



GOBERNACIÓN

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

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

**INFORME SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS- LEY
1474 DE 2011**

ENERO 2023



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. Teniendo en cuenta lo anterior, en la página web principal de toda entidad pública, deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal 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.

Por lo tanto, presentamos el informe por el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2022, donde se realiza el análisis a los requerimientos para determinar el grado de avance y cumplimiento.

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 la vigencia 2022 se dio cumplimiento a la publicación del plan y a su respectivo seguimiento cuatrimestral.

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 con la información pertinente 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 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. Con



GOBERNACIÓN

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

base a 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.

Es importante señalar que la situación administrativa en la vigencia 2020 y la vigencia 2021 fueron atípicas, debido a la pandemia por el COVID-19, que la humanidad aún está atravesando y las decisiones administrativas de cuarentena y distanciamiento que inicialmente impidieron el contacto directo con la comunidad, a eso se le suma la afectación que sufrió el Archipiélago en el 2020 con el paso del huracán IOTA, no obstante, los servicios de atención a la comunidad por medios electrónicos, se han mantenido a través del Correo Servicio al Ciudadano servicioalciudadano@sanandres.gov.co

La Oficina de Archivo y Correspondencia utiliza la herramienta de **DIGIFILE (Radicación en ventanilla única)**, el cual maneja 3 trámites de servicio al ciudadano:

1. Comunicaciones Oficiales – Entradas
2. Procedimientos de PQRSD- ventanilla
3. Comunicaciones Oficiales – Enviadas

El trámite de las PQRSD se realiza con el mismo número radicado de entrada, por lo que se debe responder de forma transversal; este proceso es responsabilidad de los enlaces del sistema en las diferentes dependencias, quienes son los encargados de darle la gestión al trámite correspondiente de las PQRSD y registrarlas en el sistema.

Aunque el sistema de DIGIFILE tiene varios años de estar en servicio en la Gobernación, no se ha podido lograr la aplicación y la utilidad al 100%, las respuestas a las PQRSD no quedan registradas en el sistema bajo el procedimiento adecuado y pertinente, lo que hace necesario una participación más activa de la primera línea de defensa, los líderes de proceso, para que al interior de la Secretaría General con el grupo de Archivo y Correspondencia se establezcan los mecanismos necesarios, que permitan implementar acciones que conlleven al cumplimiento y utilización del DIGIFILE al interior de la Gobernación.

A pesar de que los procesos han mejorado, es importante seguir trabajando en la mejora continua, para poder contar con información completa, confiable y coherente que apoye y coadyuve a tomar decisiones eficaces en cuanto a la oportunidad y mejora de nuestros servicios, a través de la lectura que nos puede brindar el seguimiento de las PQRSD.

La administración asignó en cada dependencia a un servidor público como responsable del cargue de la información en el sistema de DIGIFILE para la trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos. Así mismo, la Secretaría General junto con la Oficina de Archivo y Correspondencia, realizó



GOBERNACIÓN

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

en vigencias anteriores, capacitaciones sobre la nueva versión del Software, que busca ser más amigable con el usuario, de tal manera que permita el aprovechamiento al 100% de esta herramienta, no obstante, es importante que la capacitación se extienda y aplique a la totalidad de los funcionarios que de una u otra forma se encargan o suplan esta actividad. Cabe resaltar que el cumplimiento de las capacitaciones de manera permanente es importante para el buen desarrollo de la administración, en especial, en la búsqueda de la continuidad administrativa a pesar de la situación de pandemia por la que estamos atravesando, por lo cual, el uso de la tecnología en cumplimiento de las metas del PIC se vuelve fundamental, en especial en lo relacionado con atención al ciudadano.

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 es una herramienta muy utilizada que en época de pandemia se consolidó 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 poder garantizar nuevamente el servicio al ciudadano en ventanilla única, garantizando la protección del funcionario de Atención al Ciudadano, así, como al mismo usuario.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022 en un mayor porcentaje se recibieron PQRSD por: Correo SAC y servicio al ciudadano de la página web.

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 en estos momentos de distanciamiento obligatorio, pero manteniendo la presencialidad administrativa con 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.

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 igual manera es importante mencionar que el



GOBERNACIÓN

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

ascensor ubicado en el edificio principal del Coral Palace debe colocarse en funcionamiento para que facilite el acceso a los niveles superiores a los usuarios internos y externos que tengan limitaciones físicas para su desplazamiento por las escaleras.

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, la cual derogó la resolución 005450 del 15 de diciembre de 2016. 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. Es de resaltar la estrategia que venía adelantando esta área de trabajo: “100% de PQRSD Respondidas” y que debe ser nuevamente fortalecida, la cual consistía en:

- ✓ 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 y generar conciencia y responsabilidad a los funcionarios.



GOBERNACIÓN

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

PQRS Asignadas a las dependencias, Aplicativo Web DIGIFILE y Correo Servicio al Ciudadano SAC, II SEMESTRE DE 2022									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/ JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
OCCRE	358	113	3	1	4	18	20	3412	3929
HACIENDA	88	5	0	0	0	0	109	238	440
GENERAL	89	9	1	0	0	0	47	170	316
SALUD	38	4	0	0	1	3	136	168	350
PLANEACION	56	2	1	0	1	4	64	158	286
MOVILIDAD	108	11	1	0	1	2	25	153	301
DESPACHO GOBERNADOR	233	9	1	0	0	8	299	134	684
GOBIERNO	115	37	2	0	0	14	50	134	352
SERVICIOS PUBLICOS	30	0	0	0	0	1	213	42	286
OFICINA JURIDICA	39	40	0	0	0	0	28	37	144
EDUCACION	32	3	1	0	0	2	54	33	125
TURISMO	11	0	6	3	1	9	24	28	82
DEPORTE Y RECREACION	6	0	0	0	0	0	20	19	45
AGRICULTURA Y PESCA	11	0	0	0	0	0	11	15	37
INFRAESTRUCTURA	14	0	1	0	0	0	27	15	57
DESARROLLO SOCIAL	16	0	0	1	0	0	15	13	45
TICS	1	0	0	0	0	0	5	8	14
CULTURA	9	0	0	0	0	0	15	4	28
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	0	0	2	2	6
PRENSA	0	0	0	0	0	0	2	1	3
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PQRS	1256	233	17	5	8	61	1166	4784	7530

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia

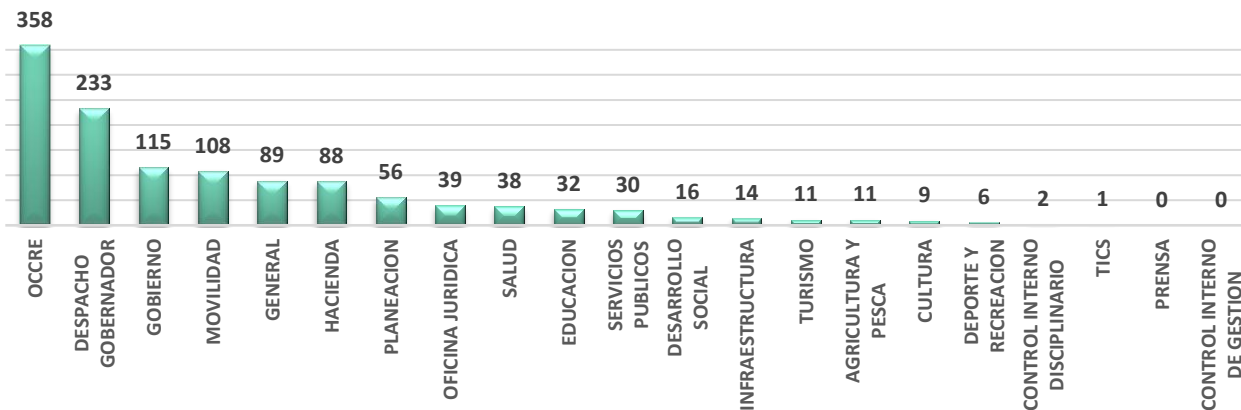
Para este periodo se observa una disminución significativa de un 49.19%, de solicitudes de PQRS recibidas, respecto al I semestre del 2022, pasando de 14820 solicitudes recibidas a 7530. La reducción más significativa con un 59.19% la presentó la OCCRE, la cual paso de 9627 solicitudes recibidas a 3929 en este periodo, le sigue Movilidad con una disminución de 51.53% y 320 solicitudes menos que en el primer semestre, para un total de 301 en este periodo, así mismo, Planeación paso de 551 a 286 solicitudes con una disminución de 48.09% para este semestre, en el cuarto lugar se encuentra Salud con un 39.34%, pasando de 577 solicitudes a 350 en este periodo. Por otro lado, se observa que el mayor cantidad de solicitudes recibidas continúa siendo para Trámites, la cual a pesar de ser la mayor cantidad, es significativamente menor comparado con el I semestre, ya que pasó de 12306 a 4784 casos, disminuyendo en un 61.12% de solicitudes recibidas, así mismo, el mayor incremento se presentó en las solicitudes de Información, la cual aumentó en un 19.59% y 191 solicitudes adicionales comparadas con el I semestre, le sigue las Peticiones con un incremento de 9.12% y 105 solicitudes más en este periodo. Con base en lo anterior se puede apreciar que la ciudadanía se está dirigiendo a la entidad para solicitudes de información y tramites al Despacho del Gobernador y la OCCRE.



GOBERNACIÓN

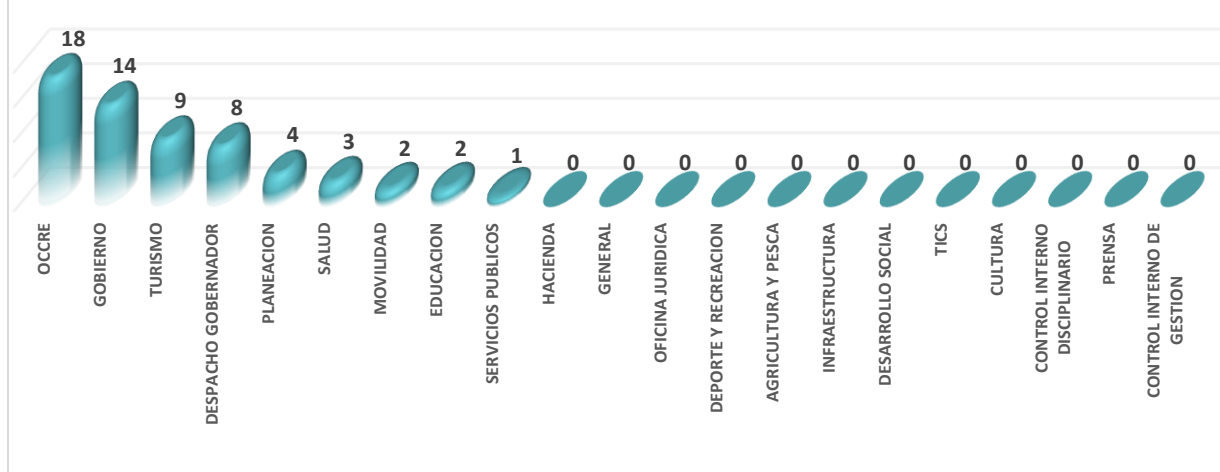
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

PETICIONES II SEMESTRE 2022



- ❖ En las solicitudes de Peticiones se observa un aumento del 9.2% con 105 solicitudes adicionales realizadas en el segundo semestre del 2022, respecto al I semestre de la misma anualidad. Las principales dependencias con mayor número de peticiones continúan siendo, al igual que en el primer semestre del 2022: La OCCRE, Despacho del Gobernador, Gobierno y Movilidad, sin embargo para este periodo, se observa, que General pasó del noveno al quinto puesto; El primer puesto tiene un 28.5% de las peticiones del total general, el segundo un 18.6%, tercero, Gobierno con 9.2% y cuarto, Movilidad con 8.6%, en el quinto lugar, Secretaría General, con 7.1% y 89 casos, 16 casos más que en el I semestre 2022; Adicionalmente, se observa que Salud en este periodo, ocupa el noveno lugar con 13 casos menos que el semestre anterior, disminuyendo en un 1.4% para este periodo (38 casos y 3.03% 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.

DENUNCIAS II SEMESTRE 2022



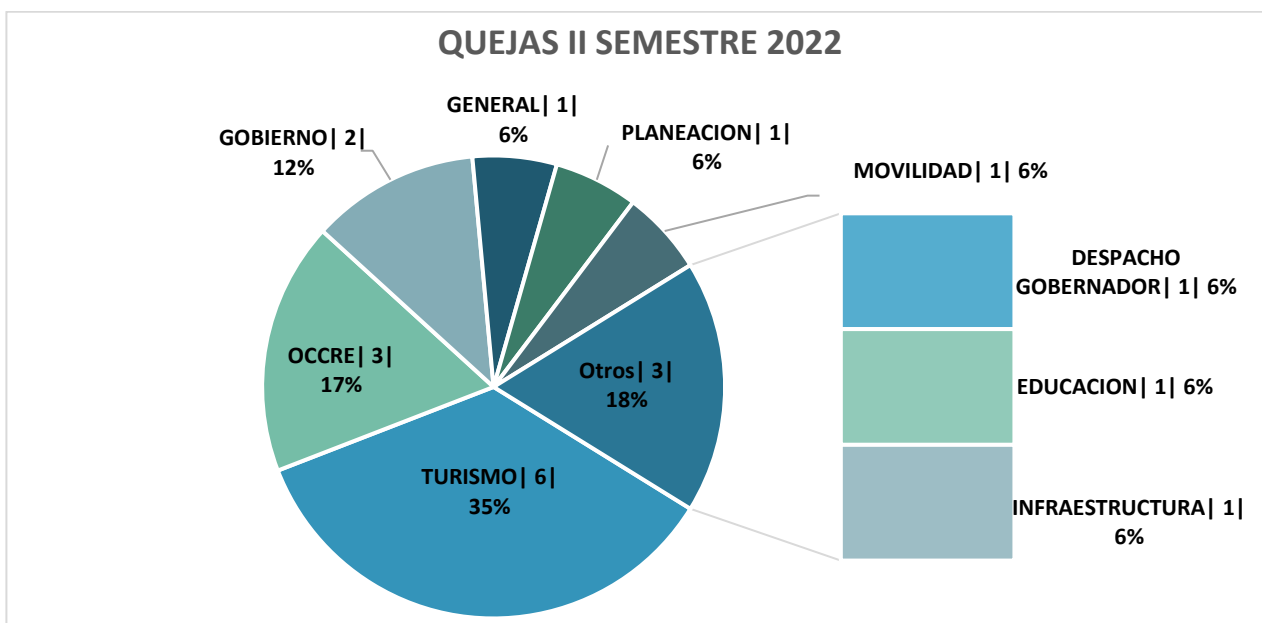


GOBERNACIÓN

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

- ❖ Para este II semestre de 2022, se encontró una leve disminución en la cantidad de denuncias presentadas en un 4.68%, pasando de 64 en el I semestre del 2022 a 61 para este periodo; así mismo, las dependencias con mayor recepción de denuncias fueron: La Oficina de la OCCRE con 18 casos (3 casos menos que el semestre anterior), seguida por Gobierno con 14 casos y, en tercer lugar, Secretaría de Turismo con 9 casos (5 casos menos que el semestre anterior), se puede decir que Turismo ha tenido una leve mejoría durante el último año en atención a los turistas, ya que se han presentado una disminución en la recepción de quejas por parte de los ciudadanos.

Es importante el 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.



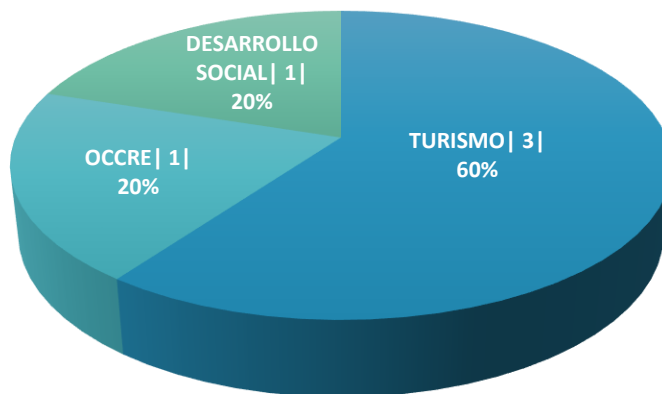
- ❖ La mayor recepción de quejas en el segundo semestre del 2022 se presentó, en la Secretaría de Turismo, la cual, a pesar de que pasó de 9 en el primer semestre del 2022 a 6 en este periodo, ocupa el primer lugar con el 35% del total recibida, le sigue la OCCRE con 6 casos y un 17%, el tercer lugar se encuentra Gobierno con 2 casos y un 12% del total general; así mismo el cuarto lugar lo comparten Planeación, General, Movilidad, Despacho del Gobernador, Educación e Infraestructura cada una con 1 queja y el 6% correspondiente. 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. Cabe resaltar que la Secretaría de Salud no obtuvo en este periodo quejas, eliminando las quejas de los usuarios para este periodo.



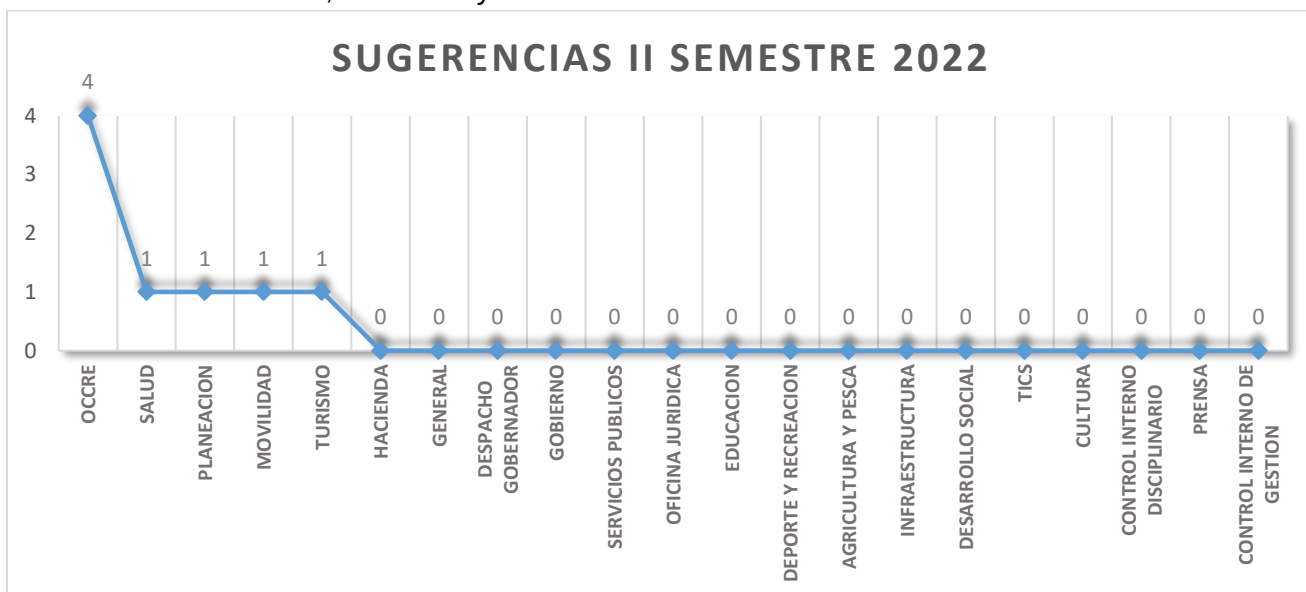
GOBERNACIÓN

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

RECLAMOS II SEMESTRE 2022



- ❖ En total, fueron 5 reclamos presentados para este periodo, diez menos que el I semestre del 2022 donde fueron 15 casos, para este periodo se destaca con recepción de reclamos la Secretaría de Turismo con 3 casos, el segundo lugar lo comparten, la Secretaría de Desarrollo Social y la Oficina de la OCCRE, con 1 caso cada uno; se observa una disminución de un 100% de los reclamos en la Secretaría de Hacienda con referencia al I semestre del 2022, donde tenía 7 casos. Es importante recordar que hay que velar y verificar que los reclamos realizados por los usuarios sean atendidos, aclarados y/o solventados.



- Los datos y la gráfica muestran una muy baja interacción de la comunidad con las diferentes dependencias, disminuyendo en 4 la cantidad de sugerencias para este segundo semestre, sin



GOBERNACIÓN

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

embargo, se destacan las siguientes dependencias, ocupando el primer lugar se encuentra la OCCRE con 4 casos; continúa Salud, Planeación, Movilidad y Turismo con 1 caso cada. Se sugiere establecer estrategias de interacción y retroalimentación con la comunidad donde se incremente la participación ciudadana, de tal manera que permita mejorar la calidad del servicio prestado por las diferentes dependencias u oficinas.

En cuanto a la oportunidad en respuesta por parte de la Administración, tenemos la siguiente información que refiere a lo atendido por DIGIFILE y el SAC en el segundo semestre de la vigencia 2022, de acuerdo con información suministrada por Archivo y Correspondencia:

CONSOLIDADO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) II SEMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	100,00%
AGRICULTURA Y PESCA	37	27	10	72,97%
PRENSA	3	2	1	66,67%
SALUD	350	144	206	41,14%
EDUCACION	125	51	74	40,80%
HACIENDA	440	177	263	40,23%
DEPORTE Y RECREACION	45	16	29	35,56%
GENERAL	316	102	214	32,28%
PLANEACION	286	73	213	25,52%
SERVICIOS PUBLICOS	286	70	216	24,48%
DESPACHO GOBERNADOR	684	152	532	22,22%
CULTURA	28	6	22	21,43%
TICS	14	3	11	21,43%
MOVILIDAD	301	55	246	18,27%
INFRAESTRUCTURA	57	9	48	15,79%
OFICINA JURIDICA	144	20	124	13,89%
TURISMO	82	11	71	13,41%
OCCRE	3929	519	3410	13,21%
DESARROLLO SOCIAL	45	5	40	11,11%
GOBIERNO	352	28	324	7,95%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	0	6	0,00%
TOTAL PQRS	7.530	1.470	6.060	19,52%

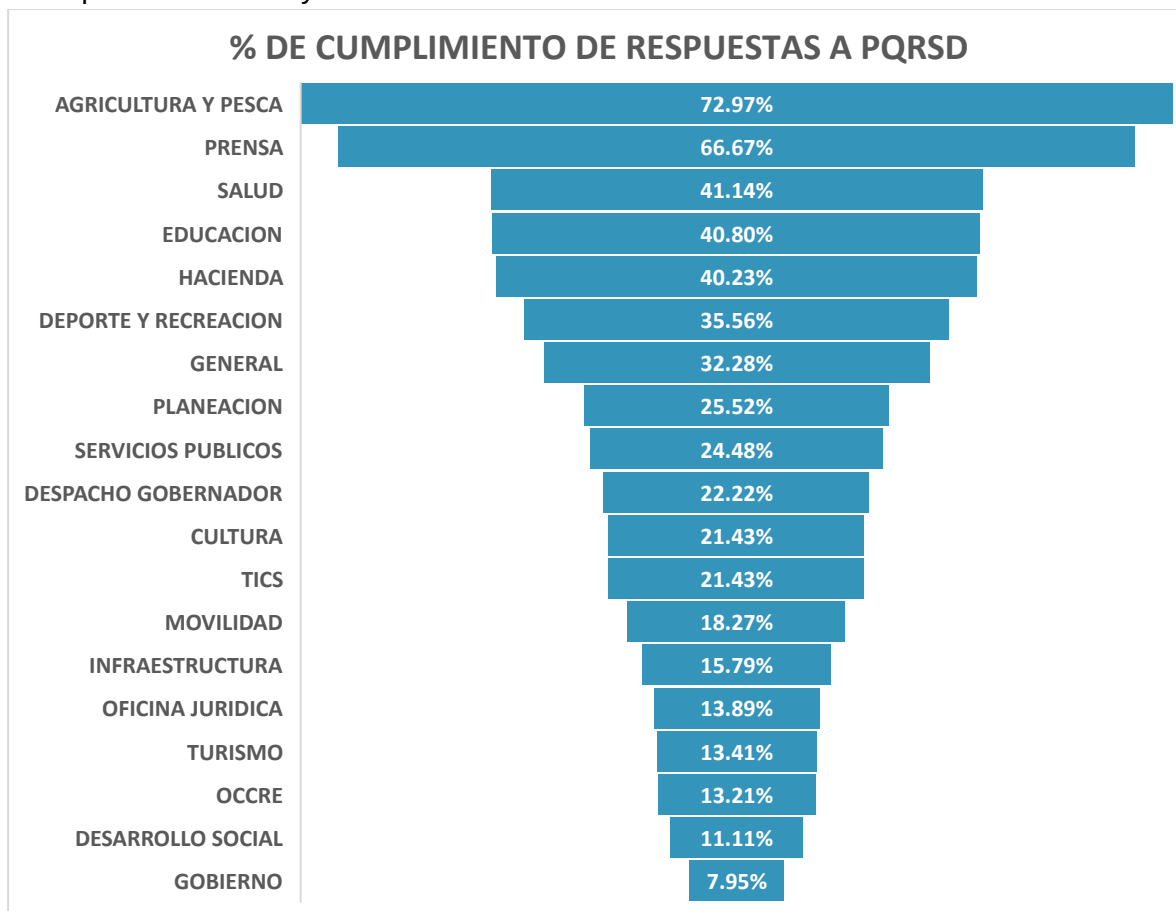
Es importante resaltar que este cuadro debería estar en un 100% de cumplimiento con las respuestas a las PQRS, sin embargo, el porcentaje de respuesta está por debajo del 50% en el mayor de los casos, sin lograr atender el 80% de las mismas, esta situación es preocupante, partiendo del hecho de que se disminuyó en un 49.19% las solicitudes realizadas por la ciudadanía, de esta manera nuevamente, se



GOBERNACIÓN

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

hace un llamado a 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 utilizando el aplicativo DIGIFILE y Servicio Al Ciudadano, descargando lo que fue atendido; cabe anotar, que puede estar ocurriendo que se atiendan las distintas solicitudes, sin embargo, no lo están descargando del sistema a tiempo, por otro lado, si este no es el caso, se hace necesario, tomar acciones estrictas en pro del cumplimiento de la ley 1755 de 2015.



Es importante resaltar que a través del artículo 5 del Decreto 491 de 2020 se había ampliado de 15 a 30 días los términos para atender todas las peticiones. Sin embargo, con la Ley 2207 de 2022 del 17 mayo de 2022, el tiempo para dar respuesta a los derechos de petición volvió a ser de 15 días, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Igualmente, las peticiones de documentos y de información, que tenían un plazo de 10 días, con el Decreto de la emergencia se habían ampliado en su plazo para resolverse dentro de los veinte 20 días siguientes a su recepción. Por su parte, las peticiones mediante las cuales se hubiera elevado una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo habían aumentado su plazo de 30 a 35 días siguientes a su recepción. Todos estos plazos volvieron a su estado original tras la derogación del artículo 5 del Decreto 491 de 2020.



GOBERNACIÓN

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

Finalmente, el artículo 6 del precitado Decreto indicaba que se podía suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Esta medida también volvió a la normalidad con Ley 2207 de 2022 a partir del 17 de mayo del 2022, por lo cual de acuerdo a esta ley, se están incumpliendo los tiempos de respuestas dentro de los plazos acordados.

Se sugiere trabajar arduamente en el cumplimiento de la resolución 003053 del 28 de mayo de 2019, 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 actualizar a todos los funcionarios sobre lo establecido en la ley 2207 de 2022.

Es importante recordar que es parte fundamental que la administración a través de la Secretaría General establezca estrategias de capacitación y 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.

Se resalta que la Secretaría Privada recuerda mediante correo electrónico los vencimientos previstos para la siguiente semana de los requerimientos de los entes de control externos a todas las secretarías y oficinas de la Gobernación, no obstante, continúa sin ser un control eficaz. Se sugiere reforzar esta estrategia ya sea con ayuda tecnológica con avisos o alertas interactivas, de igual manera es importante fortalecer el sistema de control en cada dependencia debido a que nos podemos ver avocados a temas sancionatorios por la falta de oportunidad en atender los PQRSD.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION I SEMESTRE 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/ JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	10	96	5	1	1	0	0	39	152
CORREO SAC	36	682	10	4	6	233	1166	4.742	6.879
VENTANILLA UNICA	15	467	2	0	1	0	0	3	488
CORREO CERTIFICADO	0	11	0	0	0	0	0	0	11
TOTAL	61	1.256	17	5	8	233	1166	4.784	7.530

Fuente: Archivo y Correspondencia.

Se observa que la transición a los medios electrónicos como la página web y el correo SAC se dio casi en su totalidad durante el periodo de la pandemia, sin embargo, se resalta que desde el inicio del 2022, se retomó el uso de la ventanilla única presencial permitiendo a las personas que no manejan o no cuentan con tecnología, lograran acceder a los servicios ofrecidos a la comunidad, sin embargo, 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 para evitar el contagio de las personas a cargo.

En el cuadro se denota que la administración recibió en el segundo semestre de la vigencia 2022 más peticiones que sugerencias, comparamos estas dos variables porque es importante sentir la

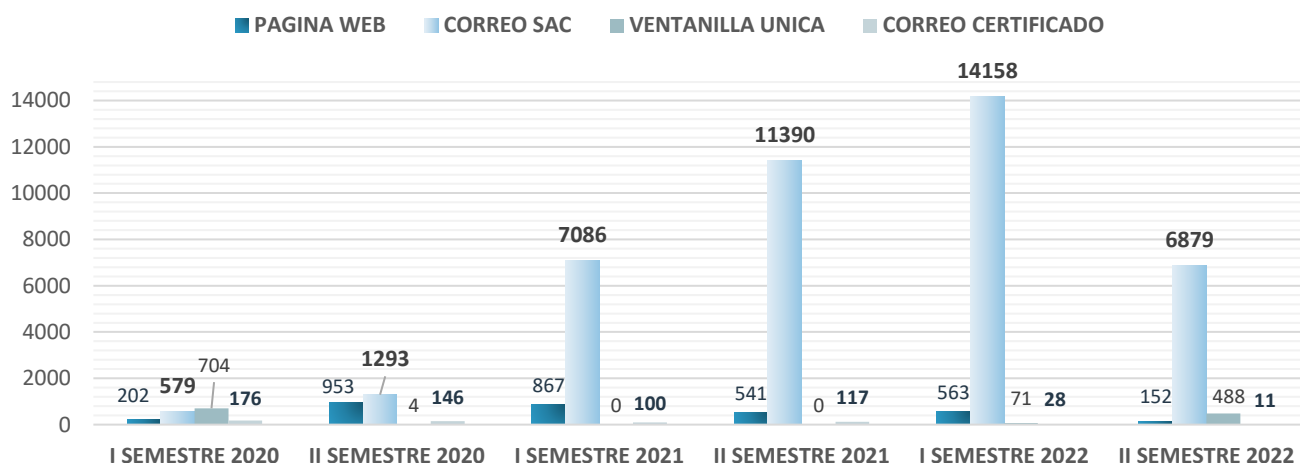


GOBERNACIÓN

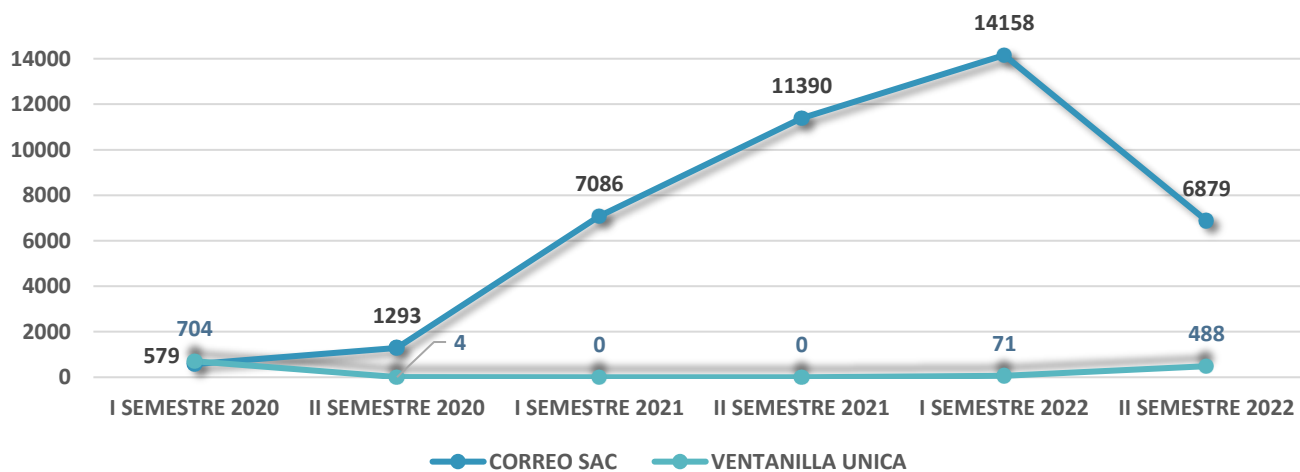
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

retroalimentación de la comunidad o diferentes grupos de valor que contribuyan en el crecimiento y mejora continua de la institución a través de sus sugerencias y peticiones; por lo que debemos trabajar con mayor ahínco en recobrar la confianza en la institución para trabajar de la mano con la comunidad.

EVOLUCIÓN CANAL DE ATENCIÓN PQRS D 2020,2021 Y 2022



EVOLUCIÓN CANAL DE ATENCIÓN PQRS D 2020-2021 Y 2022



En los gráficos anteriores se puede observar cómo la página web y el correo SAC, pasó a ser el canal de mayor comunicación para la Administración Departamental durante los años 2020 y 2021, siendo el correo SAC el medio más usado por los usuarios, el cual, en este periodo alcanzó un 91.35% del total de comunicaciones recibidas para interactuar con la entidad, este medio ha presentado un incremento significativo en los últimos semestres y se mantiene en este periodo, así mismo, se observa que durante el año 2022, la utilización de la ventanilla única presencial ha retomado su funcionamiento recibiendo un



GOBERNACIÓN

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

total de 488 comunicaciones para este período, lo que equivale a 6.48% del total recibido. Es importante seguir con pedagogía hacia la comunidad sobre los diferentes canales de atención, que ofrece la entidad, sin embargo, se recomienda continuar con el servicio de ventanilla única presencial con el objeto de apoyar en la interacción Comunidad – Administración, en especial a los 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.

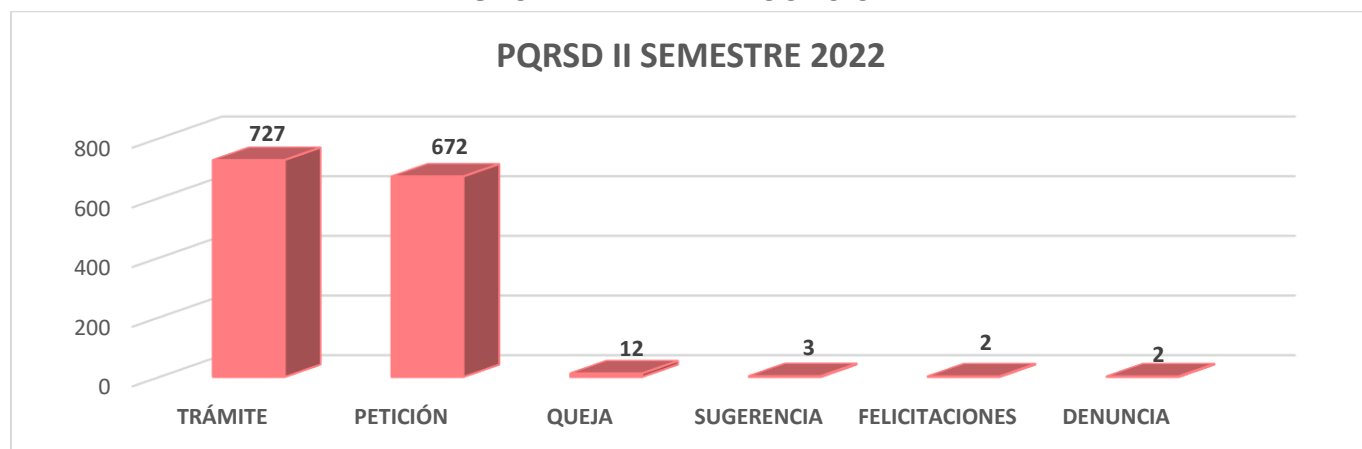
A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el segundo semestre 2022, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, por las modalidades Quejas y Reclamos atendidos.

No.	MOTIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL
1	Inconformidad con el pago de impuesto al ingreso a la isla y en el servicio de los tours marinos	4
2	Deficiencias en el manejo del turismo Oficina OCCRE aeropuerto	2
3	Inconformidad con radicación ante la Oficina de la OCCRE	2
4	La página para pagar el impuesto predial no sirve	2
5	Reclamo compra de tarjeta de turismo	2
6	Calles de San Andrés en mal estado	1
7	Respeto por las señales de tránsito y mal uso de los semáforos	1
8	Inconformidad por el tránsito de motos	1
9	Reclamo por trato al turista al desembarcar sitio turístico Johnny Cay	1
10	Reclamo por Discriminación	1

Oficina Archivo y correspondencia

Para este semestre, una de las quejas más visible fue la Inconformidad con el pago de impuesto al ingreso a la isla y en el servicio de los tours marinos. Continúa con las deficiencias en el manejo del turismo por parte de la Oficina OCCRE aeropuerto y la inconformidad con radicación ante la Oficina de la OCCRE, siendo estos temas reiterativos en este semestre.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN





GOBERNACIÓN

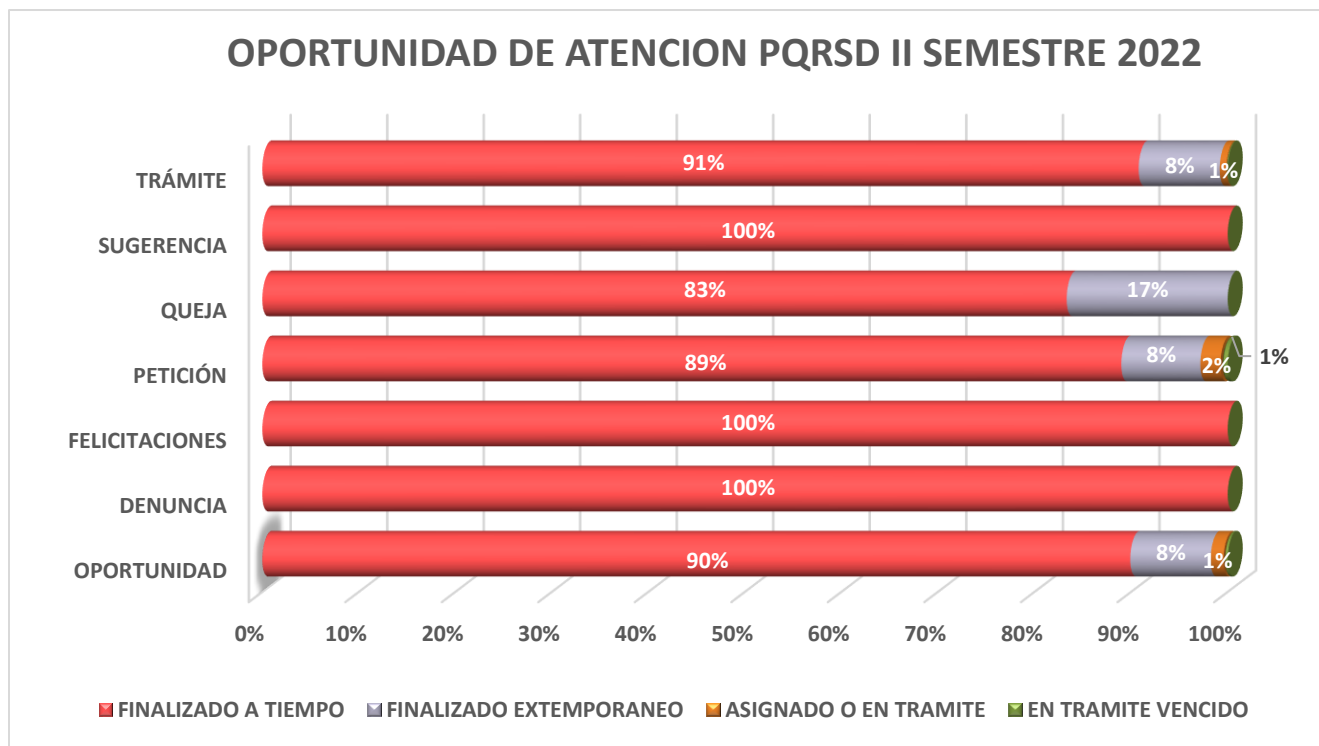
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Información suministrada por Sec. De Educación

REQUERIMIENTO	FINALIZADO A TIEMPO	ASIGNADO O EN TRAMITE	FINALIZADO EXTEMPORANEO	EN TRAMITE VENCIDO	TOTAL GENERAL
TRÁMITE	660	5	61	1	727
PETICIÓN	598	14	55	5	672
QUEJA	10	0	2	0	12
SUGERENCIA	3	0	0	0	3
DENUNCIA	2	0	0	0	2
FELICITACIONES	2	0	0	0	2
TOTAL GENERAL	1275	19	118	6	1418

Se observa para este periodo una disminución de solicitudes en un 8.33%, pasando de 1547 solicitudes en el primer semestre a 1418, así mismo un aumento en las peticiones de un 23.52%, pasando de 544 a 672 solicitudes, por el contrario, los tramites disminuyeron en un 26.12%, bajando de 984 solicitudes en el primer periodo a 727 en éste, las quejas, sugerencias y felicitaciones se mantuvieron sin diferencias, la denuncia aumento en 1 solicitud, mientras que no se presentaron reclamos en este semestre.

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 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, en las respuestas de las PQRSD solicitadas a su dependencia, debido a que presenta un 90% de respuestas a tiempo a la comunidad, sin embargo, se encontró una disminución en tasa de respuesta de un 1% menos, que en el primer semestre del 2022 y 2% respecto al segundo semestre del 2021.

Es importante mantener y afinar los procesos de capacitación, así como de responsabilidad hacia el interior de la secretaría respecto al Software utilizado, de tal manera que no se afecte la oportunidad de la atención. Así mismo, se recuerda la importancia de fortalecer la atención a las PQRSD recibidos por los otros canales de comunicación, como la página web de la Gobernación.

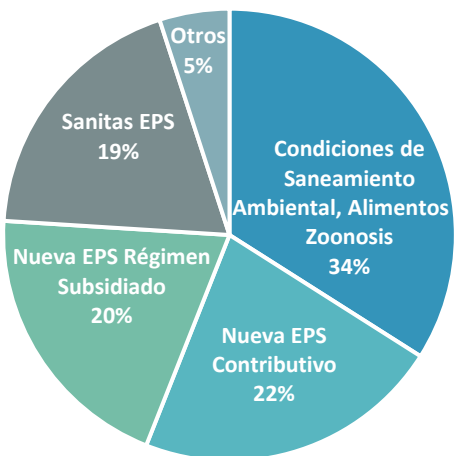
La Secretaría de Educación maneja un Software que le permite llegar al detalle de la asignación de la persona responsable, facilitando el seguimiento para la atención oportuna. Así mismo, se puede apreciar en los resultados obtenidos, que el sistema o Software utilizado para el seguimiento y cumplimiento 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Nueva EPS Régimen Contributiva	5	3	4	6	6	2	26
Nueva EPS Régimen Subsidiado	4	7	4	6	1	1	23
Sanitas EPS	1	4	5	5	3	4	22
Condiciones de Saneamiento Ambiental, Alimentos y Zoonosis	2	8	9	8	3	10	40
Otros	1	2	2	0	1	0	6
Total	13	24	24	25	14	17	117
Quejas Resueltas	8	17	16	0	6	4	51

Información suministrada por Sec. De Salud

% Entidad Consultada Por Usuario





GOBERNACIÓN

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

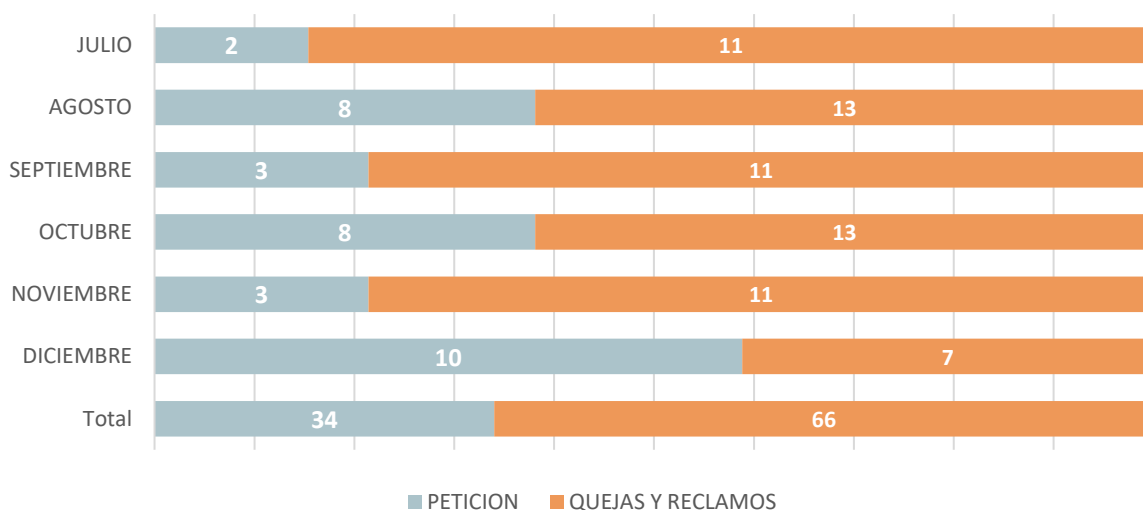
Estadísticamente el semestre muestra una incidencia mayor de las PQRS en Condiciones de Saneamiento Ambiental, Alimentos y Zoonosis con un 34%, presentando un aumento de un 2% en referencia al semestre anterior y un aumento de 17% respecto al mismo semestre del año 2021, por otro lado, en términos de las Entidades Prestadoras de Salud, la Nueva EPS régimen Contributivo presenta un 22% de solicitudes, seguida de la Nueva EPS régimen subsidiado con un 20% siendo mayor para este semestre las solicitudes en el régimen contributivo, adicionalmente en Sanitas EPS se presentó un aumento de 4% con respecto al semestre anterior alcanzando un 19% en el total general.

Por otro lado, se observa que el porcentaje de quejas resueltas está por debajo del 50% del total de quejas presentadas, encontrando el último trimestre de la vigencia con la menor cantidad resuelta, siendo el mes de agosto el que más presentó quejas y que tuvo 0 solucionadas.

Se sugiere nuevamente, realizar una estadística que permita establecer los temas específicos de consulta de la comunidad, para determinar cuáles son las necesidades que tiene la población solicitante, así, como fortalecer otros canales de comunicación que permitan el acceso desde la página web de la Gobernación.

Adicionalmente se puede ver que la Nueva EPS continúa siendo la de mayor afluencia de las PQRS de las dos EPS que prestan servicio en la isla, con un 42% del total de PQRS departamental, mientras que Sanitas EPS tiene un 19%.

PQR - POR MES



MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
PETICION	2	8	3	8	3	10	34
QUEJAS Y RECLAMOS	11	13	11	13	11	7	66



GOBERNACIÓN

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

Para este semestre se evidencia un aumento en las peticiones, quejas y reclamos de un 8.33% de las comunicaciones recibidas por Secretaría de Salud, pasando de 108 en el primer semestre del 2022 a 117 en este periodo. Adicionalmente se observa un leve aumento en las Peticiones de un 1.6%, pasando de 32.4% en el primer semestre del 2022 a 34% en este periodo, proporcionalmente, se observa el mismo porcentaje de disminución en las Quejas y Reclamos, alcanzando un 66% para este semestre, manteniendo para este año de la vigencia una mayor cantidad de Quejas y Reclamos en comparación con el 2021, donde fue mayor las Peticiones.

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 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

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 90%, teniendo un total de 1393 comunicaciones atendidas, de 1418 recibidas, sin embargo nos llama la atención que en el aplicativo web utilizado en la entidad, la oportunidad es de solo un 40.80%, atendiendo solo 51 de 125 comunicaciones recibidas siendo esta última una cantidad significativamente menor comparada con las recibidas directamente en su aplicativo. A pesar de que resaltamos la labor al interior de la secretaría, así como el trabajo de la primera línea de defensa al implementar los controles y correcciones necesarias para subsanar las posibles deficiencias presentadas en el semestre anterior, se recomienda continuar con este compromiso y responsabilidad en ambos aplicativos, así como realizar un análisis constante en profundidad sobre los temas que con mayor frecuencia son requeridos a esta Secretaría, con el fin de mantener 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, se puede visualizar que su oportunidad de atención es de 43.58% con las comunicaciones recibidas directamente en su dependencia, al igual que el primer semestre, cabe



GOBERNACIÓN

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

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, solo se evidencia una oportunidad de 41.14% atendiendo un total de 144 de 350 comunicaciones recibidas, cabe anotar que para el primer semestre alcanzaron a responder 339 de 557, caso que llama la atención, porque demuestra que es posible atender una mayor cantidad de solicitudes. 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.

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

Reiteramos la importancia de la puesta en marcha del servicio del ascensor del edificio Coral Palace de tal manera que se garantice el acceso a los diferentes pisos de la Gobernación a personas adultas mayores o personas con discapacidad física. No contar con ese servicio vital, va en contravía de 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:

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

A pesar de contar con la herramienta informática para el registro y seguimiento de la documentación que ingresa a la Administración Departamental, es igualmente valioso contar con el personal comprometido y capacitado para la utilización de este. Por lo anterior, reiteramos lo manifestado en el informe anterior, la falta de implementación de una matriz de control y seguimiento diario a la atención de petición de quejas y reclamos no permite un adecuado control a éstas; por lo cual no es posible informar sobre las PQRS atendidas en diez (10) días, entre once (11) y quince (15) días y más de quince (15) días, de conformidad con la ley 1755 de 2015.

Es de resaltar la estrategia que el área de archivo y correspondencia bajo la Secretaría General del Departamento realizó capacitaciones a las diferentes personas asignadas por secretaría sobre el manejo e importancia del programa DIGIFILE, así como el seguimiento semanal a las PQRSD entradas y respondidas llamado “100% de PQRSD Respondidas”, adicionalmente la elaboración del formato “Control y Seguimiento a PQRSD” que fue entregado a todas las dependencias. No obstante, lo anterior



GOBERNACIÓN

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

no se ve el compromiso de algunas dependencias en el cumplimiento oportuno para atender los requerimientos, siendo los casos más preocupante, Control Interno Disciplinario, Gobierno, Desarrollo Social, OCCRE, Turismo, Oficina Jurídica, Infraestructura y Movilidad con porcentajes inferiores al 20% en tasa de respuesta a las comunicaciones recibidas, es importante que los jefes o líderes de grupo lean diariamente la correspondencia física y los correos institucionales 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 PQRS, 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.

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 PQRS 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 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.

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

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 de 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.

NESTOR GARNICA DE ARMAS
Oficina Asesora Control Interno