



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 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. 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 del 2023, 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 lo corrido de la vigencia 2023 se ha dado 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



GOBERNACIÓN

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

de manera independiente sus solicitudes por medio del Sistema de Atención al Ciudadano SAC. Con 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 recordar que la situación administrativa en las vigencias 2020 y 2021 debido a la pandemia por el COVID-19 fueron atípicas, conduciendo a decisiones administrativas que impulsaron los servicios de atención a la comunidad por medios electrónicos, tales como el Correo Servicio al Ciudadano servicioalciudadano@sanandres.gov.co

La Oficina de Archivo y Correspondencia utilizó hasta el 31 de diciembre la herramienta de **DIGIFILE (Radicación en ventanilla única)**, el cual manejaba 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 fue utilizado por la Administración Departamental por varios años, no se pudo lograr la aplicación y la utilidad al 100%. En términos generales podemos decir que las respuestas a las PQRSD no quedaban registradas en el sistema bajo el procedimiento adecuado y pertinente, lo que hacía necesario una participación más activa de la primera línea de defensa, los líderes de proceso.

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.

Los medios de mayor recepción de PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2023 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



GOBERNACIÓN

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

- 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.
- 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.

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 la entidad debe procurar el funcionamiento de un ascensor en el edificio principal del Coral Palace para que se 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. Se recomienda retomar y fortalecer la estrategia que venía adelantando esta área de trabajo: “100% de PQRSD Respondidas, en especial ahora que estamos iniciando con el uso del Control Doc.



GOBERNACIÓN

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

- ✓ 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.

Tabla 1

PQRS Asignadas a las dependencias, Aplicativo Web DIGIFILE y Correo Servicio al Ciudadano SAC, II SEMESTRE DE 2023									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/ JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
OCCRE	352	359	4	0	1	15	22	2051	2.804
DESPACHO GOBERNADOR	258	14	2	0	0	1	235	78	588
MOVILIDAD	187	22	0	0	0	7	23	75	314
GENERAL	94	8	0	0	0	0	69	130	301
HACIENDA	85	7	1	0	0	1	190	318	602
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	84	64	0	0	1	14	15	55	233
OFICINA JURIDICA	60	123	1	0	0	0	52	22	258
SALUD	51	43	2	1	0	6	184	158	445
EDUCACION	50	12	0	0	0	0	34	17	113
PLANEACION	49	7	0	0	0	5	27	141	229
GOBIERNO	45	38	2	0	0	6	16	54	161
SERVICIOS PUBLICOS	34	1	0	0	0	1	174	27	237
DESARROLLO SOCIAL	33	1	0	0	0	0	25	8	67
TURISMO	23	7	5	1	3	7	14	12	72
INFRAESTRUCTURA	21	0	0	0	0	0	28	25	74
AGRICULTURA Y PESCA	13	13	0	0	0	0	18	5	49
GESTION DE RIESGOS Y DESASTRES	12	0	0	0	0	1	3	6	22
DEPORTE Y RECREACION	10	2	0	0	0	1	23	15	51
CULTURA	6	0	0	0	0	0	8	8	22
PRENSA	6	1	0	0	0	0	0	0	7
OCI DISCIPLINARIO	5	1	2	0	0	1	4	3	16
MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	3	0	0	0	0	0	1	0	4
TICS	3	0	0	0	0	0	7	3	13
OCI DE GESTION	1	0	0	0	0	0	2	0	3
JUVENTUD	1	0	0	0	0	0	1	4	6
TOTAL, PQRSD	1486	723	19	2	5	66	1175	3215	6691

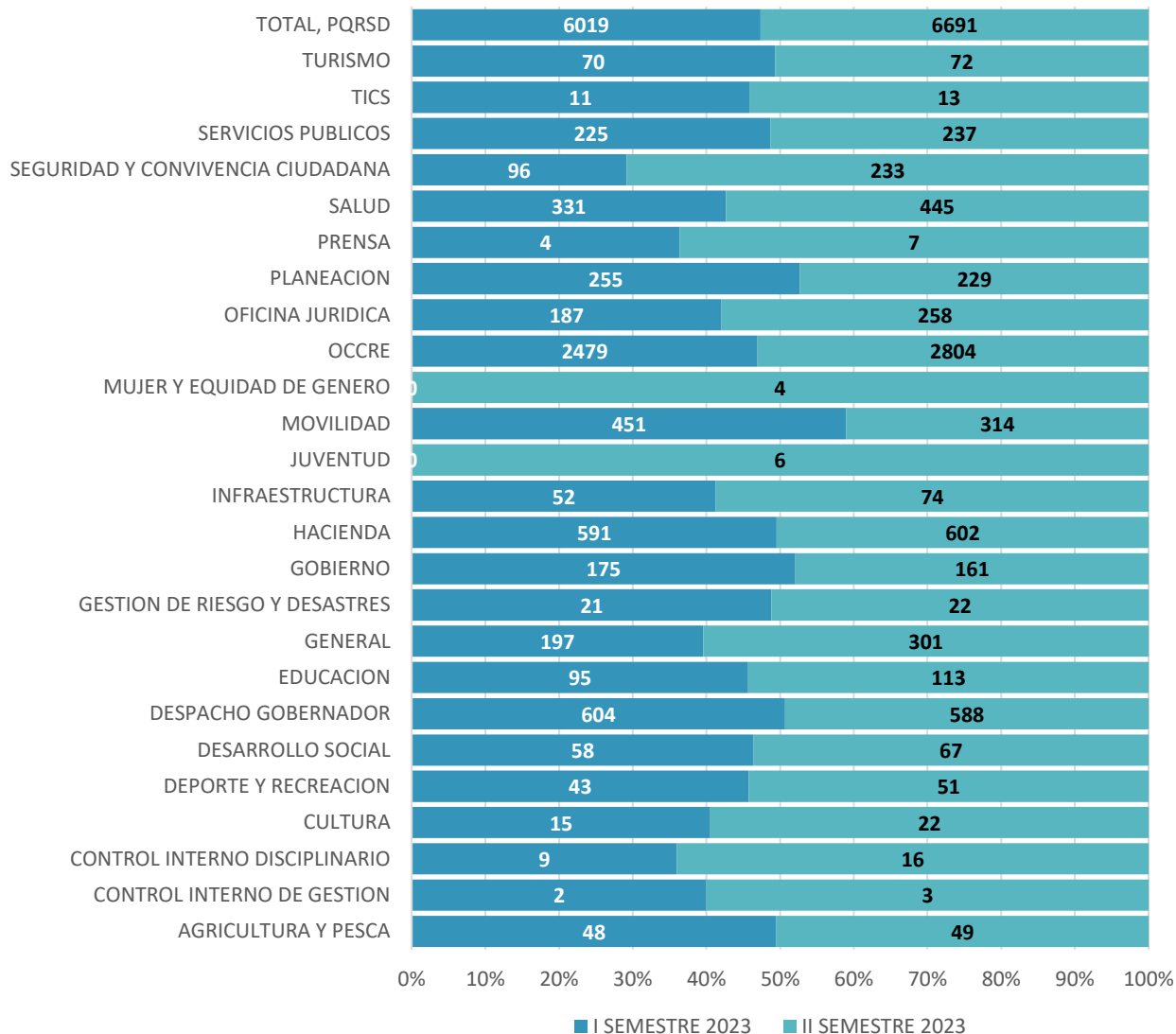
Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



GOBERNACIÓN

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

PQRS RECIBIDAS I SEMESTRE 2023 Vs II SEMESTRE 2023



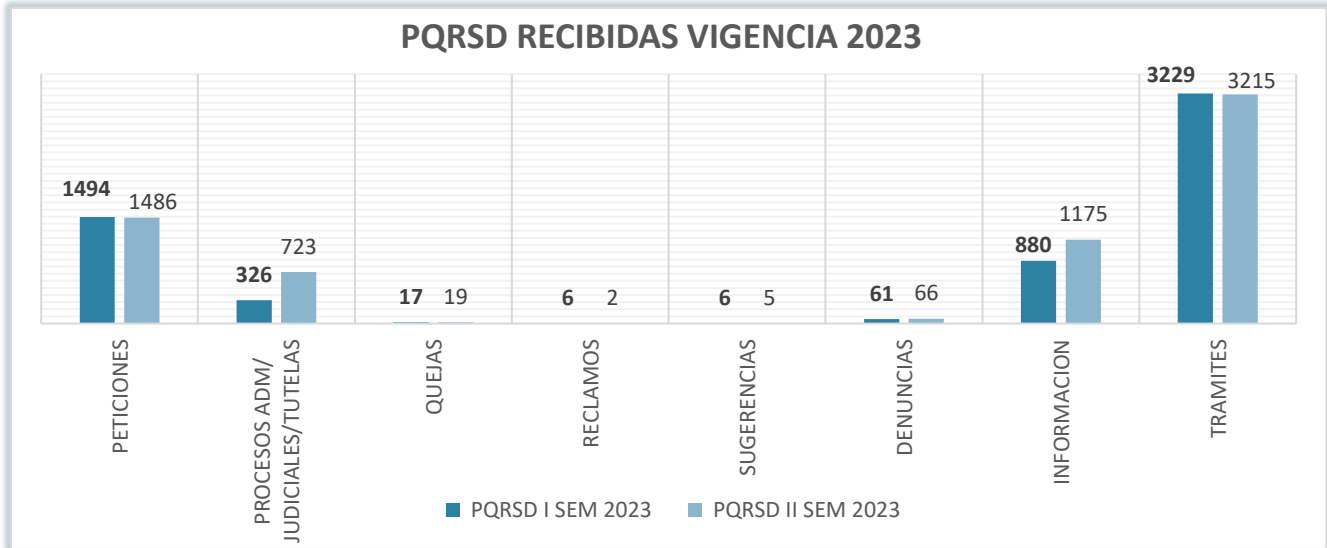
Para este periodo se observa un incremento de un 11% en la cantidad de PQRS recibidas, respecto al periodo anterior, pasando de 6019 a 6691 en el II semestre del 2023. El aumento más significativo con un 142.7% la presentó la Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana, pasando de 96 solicitudes a 233 en este periodo, le sigue Control Interno Disciplinario con un aumento de 77.78% y siete (7) solicitudes más que en el primer semestre, para un total de 16 en este periodo, así mismo, Secretaria General paso de 197 a 301 solicitudes con un incremento de 52.79% para este semestre, Cultura con un 46.67%, pasando de 15 solicitudes a 22 en este periodo. Adicionalmente se observa que la OCCRE a pesar de tener solo un 13.11% de incremento, es la de mayor número de solicitudes recibidas con una diferencia de 325 respecto al I semestre. Por otro lado, la dependencia con la



GOBERNACIÓN

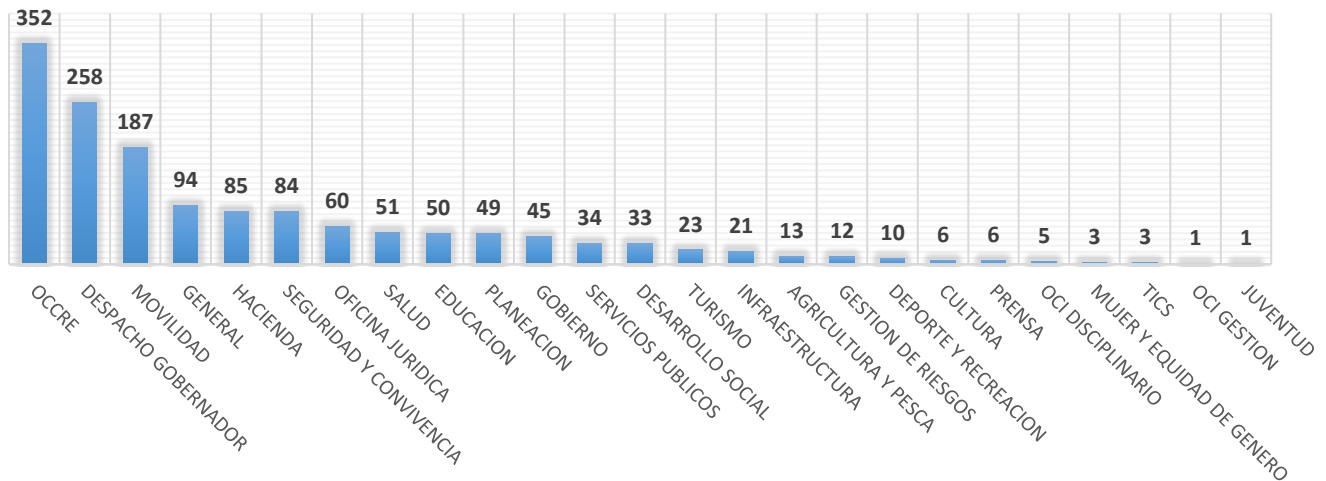
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

reducción más alta en las solicitudes recibidas es Movilidad con un 30.38% menos, pasando de 451 a 314 en este periodo



De igual manera, observamos que, en Trámites, a pesar de ser la de mayor cantidad de solicitudes recibidas, presenta una leve disminución de un 0.44%, comparado con el I semestre del 2023, pasando de 3229 a 3215 casos, así mismo, el mayor incremento se presentó en los Procesos Administrativos/Judiciales/tutelas el cual aumentó en un 54.91% con 397 solicitudes adicionales, comparadas con el I semestre; le sigue información, con un incremento de 25.11% y 295 solicitudes más en este periodo. Con base en lo anterior se puede apreciar que la ciudadanía se sigue dirigiendo a la entidad para solicitudes de información al Despacho del Gobernador y Trámites a la OCCRE.

PETICIONES II SEMESTRE 2023



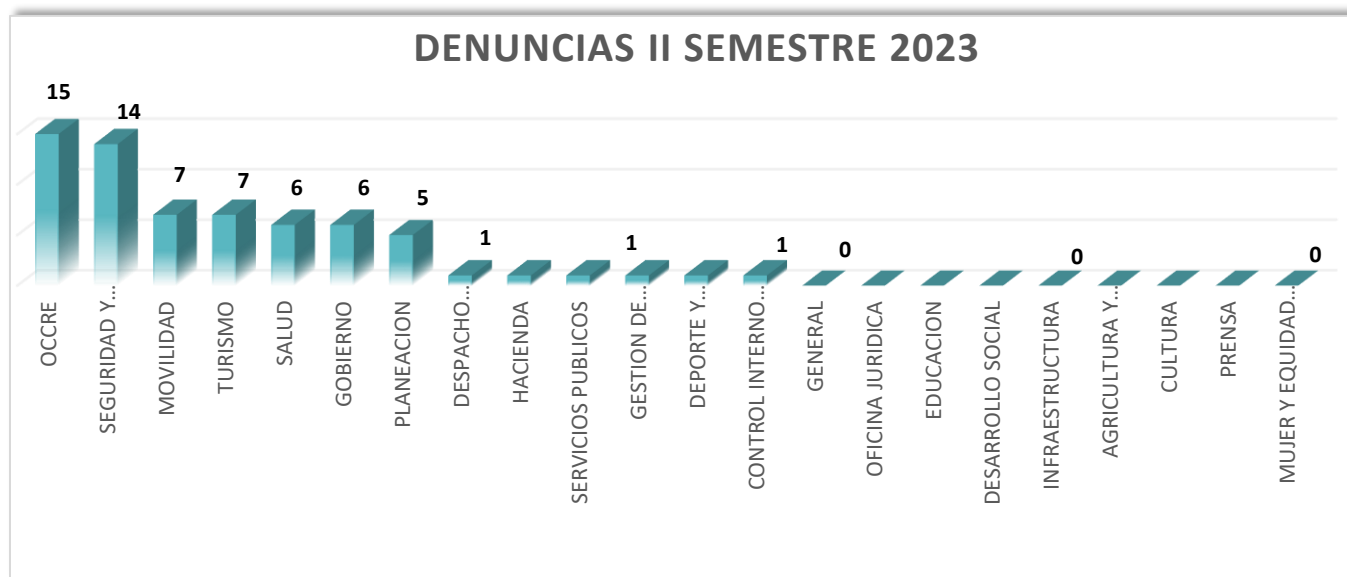


GOBERNACIÓN

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

- ❖ En las solicitudes de Peticiones se observa una leve disminución de 0.54% respecto al I semestre del 2023 con 8 solicitudes menos realizadas para este periodo. Las principales dependencias con mayor número de peticiones continúan siendo, al igual que en el primer semestre del 2023: La OCCRE, Despacho del Gobernador y Movilidad, sin embargo para este periodo, se observa, que Movilidad pasó del segundo lugar en el I semestre del 2022 al tercero, con 137 peticiones menos y la Secretaría de Seguridad y Convivencia, paso del noveno al sexto lugar con 84 solicitudes para este periodo; De igual manera, la OCCRE continua teniendo un 23.7% de las peticiones del total general, en segundo lugar, Despacho del Gobernador con un 17.4%, tercero Movilidad, con 12.6% y 187 peticiones, cuarto, Secretaría General con 6.3% y en el quinto lugar, Hacienda, con 5.7% y 85 casos; Adicionalmente, se observa que Salud, aumentó en solicitudes para este periodo, pasando del onceavo lugar al octavo con 17 casos más que el semestre anterior, alcanzando un 3.4% 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.



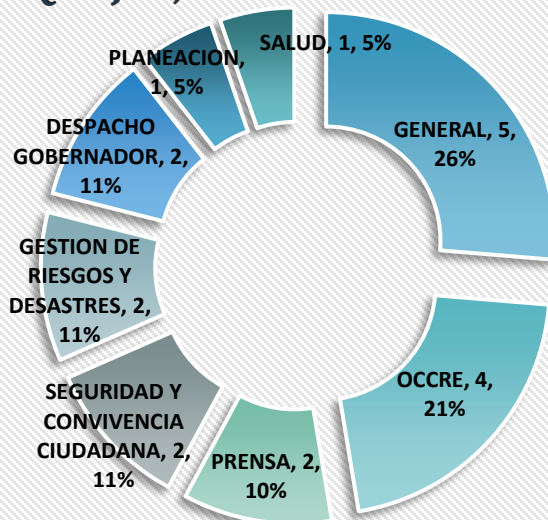
- ❖ Para el II semestre del 2023, se encontró un aumento de 7.58% en la cantidad de denuncias presentadas con 66 casos, 5 más que el periodo anterior; así mismo, las dependencias con mayor recepción de denuncias fueron: OCCRE con 15 casos, lo que equivale al 23% del total de denuncias presentadas, le sigue Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana quien al igual que el periodo pasada tiene 14 casos, 21% del total general (es importante mencionar que ésta secretaria tiene un (1) año de funcionamiento), y en tercer lugar, lo ocupan con igual cantidad, la Secretaría de Movilidad y Turismo con 7 casos y un 11% del total general; Cabe resaltar que para el periodo pasado no se presentaron denuncias en atención a los turistas por parte de los ciudadanos, por lo cual 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

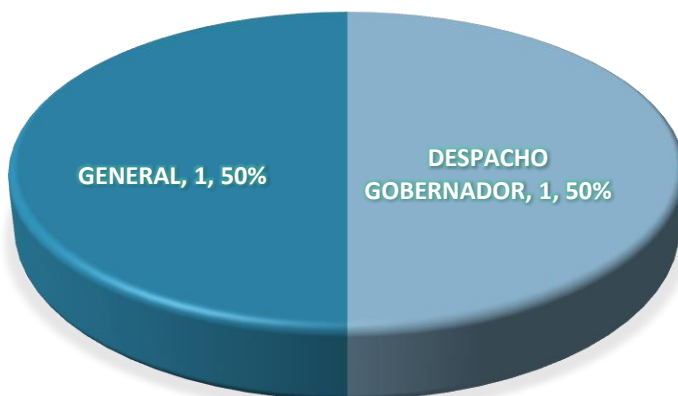
QUEJAS, II SEMESTRE 2023



- ❖ Para este periodo se observa un aumento de 10.53% en la cantidad de Quejas presentadas ante la entidad pasando de 17 a 19 casos. La dependencia que presentó mayor recepción de quejas fue la Secretaría general, con 5 casos y un 26% del total de quejas recibidas, le sigue la OCCRE con 4 casos (2 más en este periodo) y un 21% del total, el tercer lugar lo comparten la Prensa, Seguridad y Convivencia Ciudadana, Gestión de Riesgos y desastres y Despacho del Gobernador, todas con 2 casos y un 11% del total general cada una; así mismo el cuarto lugar lo comparten Planeación y Salud cada una con 1 queja y el 5% correspondiente. Cabe resaltar que dependencias como Turismo, Gobierno, Movilidad, Educación e Infraestructura no presentaron quejas en este periodo, a diferencia del I semestre donde estuvieron presentes, con al menos un (1) caso.

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. Por otro lado, se observa que Planeación e Infraestructura no tuvieron quejas para este periodo.

RECLAMOS, II SEMESTRE 2023



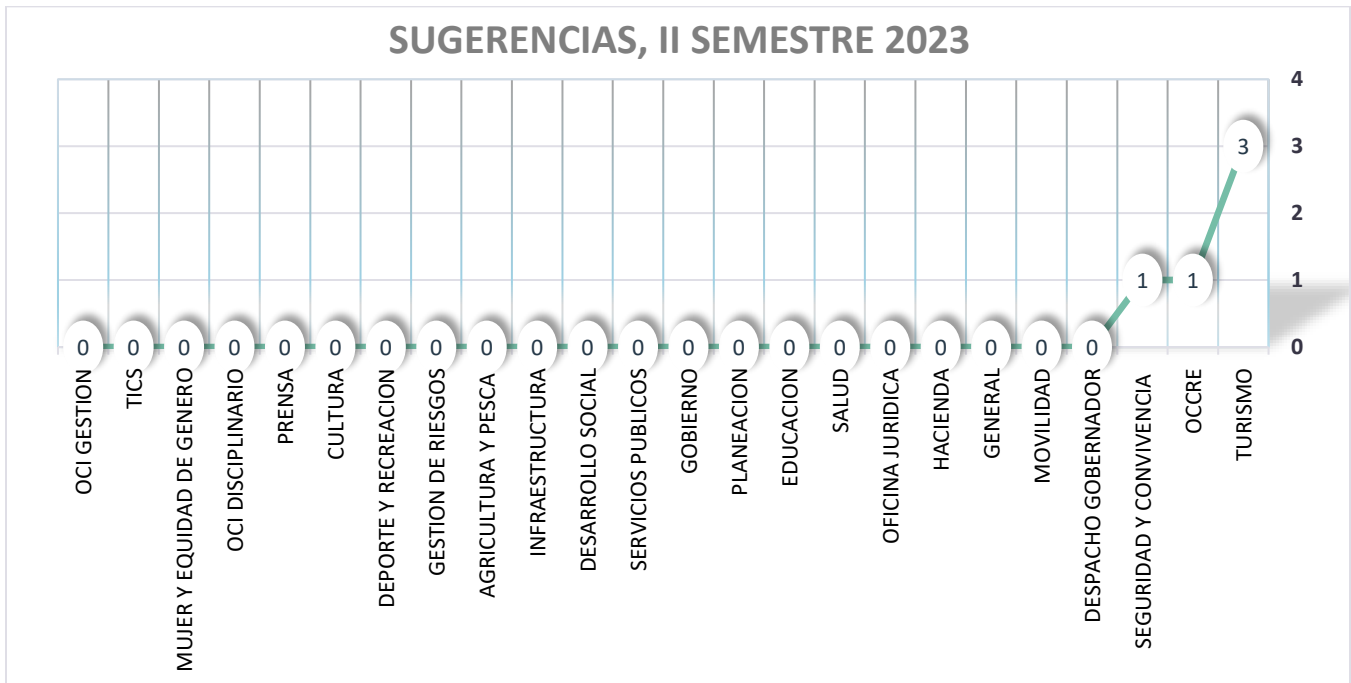


GOBERNACIÓN

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

- ❖ En total, solo se presentaron 2 reclamos para este periodo, cuatro menos que el I semestre del 2023 donde fueron 6 casos; En este periodo las dos dependencias que recibieron reclamos fueron Despacho del Gobernador y General cada uno con 1 caso; se observa que la OCCRE, Movilidad, Planeación y Turismo no presentaron reclamos en este II semestre del 2023.

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 siguen mostrando una muy baja interacción de la comunidad con las diferentes dependencias, disminuyendo en 1 la cantidad de sugerencias para este segundo semestre, sin embargo, para este periodo fueron 3 dependencias las que recibieron sugerencias; En el primer lugar y con el 60% de los casos, lo ocupa Secretaría de Turismo con 3 casos (una menos que en el semestre anterior) y, el segundo lugar lo comparten OCCRE y Seguridad y Convivencia Ciudadana cada una con una (1) sugerencia y el 40% restante. 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, de esta forma se podrá mejorar la calidad del servicio prestado por las diferentes dependencias u oficinas.

OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PQRS – II SEMESTRE 2023

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:



GOBERNACIÓN

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

Tabla 2

CONSOLIDADO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) II SEMESTRE 2023				
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
MOVILIDAD	314	301	13	95.86%
EDUCACION	113	98	15	86.73%
JUVENTUD	6	5	1	83.33%
SERVICIOS PUBLICOS	237	180	57	75.95%
HACIENDA	602	436	166	72.43%
CONTROL INTERNO DE GESTION	3	2	1	66.67%
TICS	13	8	5	61.54%
SALUD	445	269	176	60.45%
DESPACHO GOBERNADOR	588	301	287	51.19%
DEPORTE Y RECREACION	51	26	25	50.98%
AGRICULTURA Y PESCA	49	24	25	48.98%
TURISMO	72	31	41	43.06%
DESARROLLO SOCIAL	67	28	39	41.79%
CULTURA	22	9	13	40.91%
GENERAL	301	117	184	38.87%
INFRAESTRUCTURA	74	26	48	35.14%
OFICINA JURIDICA	258	66	192	25.58%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	16	4	12	25.00%
MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	4	1	3	25.00%
PLANEACION	229	47	182	20.52%
GESTION DE RIESGOS Y DESASTRES	22	4	18	18.18%
GOBIERNO	161	25	136	15.53%
PRENSA	7	1	6	14.29%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	233	28	205	12.02%
OCCRE	2804	263	2541	9.38%
TOTAL PQRSD	6,691	2300	4,391	34%

Es importante resaltar que este cuadro debería estar en un 100% de cumplimiento con las respuestas a las PQRSD, más aun teniendo en cuenta que para iniciar el 2024, hay cambio de software de correspondencia, sin embargo, el porcentaje de respuesta alcanzó un promedio de 44.77%, sin lograr atender al menos el 80% de las mismas, solo las Secretarías de Educación, Movilidad y Juventud, están sobre ese nivel en solicitudes respondidas, cabe destacar que la Secretaria de Movilidad entre estas tres, es la de mayor solicitudes, logrando responder 301 de 314 recibidas; Adicionalmente se observa que la OCCRE, Hacienda y Despacho del Gobernador son las que mayor número de solicitudes presentan, sin embargo, en el caso de la OCCRE, su tasa de respuesta está por debajo del 10%, Hacienda, alcanza un 72.43% y Despacho del Gobernador 51.19%, esta situación es preocupante, teniendo en cuenta que para este semestre aumentó en un 11.16% las solicitudes realizadas por la ciudadanía y el porcentaje de respuesta decayó en 3.9%, por lo cual se reitera la importancia de la



GOBERNACIÓN

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

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 descargando lo que fue atendido del sistema; cabe anotar, que es posible que esté ocurriendo que se atiendan las distintas solicitudes, sin embargo, no lo están reportando del sistema a tiempo, sin embargo, 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 la Ley 2207 del 17 mayo de 2022, restablece 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.

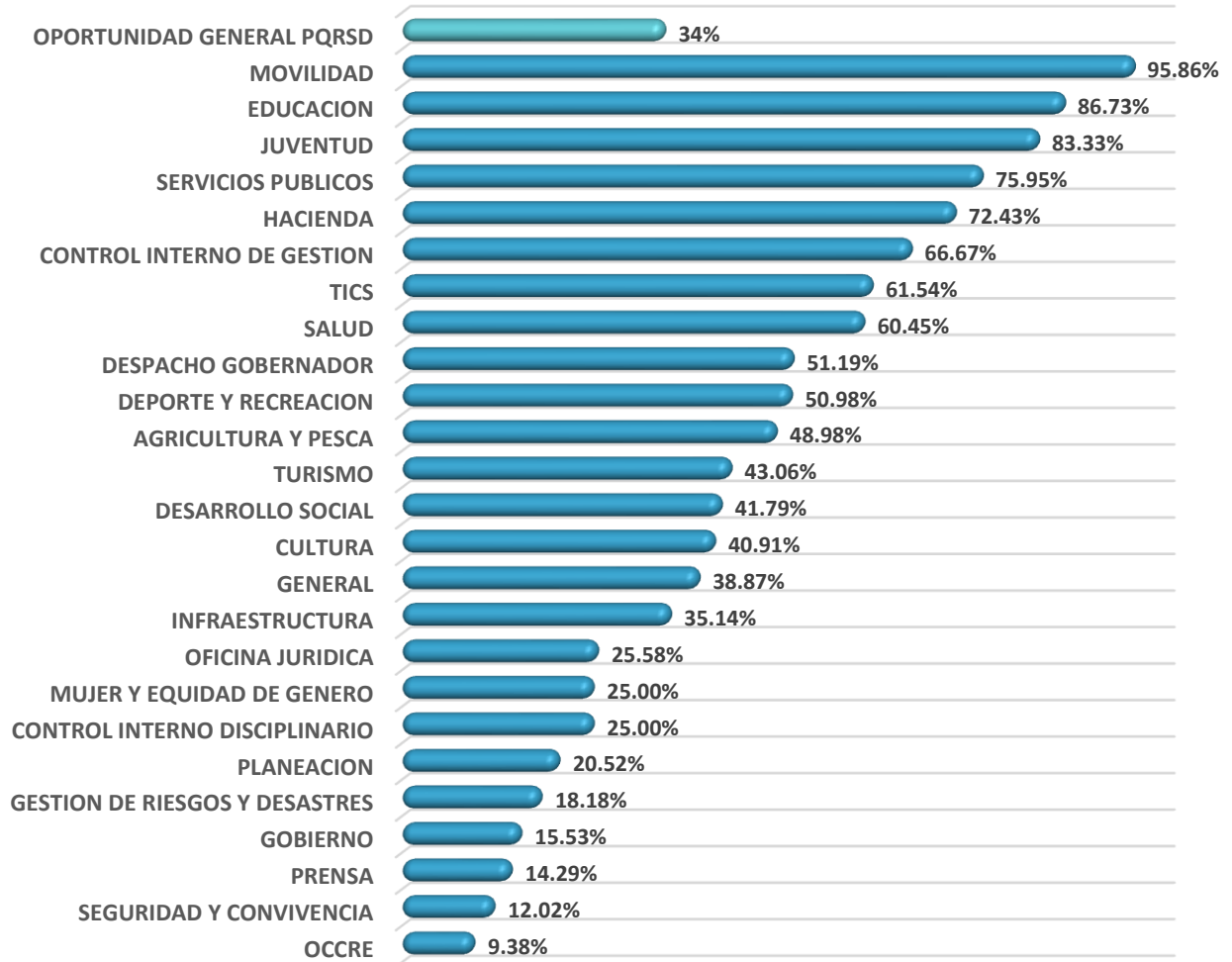
Se sugiere trabajar arduamente en el cumplimiento de la resolución 003053 del 28 de mayo de 2019, por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; y de capacitar a todos los funcionarios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



GOBERNACIÓN

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

OPORTUNIDAD DE ATENCION DE PQRS, II SEMESTRE 2023



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 PQRS que reciba la administración sea atendida en los términos establecidos por la ley.

Se sugiere revisar, leer y coordinar diariamente toda la correspondencia que reciban las diferentes dependencias, ya sea por correo electrónico y/o física; y fortalecer el sistema de control en cada dependencia debido a que nos podemos ver avocados a temas sancionatorios por la falta de oportunidad en atención de las PQRS.



GOBERNACIÓN

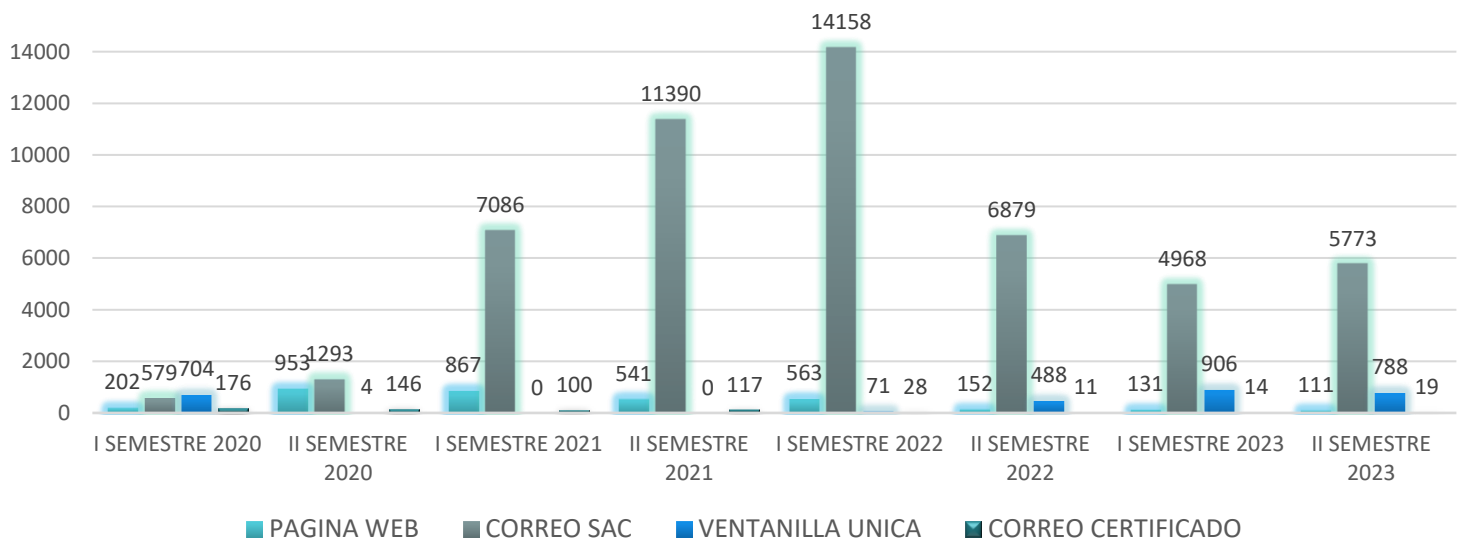
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION II SEMESTRE 2023									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/ JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	11	65	4	2	2	0	0	27	111
CORREO SAC	29	644	15	0	3	723	1175	3184	5773
VENTANILLA UNICA	26	758	0	0	0	0	0	4	788
CORREO CERTIFICADO	0	19	0	0	0	0	0	0	19
TOTAL	66	1,486	19	2	5	723	1175	3,215	6,691

Fuente: Archivo y Correspondencia.

En el cuadro 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 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 PQRSD SEGUN CANAL DE ATENCIÓN PERIODO 2020 - 2023



En este gráfico se puede observar cómo la página web y el correo SAC pasaron a ser los canales de mayor comunicación para la Administración Departamental durante los años 2020 a 2023, siendo el correo SAC el medio más usado por los usuarios, alcanzando en este periodo un 86.3% 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, Sin embargo, la página web presenta un descenso en su utilización por parte de los usuarios, siendo inversamente proporcional con la ventanilla única a partir del año 2022 desde que retomó su funcionamiento, alcanzando en este periodo 788 solicitudes, lo que equivale al 11.8% 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

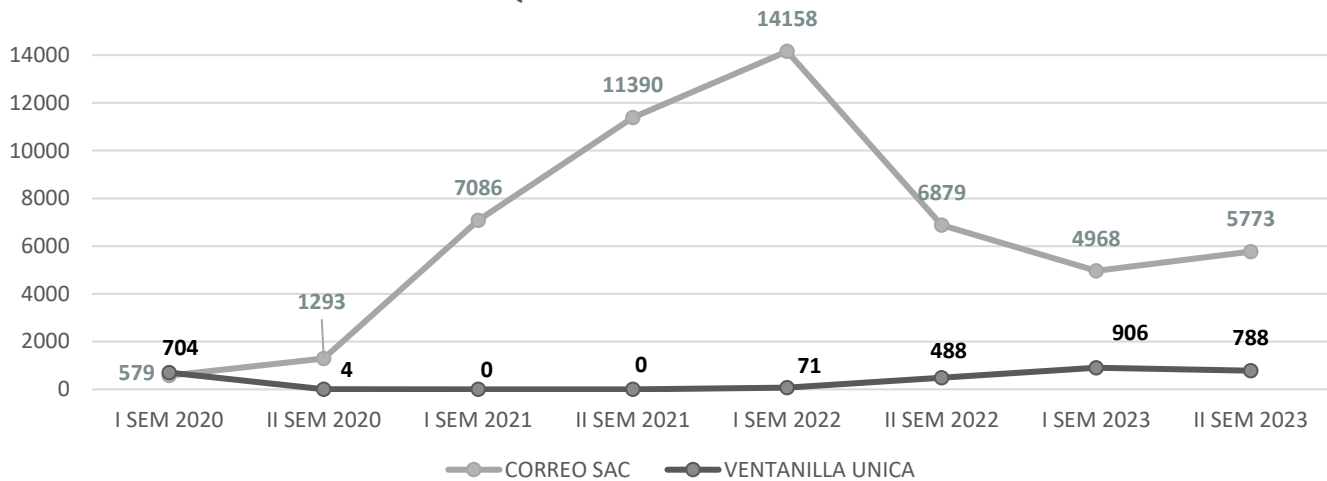


GOBERNACIÓN

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

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.

COMPARATIVO SOLICITUDES VIA CORREO POR MEDIO DE SAC Y VENTANILLA UNICA PQRSD 2020 - II SEMESTRE 2023



Por otro lado 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, siendo el segundo medio con más solicitudes radicadas en este periodo, permitiendo a las personas que no manejan o no cuentan con tecnología, lograr 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.

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 2023, 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	Mal servicio por parte del personal que atienden en los tikets Jhony Cay	4
2	No se cuenta con suficientes Baños públicos en la zona de la playa	4
3	Consumo de drogas en zonas turísticas	4
4	Daño en el sistema plataforma de la Secretaria de Hacienda	3
5	Mala atención en el sitio turístico Hoyo Soplador	2
6	Queja Disciplinaria	1
7	Acoso Laboral	1
8	Demora en la aprobación de medicamentos y especialistas por parte de la Secretaria de Salud	1
9	Mal procedimiento con facturacion en Hotel Oceana	1

Oficina Archivo y correspondencia

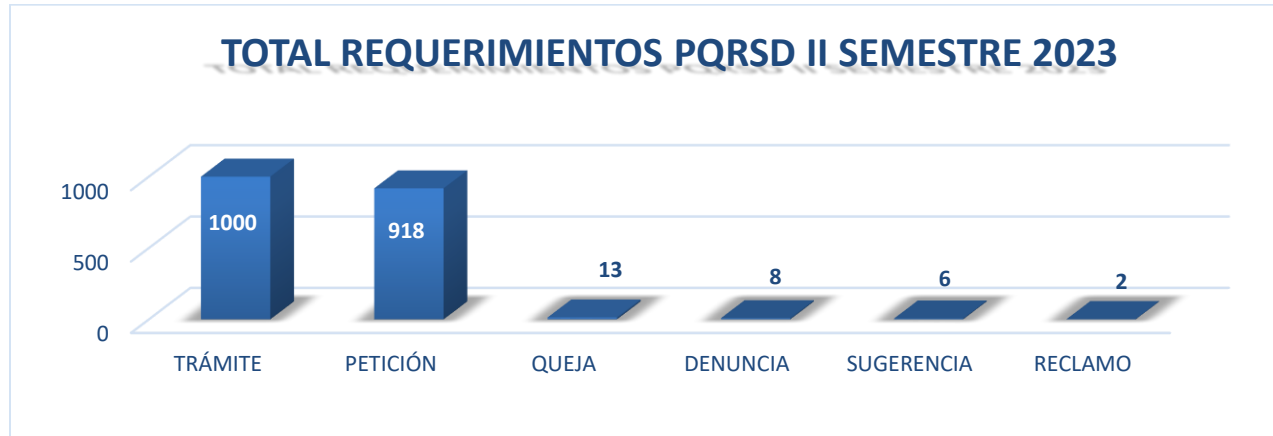


GOBERNACIÓN

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

Para este semestre, las quejas más visibles fue la Inconformidad y las deficiencias en atención en los sitios turísticos, así como el daño en la plataforma de pago de la secretaria de Hacienda, por otro lado, la mala atención en el Hoyo soplador sigue siendo una inconformidad de los turistas, siendo estos temas reiterativos en otros semestres.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN



Información suministrada por Sec. De Educación

REQUERIMIENTO	FINALIZADO A TIEMPO	ASIGNADO O EN TRAMITE	FINALIZADO EXTEMPORANEO	TOTAL, GENERAL
TRÁMITE	925	2	73	1000
PETICIÓN	824	1	93	918
QUEJA	11	0	2	13
SUGERENCIA	6	0	0	6
DENUNCIA	8	0	0	8
RECLAMO	2	0	0	2
TOTAL, GENERAL	1603	61	131	1947

Se observa para este periodo una aumento de solicitudes en un 8.47%, pasando de 1795 solicitudes en el primer semestre a 1947, así mismo, un aumento en las peticiones en un 37.2%, pasando de 669 a 918, por otro lado, se observa una disminución en los tramites en un 9.26%, disminuyendo 102 solicitudes para este segundo periodo, las sugerencias aumentaron en 4, mientras que las denuncias y las quejas aumentaron solo en 1, no se presentaron felicitaciones en este semestre.

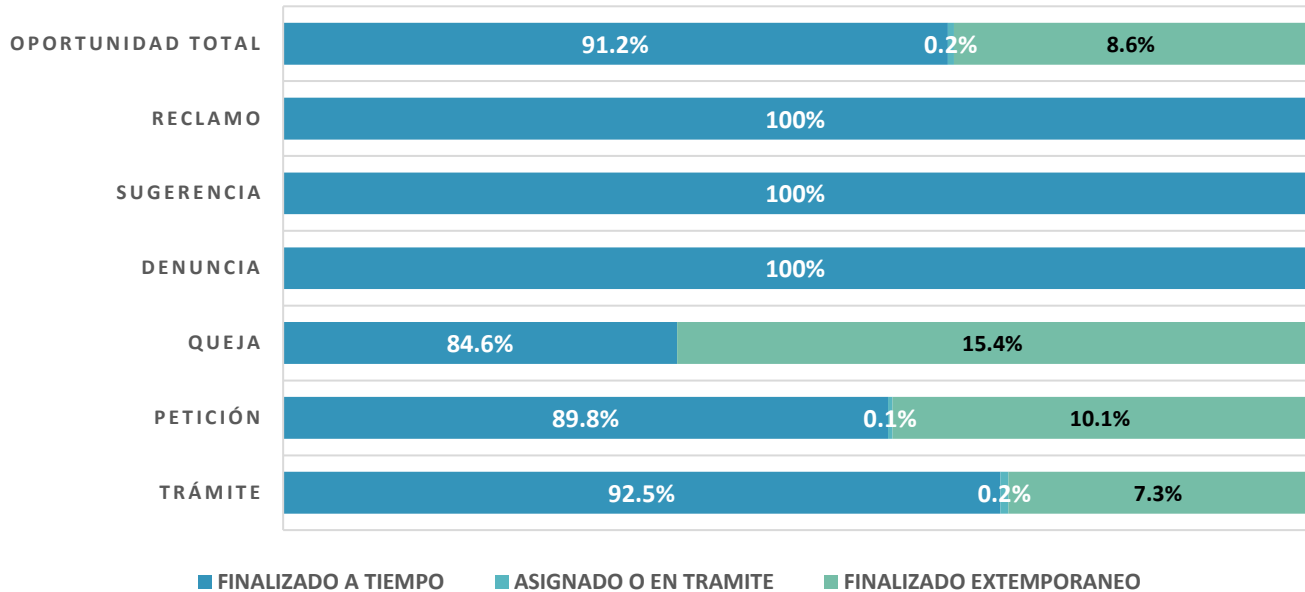
Se sugiere socializar e incentivar los diferentes mecanismos de participación en la comunidad de tal manera que podamos retroalimentar la administración a través de la participación permanente.



GOBERNACIÓN

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

OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN PQRS D II SEMESTRE 2023



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, emitiendo las respuestas de las PQRS D solicitadas a su dependencia, debido a que presenta un 91.2% de respuestas a tiempo a la comunidad, lo cual muestra un aumento en la tasa de respuesta en un 2% más, que en el primer semestre del 2023 donde se obtuvo un 89%, adicionalmente, se observa un aumento en las respuestas extemporáneas, pasando de 131 en I semestre del 2023 a 168 en este periodo, por otro lado, solo se encontraron 3 solicitudes en estado Asignado o En Trámite.

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 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.



GOBERNACIÓN

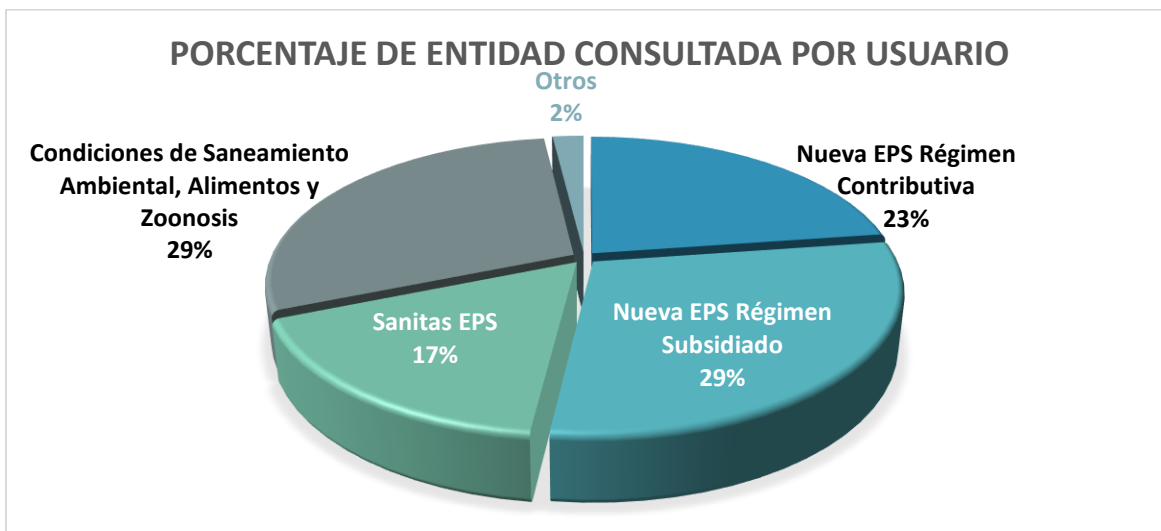
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

SECRETARIA DE SALUD

ENTIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONDICIONES DE SANEAMIENTO AMBIENTAL, ALIMENTOS Y ZOONOSIS	5	4	2	5	6	1	23
SANITAS EPS	6	4	3	7	9	0	29
NUEVA EPS REGIMEN SUBSIDIADO	5	6	3	4	0	2	20
NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	8	8	5	1	8	3	33
OTROS	0	1	0	1	0	0	2
TOTAL	24	23	13	18	23	6	107

Quejas Resueltas	15	16	16	10	20	3	80
-------------------------	----	----	----	----	----	---	----

Información suministrada por Sec. De Salud



Estadísticamente el semestre muestra una incidencia mayor de las PQRSD en Condiciones de Saneamiento Ambiental, Alimentos y Zoonosis y en Nueva EPS régimen subsidiado, ambas con un 29%, presentando un leve incremento de un 1% en referencia al semestre anterior para el caso de Condiciones de Saneamiento Ambiental y de un 7% para el caso de Nueva EPS régimen subsidiado; por otro lado, la Nueva EPS régimen contributivo presenta un 23% de solicitudes, seguida de Sanitas EPS con un 17%, adicionalmente, se observa que Sanitas EPS se presentó una disminución de 5% con respecto al semestre anterior donde alcanzó un 24% en el total general.

De igual manera, se sigue observando mejoría en quejas resueltas, debido a que en este periodo el porcentaje aumentó un 2% comparado con el semestre anterior, alcanzando un 75 % del total de quejas presentadas; siendo los meses de octubre y diciembre los que menos presentaron quejas solucionadas y los meses de septiembre y noviembre, los de mayor tasa de respuesta.

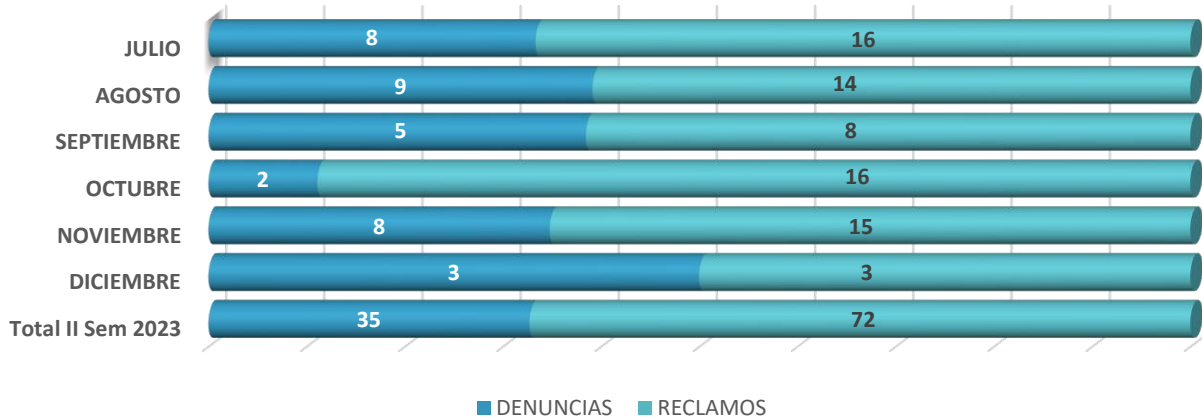
Adicionalmente se puede ver que para este periodo la Nueva EPS continúa siendo la de mayor afluencia de las PQRSD de las dos EPS que prestan servicio en la isla, con un 58% del total de PQRSD departamental, mientras que Sanitas EPS tiene un 17%.



GOBERNACIÓN

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

PQR RECIBIDA POR MES, II SEMESTRE 2023



MES	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total, II Semestre 2023	%
DENUNCIAS	8	9	5	2	8	3	35	33%
RECLAMOS	16	14	8	16	15	3	72	67%
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0%
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0%

Para este semestre se evidencia una leve disminución en las peticiones, quejas y reclamos de un 4.67% de las comunicaciones recibidas por Secretaría de Salud, pasando de 112 en el primer semestre del 2023 a 107 en este periodo. Adicionalmente se observa una disminución en las Peticiones y Quejas las cuales quedaron en un 0% en el segundo semestre del 2023. Proporcionalmente, se observa un aumento en el porcentaje de las Denuncias, alcanzando un 33% para este semestre, manteniendo un 67% para este periodo de la vigencia en Reclamos, en lo que en el I semestre del 2023, estuvo compuesto por Quejas y Reclamos.

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.



GOBERNACIÓN

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

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 99.8% sumando las atendidas a tiempo y las extemporáneas, con un total de 1944 comunicaciones atendidas, de 1947 recibidas, así mismo, para este periodo se observa una alta oportunidad en atención de las solicitudes realizadas por medio del aplicativo web utilizado en la entidad, alcanzando un 86.73%, logrando resolver 98 de 113 comunicaciones, sin embargo este promedio es 11.77% menor que el del I semestre, donde alcanzó 98.95% con 94 solicitudes atendidas de 95 recibidas, a pesar de la baja en la oportunidad, 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 al subsanar las posibles deficiencias presentadas en semestres anteriores donde no se alcanzaba a responder el 50% de las comunicaciones, 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.

Por otro lado podemos observar que la secretaria de movilidad durante la vigencia 2023, ha presentado un aumento en el número de peticiones, manteniendo una alta oportunidad en su tasa de respuesta, siendo para este periodo la secretaria con mayor número de peticiones resueltas, alcanzando un 95.86% en oportunidad, logrando atender 301 de 314 solicitudes realizadas, se recomienda continuar con este compromiso y responsabilidad en el 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 75% con las comunicaciones recibidas directamente en su dependencia (2% más que el periodo anterior); Adicionalmente, 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, se evidencia una oportunidad de 60.45% atendiendo un total de 269 de 445 comunicaciones recibidas, cabe anotar que para el primer semestre del 2023, alcanzaron a responder 195 de 331 solicitudes, evidenciando un continuo aumento en atención a solicitudes en los últimos dos periodos, lo que 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



GOBERNACIÓN

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

ciudadano, así como llevar una trazabilidad de las solicitudes con el fin de garantizar una respuesta oportuna al usuario.

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 no se ve el compromiso de algunas dependencias en el cumplimiento oportuno para atender los requerimientos, siendo los casos más preocupantes, OCCRE, Seguridad y Convivencia, Prensa, Gobierno, Gestión de Riesgos y Desastres, Planeación, Control Interno Disciplinario, Mujer y equidad de Género y Oficina Jurídica, con porcentajes que rondan entre 9.28% y 25.58% en tasa de respuesta a las comunicaciones recibidas, lo que equivale a menos del 30% del total recibido, 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 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.

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:

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

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



GOBERNACIÓN

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

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.

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 secretaria general que forma parte de la primera línea de defensa como líder de proceso.

William Austin Archbold
Oficina Asesora Control Interno

Proyecto: Profesional Universitario/Jazmín Sandoval
Reviso: Profesional Universitario/Doris Díaz
Aprobó: Jefe OCI/William Austin

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.