semestre del 2023 a 120 en este periodo, incluyendo las realizadas a la ESE Hospital Departamental. Así también se observa un aumento considerable en las Peticiones pasando de 0% en el II semestre del 2023 a 36%, con 42 peticiones en este periodo. Proporcionalmente, se observa una disminución para este semestre de 33% en las Denuncias, llegando a 0%; por otro lado, los Reclamos alcanzaron un 64% para este periodo de la vigencia, disminuyendo en un 3% en relación con el II semestre del 2023 donde obtuvo un 67%.

La Secretaría de Salud continua sin suministrar de manera detallada la información sobre los conceptos de quejas, reclamos y peticiones; por lo que la OCI le sugiere nuevamente a la secretaría, que se haga un análisis sobre los motivos más frecuentes que tienen los usuarios de las EPS para presentar PQRSD y se establezcan acciones para disminuir la incidencia de éstas. De igual manera es importante analizar



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

la oportunidad de respuesta y resolución. Se reitera la importancia de fortalecer otros canales de comunicación con la comunidad utilizando para ello la página web de la Gobernación.

La Secretaría de Salud lleva el control en forma manual y en formato Excel, por lo que se hace indispensable el apoyo del grupo de calidad (MIPG) de la Gobernación del Archipiélago a la Secretaría de Salud, para que afine los procesos y procedimientos enmarcados en el Sistema de Calidad Integrado al MIPG, lo que incluye procedimientos, formatos, seguimiento, análisis y acciones para mejorar referente a las PQRSD.

3. CONCLUSIONES

La capacitación, control y seguimiento permanente por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia en las diferentes dependencias para el correcto manejo del nuevo sistema de Correspondencia es primordial para el aprovechamiento de esta nueva herramienta, de tal manera que podamos garantizar transparencia y respuestas oportunas a las PQRSD recibidas en la gobernación del departamento, así mismo velar para que en lo posible sean funcionarios de planta, quien se haga responsable de esta labor, con el fin de mantener una continuidad en el proceso.

Durante el periodo del presente informe, se observa que las respuestas de las PQRSD que llegan directamente a la Secretaría de Educación presentan una oportunidad de un 100% sumando las atendidas a tiempo y las extemporáneas, con un total de 2425 comunicaciones atendidas, así mismo, para este periodo se observa una baja o nula oportunidad en atención de las solicitudes realizadas por medio del aplicativo web utilizado en la entidad SGDC Control Doc, alcanzando un 2%, logrando resolver solo 1 de 49 comunicaciones recibidas, este promedio es preocupante, ya que en el II semestre del 2023, cuando estaba implementado el DIGIFILE, alcanzó un 87% en oportunidad con 98 solicitudes atendidas de 113 recibidas. A pesar de la baja en la oportunidad, registrado en el nuevo aplicativo, no podemos asegurar que es una información acorde a la realidad en la atención oportuna, esto debido a que los funcionarios de la entidad no han apropiado en debida forma el nuevo sistema, atendiendo los requerimientos sin dejar la trazabilidad en el Control Doc.

Por lo anterior, se sugiere que desde la Secretaria General o el supervisor del Nuevo Sistema Documental se realice una mesa técnica de trabajo, de tal manera que se tomen los correctivos necesarios en cuanto a las necesidades reales que debe satisfacer la administración en la recepción y distribución de la documentación que llega a la Gobernación, así como una capacitación y acompañamiento permanente de todo el personal para el uso correcto de la herramienta, de tal manera que se atienda de manera oportuna todos las PQRSD y quede la trazabilidad completa del proceso y podamos tener estadísticas reales que ayuden a la toma de decisiones en el proceso de mejora continua.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Es importante que la primera línea de defensa implemente controles y correcciones que sean necesarias con el fin de subsanar las posibles deficiencias presentadas en el manejo del nuevo software de Gestión documental.

Por otro lado podemos observar que la secretaria de movilidad durante el I semestre del 2024, es la única secretaria que mantiene una alta oportunidad en su tasa de respuesta, siendo para este periodo la secretaria con mayor número de peticiones resueltas, con un 60.1% en oportunidad, logrando atender 75 de 188 solicitudes realizadas, se recomienda continuar con este compromiso y responsabilidad en el nuevo aplicativo, así como realizar un análisis sobre los temas que con mayor frecuencia son requeridos a esta Secretaría, con el fin de mantener y aumentar el indicador de oportunidad en las respuestas.

La Secretaría de Salud no cuenta con un Software que le permita llevar una estadística real de las PQRSD recibidas, sin embargo de acuerdo a la información presentada, se observa una oportunidad de atención para este semestre de 82% con las comunicaciones recibidas directamente en su dependencia (7% más que el periodo anterior); cabe resaltar que la Secretaría recibe las PQRSD y las direcciona a las IPS correspondientes para la debida respuesta, lo que dificulta contar con el récord real de respuestas efectivas al ciudadano. En las solicitudes recibidas directamente en la gobernación, por medio del Control Doc, se evidencia una oportunidad de 4.8% atendiendo un total de 2 de 40 comunicaciones recibidas, cabe anotar que para el segundo semestre del 2023 con el aplicativo DIGIFILE, alcanzaron a registrar 269 respuestas de 445 solicitudes recibidas, lo que evidencia una disminución en oportunidad en atención a solicitudes que llevaba en los últimos dos periodos; lo que demuestra que es posible que no estén muy familiarizados con el nuevo aplicativo, dificultando el registro de las respuestas en el mismo. Es importante la estadística, pero lo es aún más, los análisis y acciones que de ella se desprendan para el mejoramiento en la atención al ciudadano, así como llevar una trazabilidad de las solicitudes con el fin de garantizar una respuesta oportuna al usuario.

Se recomienda fortalecer la capacitación y acompañamiento permanente a los funcionarios por parte de los responsables de Archivo y Correspondencia, como se estipula en el tercer párrafo del parágrafo 4 de la resolución número 001100 del 12 de marzo de 20121 “El Grupo de Archivo y Correspondencia deberá implementar mecanismos para hacerle seguimiento efectivo a las peticiones, con el objeto de garantizar el trámite y la respuesta oportuna al ciudadano” Lo anterior en busca de la integración del personal con este nuevo programa.

El desconocimiento o no manejo adecuado del Control doc., puede estar llevando al no registro de manera oportuna de las respuestas a las PQRSD; por lo que se sugiere inicialmente implementar nuevamente el formato “Control y Seguimiento a PQRSD”.

Es necesario el compromiso de todas dependencias en el cumplimiento oportuno para atender los requerimientos, siendo los casos más preocupantes, Despacho del Gobernador, OCCRE, Hacienda, General, Seguridad y Convivencia, Gobierno, Planeación y Oficina Jurídica, ya que son las que mayor cantidad de PQRSD reciben con valores que rondan entre 376 y 50, sin embargo la tasa de respuesta a las comunicaciones recibidas está entre 0 y 6.5%, lo que equivale a menos del 10% del total recibido, es importante que los jefes o líderes de grupo lean diariamente los correos institucionales, el control



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Doc, así como la correspondencia física que entran a sus dependencias y establezcan internamente los controles de seguimiento para las respuestas oportunas y coherentes de las mismas.

Adicionalmente se recuerda la importancia de la instalación de los buzones de PQRSD, los cuales se deben encontrar en lugares visibles, en buenas condiciones, así mismo, se debe revisar el contenido de estos y dar las respuestas de manera oportuna.

La Gobernación dispone del servicio del ascensor del edificio Coral Palace, garantizando de esta manera el acceso a los diferentes pisos de la Gobernación a personas adultas mayores o personas con discapacidad física, cumpliendo con lo estipulado en el decreto 1538 de 2005, el cual reglamenta parcialmente la ley 361 de 1997.

El indicador más importante para el seguimiento a la efectividad en la atención al ciudadano en los temas de peticiones, quejas y reclamos se basa en la relación de estas dos variables:

$$\frac{\text{Cantidad de PQR atendidas oportunamente por la Administración}}{\text{Cantidad de PQR recibidas por la administración}} * 100\%$$

Finalmente, reiteramos lo requerido por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, donde se establece que deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, lo cual deberá darse bajo criterios de calidad y oportunidad el servicio al ciudadano.

La finalidad de realizar una estadística y análisis de las PQRSD recibidas y atendidas es la de brindar y mejorar la atención y satisfacción de la ciudadanía en todas sus dimensiones, por lo que es necesario que todos asumamos el reto de resaltar el valor que tiene el servicio y trabajemos todos los días en la innovación del servicio al ciudadano, con el fin de mejorar la relación Ciudadano-Administración.

El procedimiento que se lleva a cabo debe obedecer los términos señalados en las leyes 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA y la ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su *artículo 14*¹

La Secretaría General es la encargada de coordinar las acciones de este sistema al interior de la Administración Departamental, sin embargo, cada jefe de dependencia o área de la entidad es la responsable de dar respuesta dentro de los términos estipulados por la ley, así como de adoptar si es el caso las sugerencias formuladas por nuestros clientes o usuarios internos o externos. El procedimiento

¹Ley 1755 de 2015, artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

se efectúa con el mecanismo adoptado por el sistema de control interno a través del manual de procesos y procedimientos y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Es por ello, que la entidad en cumplimiento de lo normado en la Constitución política de 1991, las leyes 87 de 1993, 190 de 1995, 734 de 2002 (hoy 1952 de 2019 y 2094 de 2021), 1474 de 2011, el decreto reglamentario 2641 de 2012 y la obligatoriedad de establecer un control al seguimiento de quejas, sugerencias y reclamos debe contar con los siguientes instrumentos o mecanismos para la atención oportuna a los requerimientos, a saber:

- ✓ Matriz de control y seguimiento diario a la atención de peticiones, de quejas y reclamos.
- ✓ Página WEB con el enlace para receptar y un e-mail de contacto.
- ✓ Horario de atención al público: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Finalmente, es de trascendental importancia diseñar un plan de mejoramiento con las acciones que permita aumentar la oportunidad a las respuestas de las PQRSD y acciones de mejora en la atención al ciudadano bajo criterios de calidad y oportunidad; gestión que deberá realizar la secretaría general que forma parte de la primera línea de defensa como líder de proceso.


William Austin Archbold
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Proyecto: Profesional Universitario/Jazmín Sandoval

Revisó: Profesional Universitario/Doris Díaz

Aprobó: Jefe OCI/William Austin