



**GOBERNACIÓN**

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

**OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION**

**INFORME SEMESTRAL PQRSD**

**JULIO 2025**



**GOBERNACIÓN**

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

**INDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	3
3. ESTADO CONSOLIDADO DE CORRESPONDENCIA I SEMESTRE 2025 .....	4
4. CONCLUSIONES .....	244
5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.....	266



## GOBERNACIÓN

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

# 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido por la Ley 190 de 1995 y, en especial, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 —por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como la efectividad del control de la gestión pública se establece que: "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."

Asimismo, se establece que todas las entidades públicas deben contar en su página web principal con un enlace de fácil acceso para que los ciudadanos puedan presentar sus quejas, sugerencias, reclamos y denuncias relacionadas con actos de corrupción por parte de los funcionarios, así como propuestas de mejora para la prestación del servicio público.

En cumplimiento de lo anterior, la Oficina de Control Interno presenta el informe de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al periodo comprendido entre enero y junio de 2025.

Este informe se dirige al Representante Legal de la entidad territorial y a los servidores públicos que intervienen en la ejecución del proceso, a través de la Secretaría General.

# 2. MARCO NORMATIVO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El presente informe de análisis de PQRSD se elabora en cumplimiento de lo establecido en la Ley 190 de 1995 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone que toda entidad pública debe contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como con mecanismos de control y seguimiento a su atención. La Oficina de Control Interno es responsable de vigilar que este proceso se realice conforme a la normatividad vigente y de presentar informes semestrales a la administración.

Adicionalmente, el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo la obligación de implementar Programas de Transparencia y Ética Pública en todas las entidades del orden nacional y territorial. Estos programas reemplazan al anterior Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y fueron desarrollados metodológicamente a través del Anexo Técnico del Decreto 1122 de 2024.

La información contenida en este informe proviene del seguimiento realizado por el área de Archivo y Correspondencia de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, a través de los sistemas disponibles para la gestión de PQRSD.



## GOBERNACIÓN

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

Hasta diciembre de 2023, la herramienta utilizada para la radicación de comunicaciones fue el aplicativo DIGIFILE. A partir del 1 de enero de 2024, la Gobernación inició la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) denominado ControlDoc, el cual se encuentra en proceso de integración y capacitación.

Actualmente, la entidad cuenta con una Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, gestionada por la Oficina de Archivo y Correspondencia, y con canales adicionales como el correo electrónico del SAC, disponible en el portal web institucional. Además, tanto la Secretaría de Salud como la Secretaría de Educación gestionan de forma independiente las solicitudes mediante el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).

Los canales dispuestos para la recepción y atención de PQRSD incluyen:

- Enlace “Servicio al Ciudadano” en la página web [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)
- Correo electrónico: [servicioalciudadano@sanandres.gov.co](mailto:servicioalciudadano@sanandres.gov.co)
- Línea telefónica (directorío publicado en el sitio web: <https://tic.sanandres.gov.co/index.php/1-informacion-de-la-entidad/1-5-directorio-institucional> )
- Chat y Foro Ciudadano (en proceso de actualización)
- Ventanilla Única
- Buzones físicos (se recomienda su reinstalación y uso sistemático)

Durante el primer semestre de 2025, los canales con mayor volumen de recepción fueron el correo SAC a través de la página web y la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

### 3. ESTADO CONSOLIDADO DE CORRESPONDENCIA I SEMESTRE 2025

A continuación, se relaciona el número de correspondencia radicadas durante el I semestre del año 2025 y el comportamiento de cada una de ellas.

**Cuadro No.1 Correspondencia Recibida I Semestre 2025**

DEPENDENCIA	ACCIONES		CORRESPONDENCIA OFICIAL	INFORMES	TRAMITES	Total general
	CONSTITUCIONAL ES/DERECHOS DE PETICIÓN	SOLICITUDES Y CONCEPTOS				
OFICINA DE LA OCCRE	514	761	268	1	5066	<b>6610</b>
SECRETARIA DE SALUD	156	10	108	2	1494	<b>1770</b>
SECRETARIA DE HACIENDA	172	12	186	0	1045	<b>1415</b>
SECRETARIA DE PLANEACION	85	167	149	1	969	<b>1371</b>
SECRETARIA DE MOVILIDAD	293	2	157	1	893	<b>1346</b>
SECRETARIA DE GESTION DE RIESGOS	32	0	18	0	1126	<b>1176</b>
SECRETARIA DE TURISMO	35	3	29	0	1062	<b>1129</b>
SECRETARIA PRIVADA	229	0	377	0	164	<b>770</b>
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	157	0	108	0	228	<b>493</b>
SECRETARIA GENERAL	183	9	150	1	131	<b>474</b>
OFICINA ASESORA JURIDICA	151	0	39	1	104	<b>295</b>



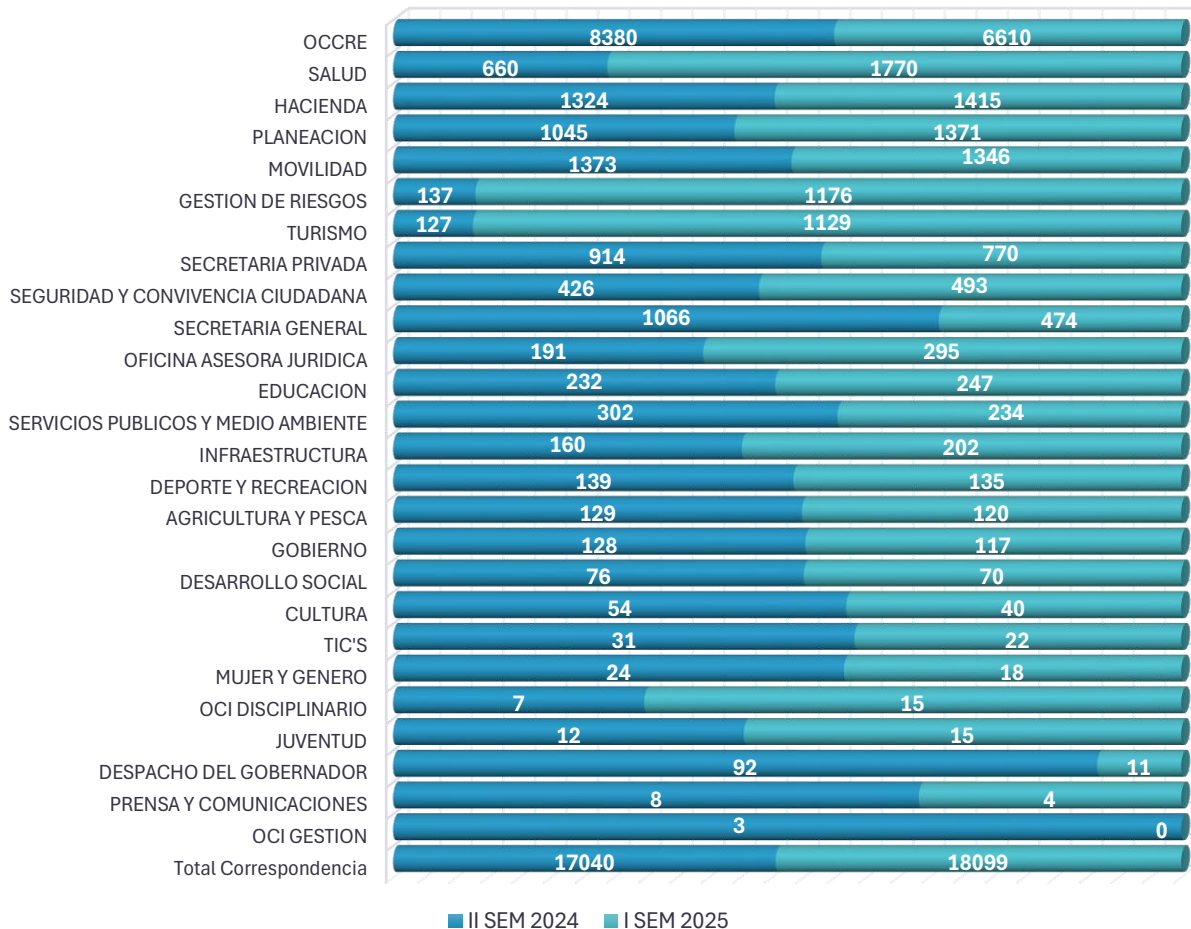
**GOBERNACIÓN**

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

SECRETARIA DE EDUCACION	49	0	58	0	140	247
SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE	46	0	119	2	67	234
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	55	0	78	2	67	202
SECRETARIA DE DEPORTE Y RECREACION	39	0	30	1	65	135
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y PESCA	23	0	27	0	70	120
SECRETARIA DE GOBIERNO	28	0	51	0	38	117
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	17	0	8	0	45	70
SECRETARIA DE CULTURA	11	0	12	0	17	40
SECRETARIA DE TIC'S	4	0	10	0	8	22
SECRETARIA DE LA MUJER Y GENERO	4	0	8	0	6	18
OCI DISCIPLINARIO	11	0	3	0	1	15
SECRETARIA DE JUVENTUD	5	0	2	0	8	15
DESPACHO DEL GOBERNADOR	0	0	7	0	4	11
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	0	2	0	1	4
<b>Total,</b>	<b>2300</b>	<b>964</b>	<b>2004</b>	<b>12</b>	<b>12819</b>	<b>18099</b>

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia

**CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR DEPENDENCIA II SEM 2024 Vs I SEM 2025**



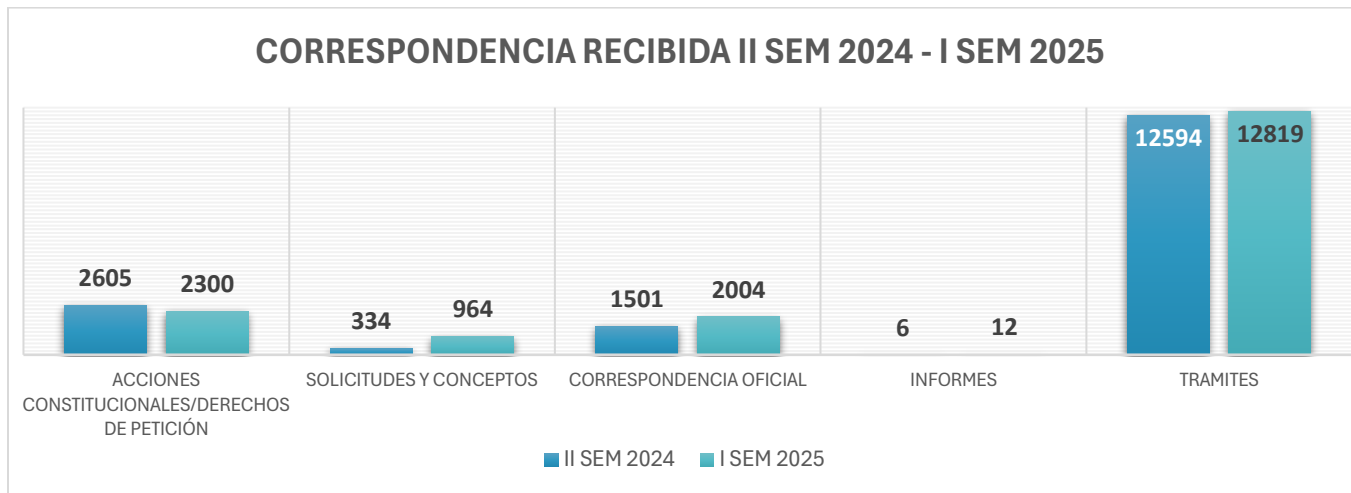


## GOBERNACIÓN

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

Teniendo en cuenta el nuevo software SGDEA ControlDoc para el manejo de la correspondencia, se evidencia un cambio significativo en el reporte y clasificación de la correspondencia entrante, dificultando un poco el seguimiento al momento de realizar la distribución entre las PQRSD y el otro tipo de correspondencia entrante, sin embargo, una vez revisado, en el cuadro No.1, se puede observar un incremento de un 6% en la cantidad de correspondencia recibida para este periodo, con respecto al anterior, pasando de 17.040 a 18.099 en el I semestre del 2025. El aumento más significativo con un 789% lo presentó la Secretaría de Turismo pasando de 127 solicitudes a 1129 en este periodo, le sigue de cerca la secretaria de Gestión de Riesgos con un aumento de 758,4% con 1002 solicitudes más que en el segundo semestre del 2024, con un total de 1129 en este periodo, así mismo, secretaria de Salud paso de 660 a 1770 solicitudes con un incremento de 168,2% para este semestre, Oficina de Control Interno Disciplinario en un 114%, pasando de 7 a 15 solicitudes, así como la Oficina Jurídica con un 54% pasando de 191 y 295 en este periodo.

Adicionalmente se observa que la OCCRE a pesar de presentar una disminución de un 21%, sigue siendo la de mayor número de solicitudes recibidas con una diferencia de 1.770 respecto al II semestre 2024. Por otro lado, la dependencia con la reducción más significativa en las solicitudes recibidas es secretaria general con un 55,5% menos, pasando de 1.066 a 474 en este periodo.



Como se puede observar, el motivo principal por el cual la ciudadanía y el público en general se acerca a la entidad, continua siendo para la realización de Trámites, presentando a diferencia del semestre anterior, un leve incremento de 1,78%, pasando de 12.594 a 12.819 casos; así mismo se presentaron incrementos en las Solicitudes y Conceptos en un 188,6% y 630 adicionales, le sigue la Correspondencia Oficial en un 33,51% y 503 solicitudes adicionales e Informes con un incremento de un 100%, pasando de 6 a 12 recibidos; por otro lado, los Procesos Administrativos/Judiciales/tutelas, disminuyeron en un 11,7% con 305 solicitudes menos, pasando de 2.605 a 2.300 oficios en este periodo.

De acuerdo con la nueva clasificación que aporta el aplicativo ControlDoc, se encontró que, de las 18.099 correspondencias recibidas, solo 1.858 son consideradas PQRSD, arrojando la siguiente información:

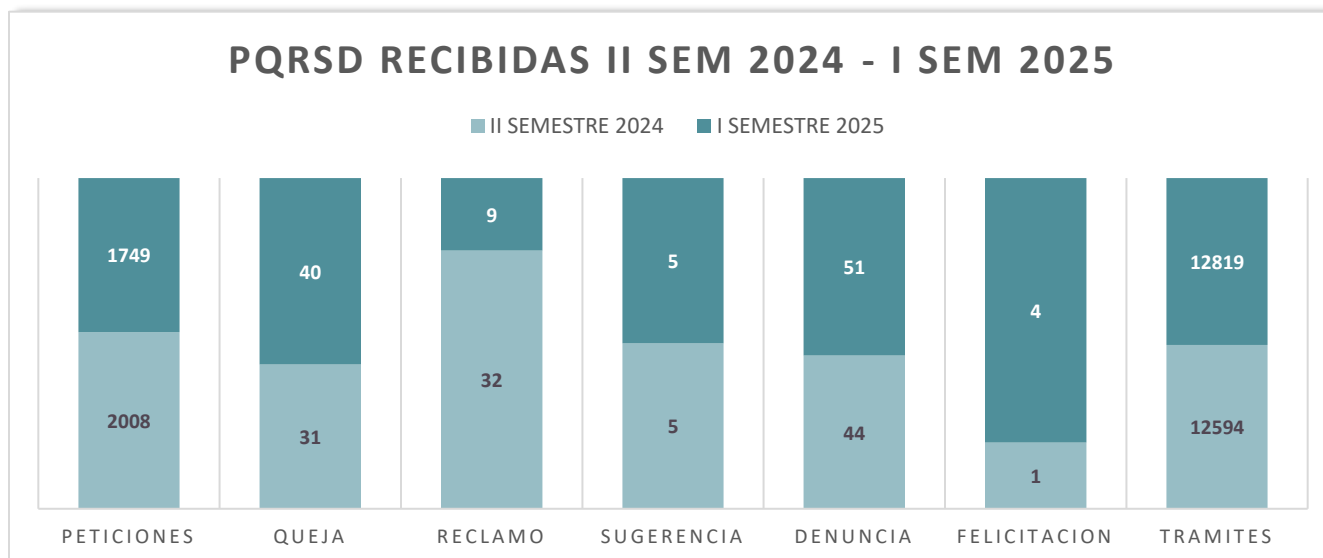


**GOBERNACIÓN**

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

OFICINA O DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TRAMITES
OFICINA DE LA OCCRE	383	4	1	--	3	1	5066
OFICINA ASESORA JURIDICA	93	1	--	--	--	--	104
OCI DISCIPLINARIO	9	2	--	--	--	--	1
OFIC DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	--	--	--	--	--	1
SECRETARIA DE LA MUJER Y GENERO	2	--	--	--	--	--	6
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y PESCA	15	--	--	--	--	--	70
SECRETARIA DE CULTURA	8	--	--	--	--	--	17
SECRETARIA DE DEPORTE Y RECREACION	31	--	--	--	1	--	65
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	11	--	--	--	--	--	45
SECRETARIA DE EDUCACION	34	2	--	1	--	--	140
SECRETARIA DE GESTION DE RIESGOS	27	--	--	2	--	--	1126
SECRETARIA DE GOBIERNO	16	3	--	--	2	--	38
SECRETARIA DE HACIENDA	172	1	1	--	--	--	1045
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	50	--	--	1	--	--	67
SECRETARIA DE JUVENTUD	3	--	--	--	--	--	8
SECRETARIA DE MOVILIDAD	250	2	2	--	--	--	893
SECRETARIA DE PLANEACION	74	3	--	--	1	--	969
SECRETARIA DE SALUD	60	2	--	--	--	--	1494
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	96	13	1	--	35	--	228
SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE	30	1	--	1	--	--	67
SECRETARIA DE TIC'S	1	--	--	--	--	--	8
SECRETARIA DE TURISMO	26	1	1	--	4	1	1062
SECRETARIA GENERAL	167	2	3	--	2	--	131
SECRETARIA PRIVADA	190	3	--	--	3	2	164
<b>Total</b>	<b>1749</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>12.819</b>

Cuadro No. 2 PQRSD por dependencias II semestre 2025

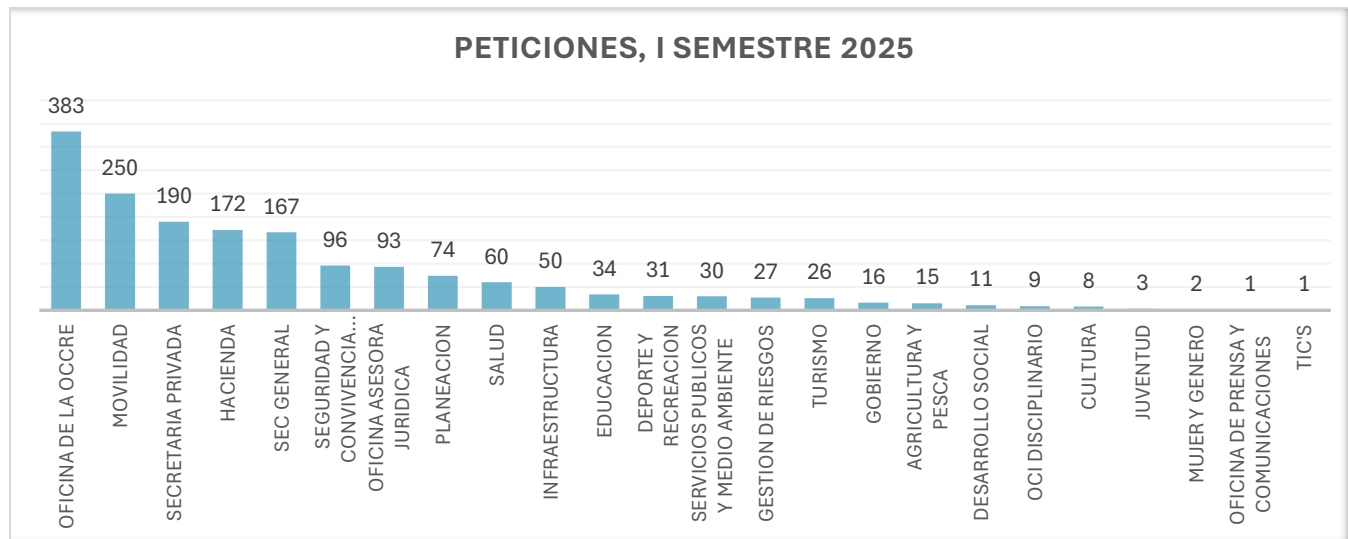




## GOBERNACIÓN

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

Al analizar la información suministrada, se puede apreciar que la ciudadanía se sigue dirigiendo a la entidad para solicitudes de Trámites, siendo la OCCRE, la que ocupa el primer lugar con el 39,5% del total recibido y 5.066 casos, en segundo lugar Secretaría de salud con un 11,6% y 1494 solicitudes y en tercer lugar se encuentra Secretaría de Gestión de Riesgos con 8,7% y 1.126 solicitudes, las cuales por la naturaleza de sus funciones tienen un mayor contacto con la comunidad; en cuanto a las peticiones tenemos lo siguiente:



- ❖ Las Peticiones para el I semestre 2025, presentaron una disminución de un 12,9% respecto al II semestre del 2024 con 259 solicitudes menos, pasando de 2.008 a 1.749. Siendo, la OCCRE, Movilidad y Secretaría Privada, las dependencias con mayor número de peticiones, en el caso de la OCCRE se incrementó en un 13,8%, recibiendo 383 solicitudes y el 21,9% del total recibido, mientras que Movilidad en el segundo lugar con 250 y el 14,3% del total, desplazando a Secretaría privada hacia el tercer lugar con 190 solicitudes y 10,9% del total; Otras dependencias con alto volumen de peticiones fueron Hacienda (172), Secretaría General (167) y Seguridad y Convivencia Ciudadana (96). Esta alta concentración sugiere una demanda significativa de información, trámites o servicios por parte de la ciudadanía.

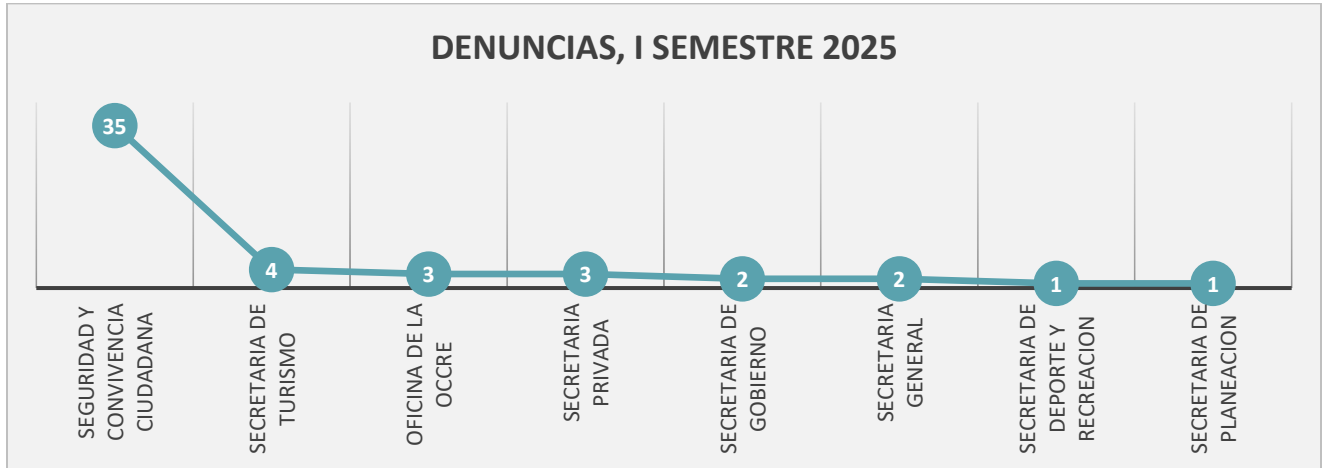
Adicionalmente, se observa que Salud, aumentó para este semestre pasando 22 a 60 solicitudes para este periodo, ocupando el noveno lugar y un 3,4% del total general; por otro lado, para este periodo, se observa que la secretaria general presentó una significativa disminución, en un 95,3% en las peticiones con 365 menos a las presentadas en el semestre anterior donde fueron 748, pasando del primero al quinto lugar.

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



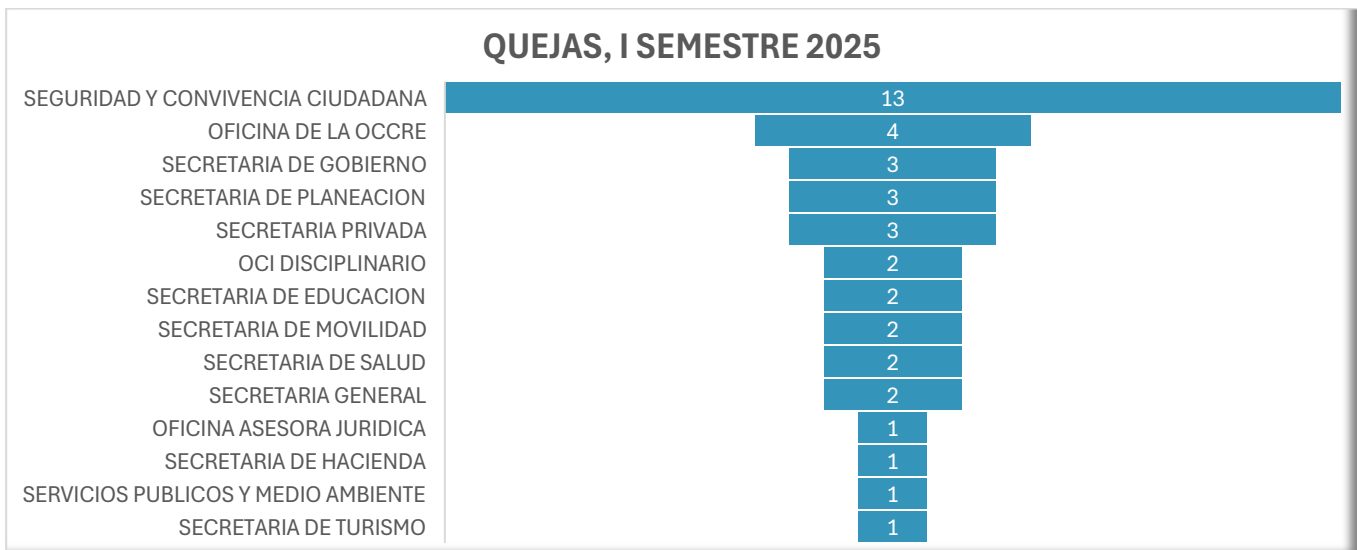
## GOBERNACIÓN

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



- ❖ Para el I semestre del 2025, se evidencia un incremento en un 15,9% en la cantidad de denuncias presentadas, alcanzando 51 para este periodo, con 7 casos adicionales al semestre anterior donde fueron 44. Las dependencias con mayor recepción de denuncias fueron: En primer lugar, la Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana, pasando del quinto puesto en el semestre anterior y 7 casos a 35 en este periodo con el 68,6% del total de denuncias; en segundo lugar, subiendo del catorceavo en el II semestre del 2024, se encuentra la secretaria de Turismo pasando de 0 casos a 4 y el 7,8% del total; y en tercer lugar lo comparten la OCCRE y secretaria Privada con 3 casos y el 5,9% del total cada una. Por otro lado, se observa que la secretaria de Salud desciende del sexto lugar a un noveno puesto y pasa de 3 a 0 casos. Esta concentración de casos en áreas específicas debe ser analizada y atendida de forma prioritaria para garantizar la transparencia, seguridad y confianza en los canales de denuncia institucional.

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 y clasificando mejor las denuncias por parte de los ciudadanos.





## GOBERNACIÓN

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

- ❖ Para este periodo se observa nuevamente un incremento en la cantidad de Quejas presentadas ante la entidad pasando de 31 a 40 casos, lo que equivale a un 29% adicional, sin embargo, se mantienen 14 dependencias con quejas. Para este periodo la dependencia que presentó mayor recepción de quejas fue la secretaria Seguridad y Convivencia Ciudadana, con 13 casos y el 32,5% del total de quejas recibidas, el segundo lugar se encuentra la oficina de la OCCRE con 4 casos y el 10% del total, en tercer lugar, lo comparten Secretaria de Gobierno, Privada y Planeación, las tres con 3 casos y el 7,5% del total general cada una. Cabe resaltar que adicional a las antes mencionadas hay 5 dependencias que recibieron 2 quejas con 5% cada una y cuatro que recibieron al menos 1 queja con el 10% restante y finalmente 12 dependencias (Despacho del gobernador, OCI de Gestión, Oficina de Prensa, Deporte y recreación, Gestión de Riesgos, Desarrollo Social, Cultura, Mujer y equidad de Género, Agricultura, Infraestructura, las TIC's y Juventud) que no le reportaron quejas durante el semestre.

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.



- ❖ Durante el período comprendido entre enero y junio de 2025, se presentó una disminución significativa en el número de Reclamos, alcanzando un 255,6% menos con respecto al II semestre del 2024, con veintitrés (23) casos menos, es decir, pasó de 32 a 9 reclamos registrando un total de 9 reclamos distribuidos entre seis dependencias. La Secretaría General concentra nuevamente el mayor número de reclamos (3), representando un 33.3% del total, seguida por la Secretaría de Movilidad con 2 casos y el 22,2% del total. Las demás dependencias —incluyendo la Oficina de la OCCRE, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana y Secretaría de Turismo— reportaron un (1) reclamo cada una y el 44,4% restante. las demás dependencias no presentaron reclamos. Esta distribución sugiere que, si bien el volumen total de reclamos es bajo en comparación con otras categorías del sistema PQRSD, existen focos específicos que pueden requerir seguimiento para identificar posibles causas recurrentes y mejorar la percepción del servicio en esas áreas.

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



## GOBERNACIÓN

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

### SUGERENCIAS, I SEMESTRE 2025



- ❖ Durante el primer semestre de 2025, se recibieron al igual que el II semestre del 2024, un total de 5 sugerencias, distribuidas entre cuatro dependencias; sin embargo, a diferencia del semestre anterior donde las sugerencias se concentraron en Secretaría General, en este período se distribuyeron en cuatro dependencias (Gestión de Riesgo, Educación, Infraestructura y Servicios públicos), mientras que las demás dependencias no recibieron casos, siendo la secretaria de Gestión de Riesgos la que concentra el mayor número con 2, y el 40% del total, mientras que Educación, Infraestructura y Servicios Públicos y Medio Ambiente registraron una (1) sugerencia cada una, con el 60% restante.

Aunque el volumen es bajo en comparación con otras categorías del sistema PQRSD, la existencia de sugerencias indica un interés ciudadano en aportar al mejoramiento institucional. Este tipo de interacción debe ser incentivado, ya que puede generar oportunidades valiosas para optimizar procesos o servicios para ello, se recomienda implementar estrategias de interacción y retroalimentación con la comunidad, aprovechando los diversos medios disponibles. Estas podrían fomentar una mayor participación ciudadana, especialmente en las dependencias que tienen un contacto más directo con la comunidad, contribuyendo así a mejorar la calidad del servicio prestado por las diferentes dependencias u oficinas.



**Felicitaciones**

### FELICITACIONES, I SEMESTRE 2025



- ❖ En el periodo enero–junio de 2025 se recibieron 4 felicitaciones por parte de la ciudadanía, dirigidas a tres dependencias, siendo La Secretaría Privada la de mayor número, con 2 felicitaciones y el 50% del total, seguida por la Oficina de la OCCRE y la Secretaría de Turismo con una (1) cada una y el otro 50% restante. Aunque se trata de una categoría con baja frecuencia, estas manifestaciones positivas representan oportunidades para visibilizar buenas prácticas y fomentar una cultura institucional basada en la excelencia en la atención al ciudadano.



## GOBERNACIÓN

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

### 3.1 OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PQRS D – I SEMESTRE 2025

De acuerdo con información suministrada por Archivo y Correspondencia para medir la oportunidad en respuesta por parte de la Administración, tenemos, en lo que se refiere a lo atendido a través del SGDEA ControlDoc en el primer semestre de la vigencia 2025, una oportunidad de 27% en la entidad, a pesar de que esta plataforma se empezó a implementar en la vigencia 2024, se ha dificultado el registro satisfactorio de todas las respuestas emitidas por las diferentes dependencias, esto, puede ser debido a desconocimiento o falta de práctica al utilizarlo, por lo cual, la secretaria general en cabeza de la Oficina de Archivo y correspondencia han realizado capacitaciones con el ánimo de incentivar y facilitar el uso de esta herramienta, lo que aumentó la oportunidad en respuesta en el sistema, ya que en el periodo anterior estaba en 0%. Para este análisis se toma en cuenta como respuesta, aquellos que tienen relacionados Gestión Exitosa. Encontrando lo siguiente

Tabla 3

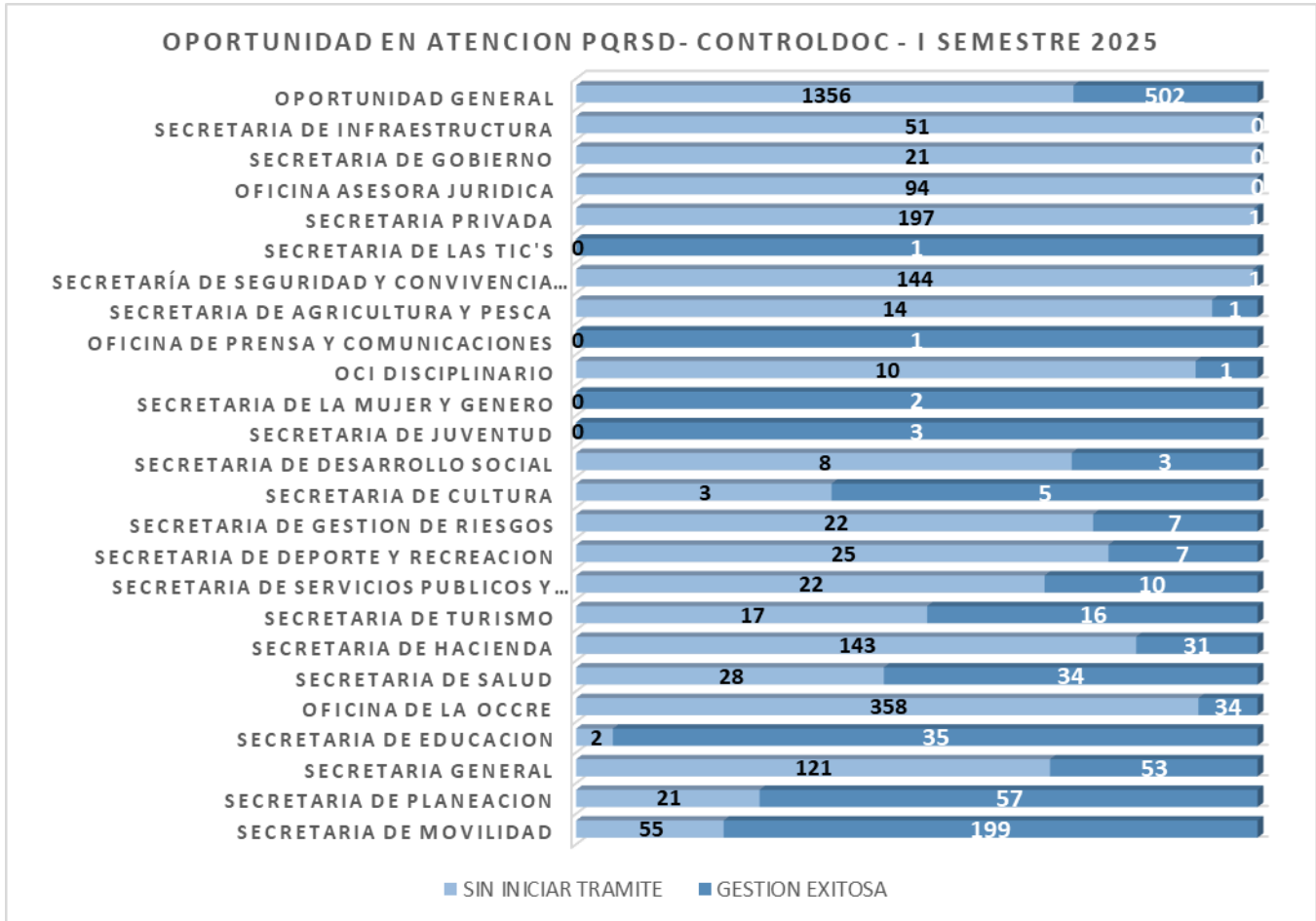
CONSOLIDADO DE RESPUESTA DE LAS PQRS D RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (CONTROL DOC Y CORREO SAC) I SEMESTRE 2025				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	SIN INICIAR TRAMITE	GESTION EXITOSA	% CUMPLIMIENTO
SECRETARIA DE MOVILIDAD	254	55	199	78,3%
SECRETARIA DE PLANEACION	78	21	57	73,1%
SECRETARIA GENERAL	174	121	53	30,5%
SECRETARIA DE EDUCACION	37	2	35	94,6%
OFICINA DE LA OCCRE	392	358	34	8,7%
SECRETARIA DE SALUD	62	28	34	54,8%
SECRETARIA DE HACIENDA	174	143	31	17,8%
SECRETARIA DE TURISMO	33	17	16	48,5%
SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE	32	22	10	31,3%
SECRETARIA DE DEPORTE Y RECREACION	32	25	7	21,9%
SECRETARIA DE GESTION DE RIESGOS	29	22	7	24,1%
SECRETARIA DE CULTURA	8	3	5	62,5%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	11	8	3	27,3%
SECRETARIA DE JUVENTUD	3	0	3	100,0%
SECRETARIA DE LA MUJER Y GENERO	2	0	2	100,0%
OCI DISCIPLINARIO	11	10	1	9,1%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	0	1	100,0%
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y PESCA	15	14	1	6,7%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	145	144	1	0,7%
SECRETARIA DE LAS TIC'S	1	0	1	100,0%
SECRETARIA PRIVADA	198	197	1	0,5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	94	94	0	0,0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	21	21	0	0,0%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	51	51	0	0,0%
Oportunidad General	1858	1356	502	27,0%



## GOBERNACIÓN

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

Durante el primer semestre de 2025, se evidencia un avance significativo en la capacidad institucional para gestionar las PQRSD. Aunque el porcentaje general de gestión exitosa se ubica en un 27%, este valor adquiere gran importancia al compararlo con el semestre anterior, donde el cumplimiento fue del 0%, es decir, no se había tramitado exitosamente ninguna solicitud. Esta transformación, aunque incipiente, constituye una señal positiva de mejora y compromiso institucional con la atención ciudadana y en la apropiación del sistema por parte de las dependencias. Como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



Un factor clave para este avance ha sido el acompañamiento y las capacitaciones lideradas por la Secretaría General, enfocadas en fortalecer el conocimiento y uso del sistema de gestión de PQRSD. Estas acciones han permitido que las dependencias inicien el proceso de atención de solicitudes con mayor claridad y responsabilidad. Dependencias como: Secretaría de Educación (94,6% de cumplimiento), Secretaría de Movilidad (78,3%), Secretaría de Planeación (73,1%), Secretaría de Cultura (62,5%), destacan por sus niveles de gestión exitosa por encima del promedio general, mientras otras con menor volumen de casos alcanzan un cumplimiento del 100%, como Juventud, Mujer y Género, TIC's y Prensa.



## GOBERNACIÓN

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

Aunque aún existe una proporción alta de solicitudes sin iniciar (1.356 casos, equivalente al 73%), el hecho de contar hoy con resultados concretos y trazables es en sí mismo un logro. Este avance sienta las bases para establecer planes de mejora realistas y efectivos, permitiendo identificar fortalezas, debilidades y orientar recursos hacia donde más se necesita.

Se sugiere seguir fortaleciendo en la capacitación y acompañamiento permanente a los funcionarios por parte de los responsables de Archivo y Correspondencia, como se estipula en el tercer párrafo del parágrafo 4 de la resolución número 001100 del 12 de marzo de 20121 “El Grupo de Archivo y Correspondencia deberá implementar mecanismos para hacerle seguimiento efectivo a las peticiones, con el objeto de garantizar el trámite y la respuesta oportuna al ciudadano” especialmente en aquellas secretarías cuyo porcentaje está por debajo del 50%.

Se reitera la importancia de la supervisión por parte de la primera línea de defensa (Líderes de Proceso, Supervisores e Interventores, Secretarías) para poner en marcha las acciones de mejora que se pueden llevar a cabo, como por ejemplo descargando lo que fue atendido del sistema. En este punto es importante considerar la posibilidad de atención a las solicitudes, que no se estén registrando en el SGDEA ControlDoc, ya sea por falta de inducción, capacitación y reiteración en el uso correcto del sistema; por lo que se recomienda tomar las acciones de mejora que permitan llevar un registro real de las acciones de la entidad con respecto a las PQRSD

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

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

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

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

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



## GOBERNACIÓN

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

Se sugiere trabajar arduamente en el cumplimiento de las resoluciones 003053 del 28 de mayo de 2019 y 001100 del 12 de marzo de 2021, por medio de las cuales 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.

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

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

Medio de Recepción	Acciones Constitucionales y Derecho de Petición	Solicitudes y Conceptos	Correspondencia Oficial	Informes	Tramites	Total general
CORREO ELECTRONICO	849	37	1242	6	1260	3394
EMPRESA MENSAJERIA	24	5	63	--	54	146
ENTREGA PERSONAL (Ventanilla Única)	1361	922	699	6	11505	14493
FORMULARIO WEB	66	--	--	--	--	66
<b>Total, general</b>	<b>2300</b>	<b>964</b>	<b>2004</b>	<b>12</b>	<b>12819</b>	<b>18099</b>

**Tabla 4.** Correspondencia Recibida por Canal de Atención I semestre 2025

En el cuadro se puede apreciar que, el medio más utilizado para la recepción de correspondencia en la entidad y que sigue aumentando en frecuencia para este semestre, es la Ventanilla Única (Entrega personal) con el 80,1% del total, con 3,7% más que el semestre anterior, donde fue 76,4%; en segundo lugar, la radicación por correo electrónico con el 18,7% de la correspondencia y por último la Pagina web y Correo certificado, las cuales tuvieron un descenso en su frecuencia pasando de 5,4% al 1,2% restante. Se puede apreciar que la Ventanilla Única, sigue siendo para este semestre y durante la vigencia 2024, el medio de recepción más importante para la comunidad, por lo cual, es importante que, desde la Recepción del documento, se le dé una adecuada clasificación y redireccionamiento, con el fin de que ésta obtenga una respuesta oportuna, mediante seguimientos continuos de acuerdo con el tiempo de respuesta que requiera cada comunicación según la ley. Se recomienda que el personal que atiende en ventanilla única sea de planta, que conozca la entidad, que tengan inducción y reinducción sobre las actividades y funciones propias de cada dependencia, de tal manera que desde la dirección de los documentos recibidos en ventanilla sean redireccionados de manera adecuada.

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



**GOBERNACIÓN**

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

MEDIO DE RECEPCION	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	Total general
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	502	17	1	4	4	2	<b>530</b>
<b>EMPRESA MENSAJERIA</b>	22	--	--	--	--	--	<b>22</b>
<b>ENTREGA PERSONAL</b>	1.167	21	7	1	45	2	<b>1243</b>
<b>FORMULARIO WEB</b>	58	2	1	--	2	--	<b>63</b>
<b>Total</b>	<b>1.749</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>1.858</b>

**Tabla 5.** PQRSD Recibidas por Canal de Atención I Semestre 2025

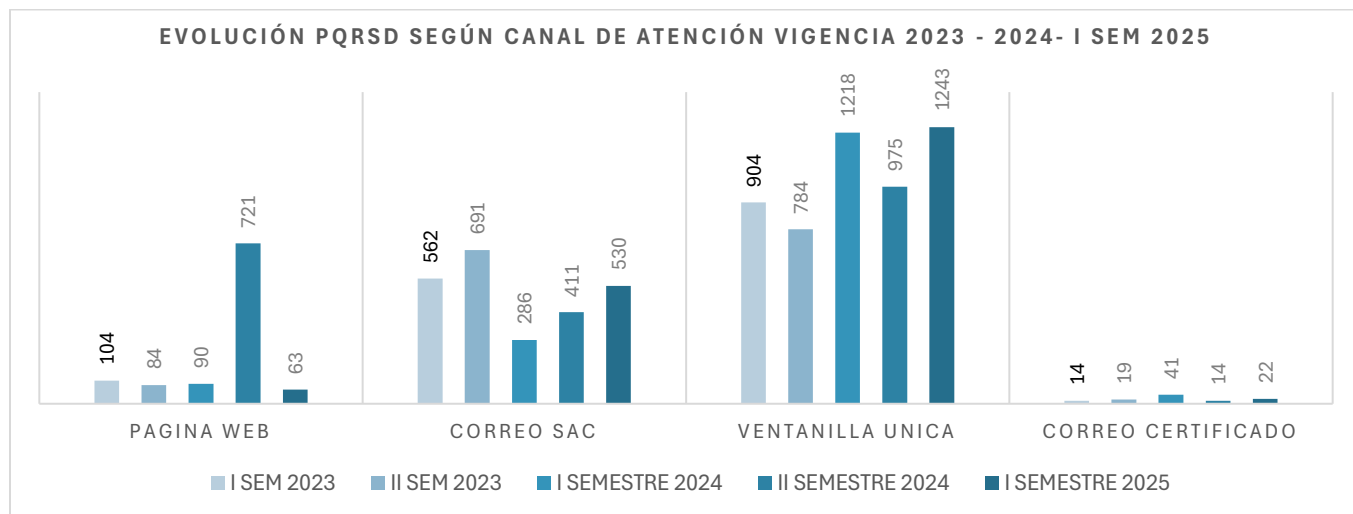
Fuente: Archivo y Correspondencia.

Con base en la Tabla 5, correspondiente al primer semestre del año 2025, se identifican los canales más utilizados por la comunidad para presentar sus PQRSD. El medio más frecuente continúa siendo la entrega personal, que representa el 66,9% del total de registros (1.243 de 1.858), seguido del correo electrónico, con un 28,5% (530 registros). Los formularios web y el uso de empresas de mensajería tienen una participación mucho menor (3,4% y 1,2%, respectivamente). Este comportamiento sugiere que, a pesar de la disponibilidad de canales digitales, una parte significativa de la comunidad aún prefiere la interacción directa con la entidad. Esta preferencia puede estar relacionada con factores como la confianza en el trato personal, barreras tecnológicas o la necesidad de obtener respuestas inmediatas.

En cuanto a los tipos de solicitudes, las peticiones constituyen la mayoría (94,1% del total), lo cual evidencia un alto nivel de interés por parte de la ciudadanía en obtener información, acceder a servicios o realizar trámites. Le siguen en menor medida las denuncias (2,7%) y las quejas (2,1%). Las sugerencias, aunque poco frecuentes (0,3%), son fundamentales para promover la mejora continua y la innovación en la gestión institucional.

La baja participación en canales como el formulario web sugiere oportunidades de mejora en la promoción, accesibilidad o usabilidad de los servicios en línea. De igual forma, es necesario fortalecer campañas de cultura ciudadana que incentiven el uso de canales digitales y visibilicen la utilidad de herramientas como las sugerencias y felicitaciones, ya que estas últimas muestran una baja retroalimentación y permiten enriquecer la relación entre la administración y la comunidad.

Teniendo en cuenta solo las PQRSD reportadas en la vigencia 2023, 2024 y I semestre 2025, excluyendo Trámites, Acciones constitucionales y Entrega de información, nos encontramos con lo siguiente



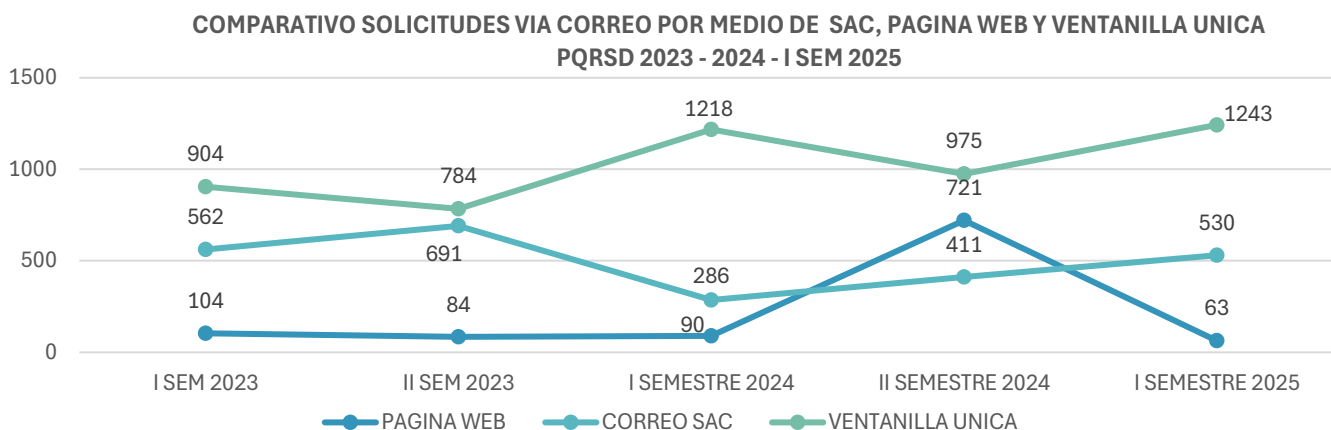


## GOBERNACIÓN

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

La gráfica permite observar la evolución del uso de los diferentes canales de atención en la radicación de PQRSD en los últimos cinco periodos semestrales.

Se destaca que el canal Ventanilla Única mantiene una tendencia alta y sostenida, consolidándose como el principal medio de recepción. En el I semestre de 2025 se registraron 1.243 solicitudes, superando incluso el pico anterior del II semestre de 2024 (1.218 registros), lo que confirma la preferencia de la comunidad por la atención presencial. Por otro lado, el Correo SAC muestra una recuperación significativa con 530 registros en el periodo más reciente, tras una caída durante 2024. Esto sugiere una posible mejora en su operatividad o mayor promoción institucional del canal. En cuanto a la Página Web, se evidencia una fuerte caída respecto al II semestre de 2024 (721 registros), llegando a solo 63 registros en el primer semestre de 2025. Este comportamiento podría indicar una reducción en la visibilidad del canal o problemas técnicos que afecten su uso por parte de la ciudadanía., el Correo Certificado mantiene una participación marginal a lo largo del tiempo, con variaciones mínimas que oscilan entre 14 y 41 registros, lo que lo posiciona como el canal menos utilizado.



Este análisis permite concluir que, si bien los canales presenciales continúan siendo los de mayor demanda, existe un potencial significativo en el fortalecimiento de los canales digitales. Para ello, es recomendable revisar la funcionalidad de las plataformas virtuales y mejorar las estrategias de comunicación que promuevan su uso, especialmente en un contexto donde la eficiencia y la accesibilidad son pilares clave de la atención al ciudadano; Por lo tanto, es importante seguir con pedagogía hacia la comunidad sobre los diferentes canales de atención que ofrece la entidad, lo que hace necesario fortalecer el servicio de Ventanilla Única presencial la cual tiene como esencia apoyar en la interacción Comunidad – Administración, en especial a aquellas personas que no cuentan con recursos tecnológicos o que no saben manejarlos correctamente, esto, con el fin de procurar brindar una respuesta oportuna y eficaz que satisfaga sus expectativas. Cabe recordar que a pesar de que se levantó las medidas de uso de tapabocas en lugares cerrados, se sugiere que la Secretaría General provea elementos de bioseguridad necesarios para dicha atención personalizada y de esta manera evitar el contagio de las personas a cargo.



## GOBERNACIÓN

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

Finalmente, y teniendo en cuenta el cambio al nuevo sistema de Gestión documental, así como la información aportada por el grupo responsable de Archivo y correspondencia, no fue posible determinar los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad en el primer semestre 2025 mediante los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, en las modalidades de Quejas y Reclamos por parte de los usuarios.

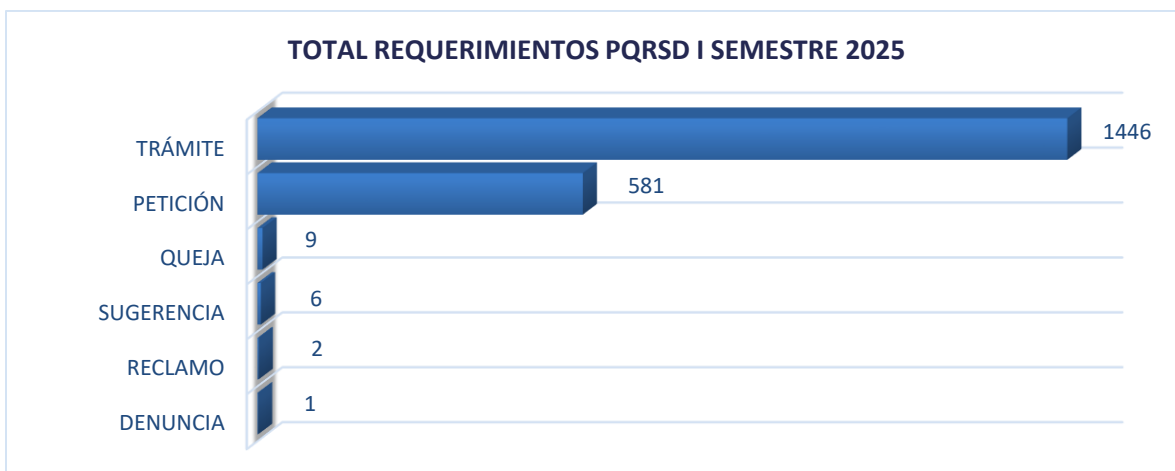
Se sugiere que desde la Secretaría General o el supervisor del Nuevo Sistema Documental se realice una mesa técnica de trabajo, de tal manera que se tomen los correctivos necesarios en cuanto a las necesidades reales que debe satisfacer la administración en la recepción y distribución de la documentación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

### 3.2 SECRETARIA DE EDUCACIÓN

La Secretaría de Educación cuenta con su propio Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), una plataforma institucional que permite la recepción, gestión y seguimiento de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) que son radicadas directamente ante esta dependencia. este sistema garantiza una atención más directa, especializada y oportuna a las solicitudes relacionadas con el sector educativo, permitiendo así una respuesta más ajustada a las particularidades del servicio que presta la secretaría.

Es importante señalar que, aunque la gobernación también cuenta con un sistema general para la atención al ciudadano, el SAC de la secretaría de educación opera de manera independiente, lo que implica que sus registros y cifras se contabilizan por separado. esta separación responde a la necesidad de brindar una atención sectorizada y eficiente, alineada con las competencias específicas de cada dependencia.

A partir de lo anterior, se presenta a continuación el comportamiento del canal SAC durante el periodo evaluado, con el fin de analizar su participación en la recepción de PQRSD y su evolución a lo largo del tiempo.



Información suministrada por Sec. De Educación



**GOBERNACIÓN**

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

REQUERIMIENTO	A TIEMPO	EXTEMPORANEO	ASIGNADO	Total general
TRÁMITE	1.417	15	14	1.446
PETICIÓN	572	5	4	581
QUEJA	8	--	1	9
SUGERENCIA	6	--	--	6
RECLAMO	2	--	--	2
DENUNCIA	1	--	--	1
<b>Total general</b>	<b>2.006</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>2.045</b>

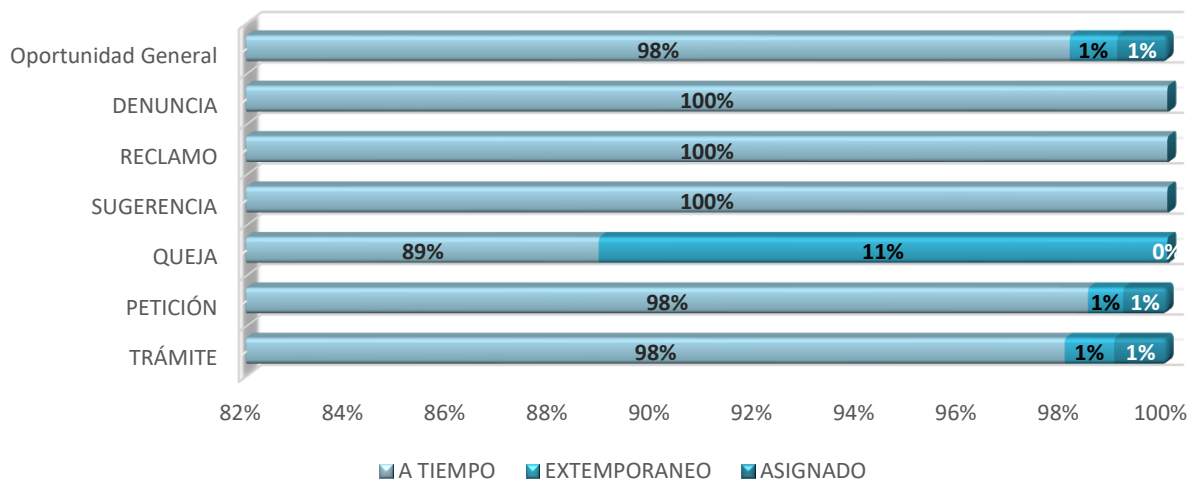
Tabla 6. Oportunidad en Atención PQRSD I Semestre Secretaria de Educación

Durante el I semestre del 2025, se registró un total de 2.045 solicitudes, lo que representa un aumento del 6,6% en comparación con el periodo anterior, que tuvo 1.919 registros. Este incremento está asociado principalmente a los trámites, los cuales presentaron un crecimiento del 19,7%, al pasar de 1.208 a 1.446 registros, representando el 70,7% del total recibido en este periodo. Lo anterior refleja que la comunidad continúa acudiendo principalmente a la Secretaría de Educación para la gestión de trámites administrativos. En contraste, las peticiones disminuyeron en un 13,7%, pasando de 673 a 581, lo cual equivale al 28,4% del total de solicitudes. Este descenso podría estar relacionado con una mayor claridad en los procedimientos, información más accesible para la ciudadanía o un redireccionamiento de este tipo de requerimientos a otras vías.

Respecto a las quejas, se evidencia una disminución importante del 57,1%, al pasar de 21 a 9 casos, mientras que las sugerencias bajaron de 10 a 6 registros, y los reclamos de 3 a 2, lo que podría interpretarse como una menor participación en canales de retroalimentación. Las denuncias, por su parte, disminuyeron de 3 a 1. Llama la atención que en este periodo no se reportaron felicitaciones, a diferencia del periodo anterior, donde se había registrado un (1) caso. Esto puede representar una oportunidad para fortalecer la relación con la comunidad y generar estrategias que promuevan el reconocimiento ciudadano hacia la gestión institucional.

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.

**OPORTUNIDAD DE ATENCION DE LAS PQRSD I SEMESTRE 2025**





## GOBERNACIÓN

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

Se destaca nuevamente la gestión realizada por la Secretaría de Educación en el marco del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), al alcanzar un 98% de respuestas oportunas a las PQRSD radicadas durante el periodo evaluado. Este resultado representa un incremento de 2,1% respecto al II semestre de 2024, en el cual se reportó un 95,9% de cumplimiento. Adicionalmente, se evidencia una disminución significativa en las respuestas extemporáneas, pasando de 77 casos en el II semestre de 2024 a tan solo 20 en el presente periodo, lo que refleja una mejora en los tiempos de atención y respuesta institucional.

Finalmente, al cierre del periodo, se registran 19 requerimientos en estado "Asignado" o "En trámite", los cuales se encuentran dentro de los tiempos establecidos o próximos a resolución, manteniéndose así el compromiso de respuesta por parte de la dependencia.

MEDIO RECEPCION	DENUNCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TRÁMITE	Total general
CORREO ELECTRÓNICO	--	306	3	1	3	703	1016
ENTREGA PERSONAL	--	204	5	--	--	326	535
PAGINA WEB	1	62	1	1	3	404	472
TELEFONO	--	8	--	--	--	9	17
CORREO CERTIFICADO	--	1	--	--	--	4	5
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>581</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1446</b>	<b>2045</b>

**Tabla 7.** Medio de Recepción de las PQRSD Recibidas, I Semestre 2025 Secretaria de Educación

Según lo evidenciado en la tabla anterior, el correo electrónico continúa siendo el canal de recepción más utilizado por la ciudadanía, con 1.016 solicitudes, lo que equivale al 49,7% del total de las PQRSD recibidas en el periodo. Le sigue la Entrega Personal, con 535 solicitudes (26,2%), y la Página Web, con 472 solicitudes (23,1%), lo que indica una tendencia sostenida hacia la digitalización del proceso de Atención Ciudadana. Por otro lado, se observa que el Teléfono se mantuvo constante con 17 solicitudes, lo que evidencia una estabilidad en este medio. Sin embargo, el Correo Certificado, aunque un poco utilizado, presentó un leve incremento al pasar de 3 a 5 solicitudes.

Estos datos reafirman la preferencia de los usuarios por los canales digitales, que representan el 72.8% del total de PQRSD recibidas, en contraste con el 27% correspondiente a la atención directa. Esta tendencia evidencia una oportunidad para continuar fortaleciendo la virtualización de los servicios, sin dejar de lado los canales tradicionales, que aún son relevantes para ciertos segmentos de la comunidad.

Adicionalmente, es importante destacar que la Secretaría de Educación cuenta con un sistema de gestión que permite un seguimiento riguroso de cada requerimiento, desde su radicación hasta su resolución, facilitando la trazabilidad y la asignación efectiva a los funcionarios responsables. Este esquema de trabajo ha contribuido notablemente al cumplimiento de los tiempos de respuesta y a la mejora continua en la atención ciudadana, reflejando tanto la eficiencia del sistema implementado como el compromiso institucional de los servidores públicos.

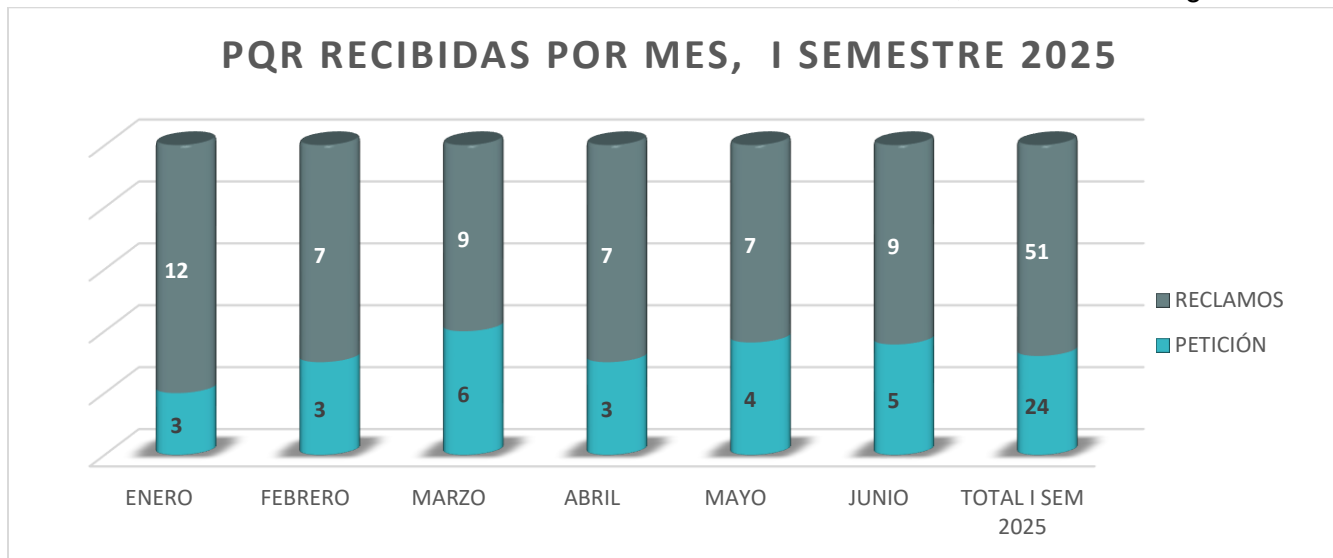


## GOBERNACIÓN

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

### 3.3 SECRETARIA DE SALUD

La Secretaría de Salud, aunque no dispone de un sistema especializado para la gestión de las PQRSD, continúa recibiendo directamente requerimientos de la ciudadanía, principalmente quejas relacionadas con la prestación de los servicios de salud por parte de las diferentes entidades operadoras del sistema en la isla. Debido a la naturaleza de sus funciones, esta dependencia actúa como canal institucional para la recepción, análisis y, en algunos casos, remisión o seguimiento de estas solicitudes, garantizando así la atención a los usuarios del sistema de salud y contribuyendo a la vigilancia y control sobre los actores del sector. De acuerdo con la información suministrada, se encontró lo siguiente:



REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIÓN	3	3	6	3	4	5	24
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	12	7	9	7	7	9	51
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0

Durante este semestre, se evidencia una disminución del 17% en el número total de peticiones y reclamos recibidos por el canal Salud, pasando de 100 comunicaciones en el segundo semestre de 2024 a 75 en el primer semestre de 2025. Esta reducción se distribuye proporcionalmente entre las dos categorías reportadas. Las Peticiones representaron el 32% del total, con 24 registros, mientras que los Reclamos alcanzaron el 68%, con 51 casos en total. Al igual que en periodos anteriores, no se recibieron Quejas, Sugerencias ni Denuncias, manteniéndose estas categorías en un 0%.

La Secretaría de Salud continúa sin proporcionar información detallada sobre los conceptos específicos de las peticiones y reclamos, lo que limita la capacidad de análisis de los factores que inciden en la presentación de estos requerimientos. En ese sentido, la Oficina de Control Interno reitera la necesidad



## GOBERNACIÓN

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

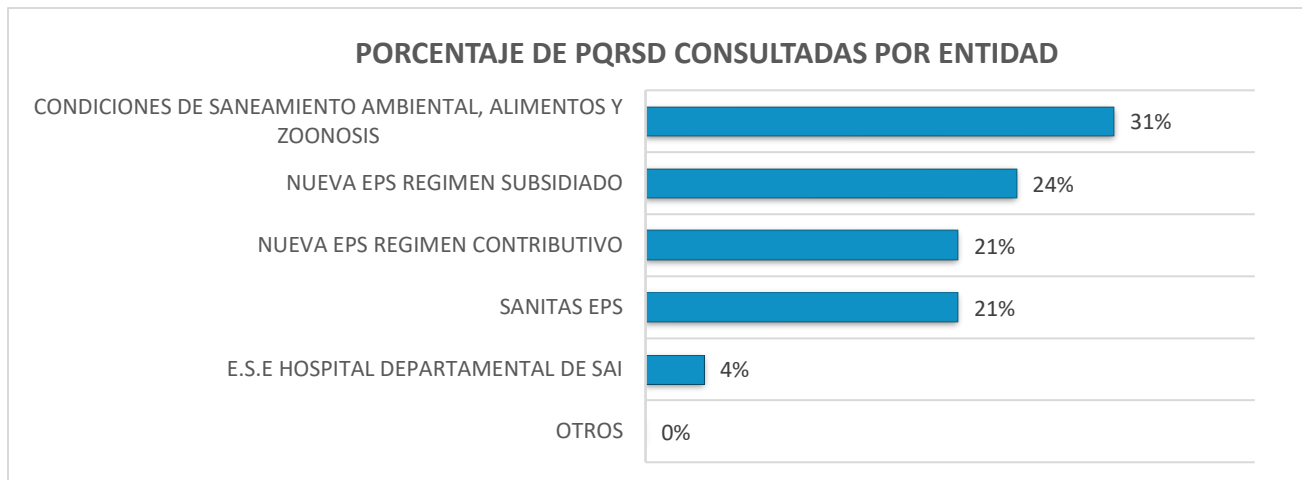
de que se realice un análisis cualitativo de los motivos más frecuentes que llevan a los ciudadanos a presentar PQRSD, particularmente en lo relacionado con la atención brindada por las EPS.

Asimismo, se recomienda evaluar la oportunidad en la respuesta y la calidad de la resolución de los casos registrados. Es importante fortalecer otros canales de comunicación con la comunidad, tales como la página web institucional, con el fin de incentivar la participación ciudadana no solo en la manifestación de inconformidades, sino también en la construcción de propuestas y en el control social.

ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONDICIONES DE SANEAMIENTO AMBIENTAL, ALIMENTOS Y ZONOSIS	3	3	6	3	4	5	24
NUEVA EPS REGIMEN SUBSIDIADO	5	4	5	1	3	1	19
NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	6	2	1	4	1	2	16
SANITAS EPS	1	1	3	2	3	6	16
E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE SAI	0	0	0	2	1	0	3
OTROS	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>78</b>

<b>QUEJAS RESUELTAS</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>48</b>
-------------------------	-----------	----------	-----------	----------	----------	----------	-----------

Información suministrada por Sec. De Salud



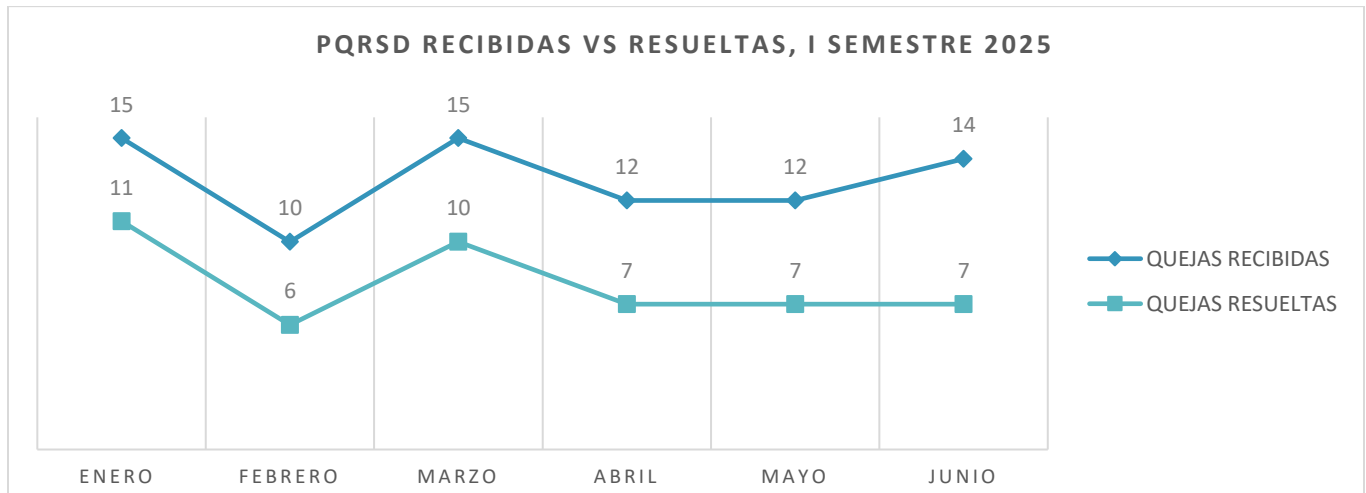
Para el primer semestre de 2025, se observa una mayor incidencia de PQRSD en el área de Condiciones de Saneamiento Ambiental, Alimentos y Zoonosis, con 24 casos, representando el 31% del total, lo que refleja una disminución de 2 puntos porcentuales frente al semestre anterior (29 casos – 29%). Le sigue Nueva EPS – Régimen Subsidiado que registró 19 casos (24%), con una disminución de 2 puntos, mientras que Nueva EPS – Régimen Contributivo bajó significativamente de 30% a 21%, con 16 casos. Sanitas EPS, por el contrario, tuvo un incremento en su participación en 7 puntos porcentuales, pasando de 14 a 16 casos (21%). En cuanto a la E.S.E Hospital Departamental pasó de no registrar solicitudes en el semestre anterior (0%) a reportar 3 casos (4%) en este periodo, y la categoría Otros no reportó casos en este periodo, reflejando una disminución del 5% a 0% respecto al semestre anterior.



## GOBERNACIÓN

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

Este comportamiento refleja una redistribución de las solicitudes entre las entidades del sector, lo cual sugiere la necesidad de mantener seguimiento constante a las que presentan mayores variaciones. Se recomienda a la Secretaría de Salud continuar con el análisis de causas recurrentes y fortalecer la articulación con los prestadores para prevenir recurrencia de las PQRSD y mejorar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.



En la gráfica se puede evidenciar la brecha entre las quejas recibidas y las resueltas. La línea inferior, correspondiente a los casos gestionados, permanece por debajo de los reportes mensuales, reflejando un rezago sostenido en la resolución de los requerimientos ciudadanos.

Durante el I semestre de 2025 se reportó un aumento del 10,5% en el porcentaje de quejas resueltas en comparación con el II semestre de 2024. Sin embargo, cabe resaltar que, mientras en el II semestre se resolvieron 51 de 100 quejas (51% de resolución), en el periodo actual solo se gestionaron 48 de 78 (62% de resolución). Aunque el porcentaje de resolución parece mejorar (del 51% al 62%), en términos absolutos se gestionaron menos casos, lo que evidencia una caída en la capacidad de respuesta institucional frente al número total de casos recibidos. Por otro lado, para el presente semestre, enero fue el mes con mejor desempeño relativo (73% de resolución), mientras que febrero y abril reflejan una baja gestión, con apenas un 60% y 58% de resolución respectivamente, y de abril a junio se evidencia un registro de resolución constante a pesar de la cantidad de quejas recibidas.

Al igual que en el semestre anterior, casi la mitad de las quejas no tienen solución reportada, lo cual representa no solo una oportunidad perdida para fortalecer la confianza ciudadana, sino también un riesgo claro para la percepción de transparencia y eficiencia de la entidad. Adicionalmente, la tendencia en la distribución de las PQRSD por EPS se mantiene: la Nueva EPS (régimen subsidiado y contributivo) continúa siendo la entidad con mayor incidencia, representando el 43% del total de PQRSD del semestre, misma proporción observada el semestre anterior. Por su parte, Sanitas EPS mantiene una participación estable del 12%.



## GOBERNACIÓN

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

Actualmente, la Secretaría de Salud gestiona las PQRSD de forma manual en Excel, lo cual limita la eficiencia en el análisis, seguimiento y mejora continua. Por ello, se recomienda el acompañamiento del Grupo de Calidad (MIPG) de la Gobernación, con el fin de implementar un sistema de gestión más robusto, alineado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Esto debería incluir procedimientos formales, formatos normalizados, trazabilidad, análisis regular de tendencias y acciones concretas para mejorar la respuesta institucional frente a las PQRSD ciudadanas.

## 4. CONCLUSIONES

Durante el I semestre de 2025 se evidencian avances en la implementación del sistema documental SGDC ControlDoc para el registro y seguimiento de las PQRSD recibidas a través de los canales web y correo institucional. Aunque el indicador general de oportunidad se ubica en un 27%, este valor representa una mejora significativa frente al II semestre de 2024, en la cual no se registraron atención de requerimientos en el sistema (0%). Este cambio evidencia una mayor apropiación del aplicativo por parte de algunas áreas, aunque aún persisten brechas importantes que deben ser atendidas, ya que a pesar de esta baja en la oportunidad registrada con el nuevo aplicativo, no es posible asegurar que estos datos reflejen con precisión la realidad en la atención oportuna. Esto se debe a que los funcionarios de la entidad no han adoptado plenamente el uso del sistema SGDC ControlDoc, lo que resulta en una falta de trazabilidad al atender los requerimientos recibidos.

Dependencias como la Secretaría de Educación (94.6%), Movilidad (78.3%) y Planeación (73.1%) han mostrado resultados positivos, lo que demuestra que, con el acompañamiento adecuado y el compromiso institucional, es posible avanzar en la gestión eficiente de las solicitudes ciudadanas. No obstante, se requiere fortalecer el control y seguimiento permanente desde la Oficina de Archivo y Correspondencia para asegurar que todas las áreas adopten de manera uniforme el sistema, garantizando trazabilidad y respuestas oportunas.

En cuanto a la Secretaría de Educación, teniendo en cuenta el aplicativo de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) se destaca con un indicador de oportunidad del 99% al considerar tanto las respuestas a tiempo como las extemporáneas, con 2.045 requerimientos recibidos, de los cuales solo 19 se encuentran aún en estado “asignado”. Esta cifra demuestra una alta capacidad de respuesta por parte de la dependencia, manteniendo su liderazgo en atención oportuna. Así mismo se observa una alta tasa de respuesta en el sistema ControlDOC (94,6%) como se mencionó anteriormente, consolidándose como una de las secretarías de mayor oportunidad en atención al ciudadano.

Por otro lado podemos observar que la Secretaria de Movilidad ha presentado para este periodo un aumento en el número de peticiones (254), así como en el número de solicitudes atendidas (199), siendo la secretaria con mayor número de peticiones gestionadas, alcanzando un 78,3% en oportunidad; aunque es un porcentaje favorable frente a otras dependencias, se recomienda continuar con este compromiso y responsabilidad en el aplicativo, así como realizar un análisis sobre los temas recurrentes, con el fin de consolidar su desempeño y evitar retrocesos.



## GOBERNACIÓN

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

Por el contrario, algunas dependencias como la Secretaría General (30.5%), Hacienda (17.8%), Seguridad y Convivencia Ciudadana (0,7%), Secretaría Privada (0.5%), Gobierno (0%), Oficina Jurídica (0%) e Infraestructura (0%), así como la Oficina de la OCCRE (8.7%), presentan una gestión baja o nula de las solicitudes recibidas. Estos resultados evidencian la necesidad de un mayor compromiso institucional, especialmente por tratarse de áreas que manejan altos volúmenes de requerimientos ciudadanos. El caso más crítico es el de la OCCRE, que, siendo la dependencia con mayor número de PQRSD (392), solo gestionó 34. Se recomienda que los jefes de dependencia o líderes de grupo refuercen la lectura diaria del correo institucional, el uso del sistema ControlDoc y la revisión de la correspondencia física, estableciendo controles internos que aseguren respuestas oportunas y coherentes, contribuyendo así al fortalecimiento del compromiso institucional y al cumplimiento de la función pública.

La Secretaría de Salud continúa sin un sistema especializado para la gestión integral de las PQRSD, lo cual limita la trazabilidad y dificulta el seguimiento, análisis y mejora continua. Actualmente, el manejo se realiza de forma manual en archivos Excel, lo que restringe la capacidad institucional para consolidar estadísticas precisas y tomar decisiones informadas. Sin embargo, a diferencia del II semestre de 2024 donde no se registraron respuestas en el sistema ControlDoc, en el I semestre de 2025 se observa un avance significativo, con una oportunidad de respuesta del 54,8%: se gestionaron 34 de las 62 solicitudes recibidas a través de los canales institucionales. Este resultado representa una mejora sustancial en cuanto al uso del sistema y evidencia una recuperación en la gestión, aunque aún se requiere reforzar el seguimiento a las solicitudes que se direccionan a las IPS, pues esto puede dificultar el registro oportuno de las respuestas. Además, en la información consolidada por tipo de solicitud, se evidenció que el porcentaje de resolución de quejas pasó de un 51% en el semestre anterior a un 62% en el actual. No obstante, en términos absolutos, se gestionaron menos casos (48 de 78 frente a 51 de 100), lo que indica que aún hay margen de mejora en la capacidad de respuesta frente al volumen de requerimientos ciudadanos.

Se mantiene la concentración de solicitudes en torno a las EPS, siendo la Nueva EPS (régimen subsidiado y contributivo) la más mencionada, con un 43% del total, seguida por Sanitas EPS con un 12%. Esta concentración refuerza la necesidad de contar con un sistema más robusto de gestión documental, que permita mayor trazabilidad en la asignación, seguimiento y cierre de los casos. Por ello, se recomienda el acompañamiento del Grupo de Calidad (MIPG) de la Gobernación, con el fin de implementar un sistema de gestión alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Esto debe incluir procedimientos normalizados, trazabilidad efectiva, análisis regular de datos y acciones concretas para fortalecer la capacidad institucional de respuesta frente a las PQRSD ciudadanas.

En conclusión, los avances registrados durante el primer semestre de 2025 evidencian que es posible fortalecer la gestión de las PQRSD cuando se articula el uso de herramientas tecnológicas con el compromiso institucional de cada dependencia. Sin embargo, persisten brechas importantes que requieren atención urgente, especialmente en áreas críticas como OCCRE, Infraestructura, y la Secretaría de Salud. El avance en trazabilidad es un paso positivo, pero aún insuficiente. La atención ciudadana debe ser una prioridad institucional. Consolidar una cultura de respuesta oportuna, trazable y eficiente requiere compromiso de todos los niveles de la administración.



## GOBERNACIÓN

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

La adopción completa del sistema ControlDoc, el fortalecimiento del seguimiento por parte de Archivo y Correspondencia, y la capacitación continua del personal permitirán consolidar una atención ciudadana más oportuna, trazable y eficiente. La información generada debe servir como insumo para decisiones estratégicas orientadas a mejorar la relación entre el ciudadano y la administración.

## 5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Observaciones

- En cumplimiento del marco legal vigente, particularmente la Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024, la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina debe implementar el Programa de Transparencia y Ética Pública, el cual sustituye al anterior Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El plazo para su incorporación es de hasta dos (2) años a partir de la publicación del anexo técnico del Decreto.
- La entidad cuenta con una Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso del edificio Coral Palace, que dispone de condiciones adecuadas de accesibilidad, así como con ascensor para facilitar el ingreso de personas con movilidad reducida, mujeres gestantes, adultos mayores, niños.
- Tanto la Secretaría de Salud como la Secretaría de Educación gestionan de forma independiente las PQRSD a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), además de los canales institucionales centralizados.
- El canal más utilizado durante el primer semestre de 2025 fue el enlace "Servicio al Ciudadano" para la secretaria de educación, mientras que para la entidad es la Ventanilla Única. Este comportamiento confirma la confiabilidad que depositan la ciudadanía de acuerdo con la dependencia que se dirige.
- Para este semestre se evidenció una mayor aceptación y usabilidad del sistema de gestión documental ControlDoc. Este cambio sigue requiriendo ajustes operativos, capacitaciones y fortalecimiento del seguimiento a las solicitudes, hasta logran afianzar su uso en todas las dependencias.
- Aunque existen múltiples canales de atención (correo electrónico, teléfono, chat, foros, ventanilla, buzones físicos), algunos requieren actualización o reactivación para garantizar una atención integral y accesible a toda la comunidad.
- El Manual de Servicio al Ciudadano, así como las resoluciones que reglamentan el trámite del derecho de petición, no siempre son suficientemente socializados con el personal que gestiona estos procesos.

### 5.2 Recomendaciones

1. Fortalecer la estrategia "100% de PQRSD Respondidas", especialmente en el marco de la implementación de ControlDoc, mediante:



## GOBERNACIÓN

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

- ✓ Envío de alertas a las dependencias una semana antes del vencimiento del requerimiento.
  - ✓ Recordatorios el mismo día del vencimiento.
  - ✓ Verificación al día siguiente sobre el cargue de la respuesta en el sistema.
  - ✓ Seguimiento hasta confirmar la entrega de la respuesta al peticionario.
  - ✓ Uso del formato FO-AP-GD-14 "Control y Seguimiento a PQRSD" en todas las dependencias.
2. Incorporar el Manual de Servicio al Ciudadano y la normativa sobre derecho de petición en el Plan Integral de Capacitación (PIC), con enfoque en los funcionarios de la primera línea de atención.
  3. Actualizar y promover el uso del Chat y Foro Ciudadano, como herramientas clave para la participación directa y ágil de la ciudadanía.
  4. Reinstalar buzones físicos en puntos estratégicos, garantizando su revisión periódica, respuesta oportuna y socialización de resultados.
  5. Difundir activamente los canales institucionales de atención a través de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter), medios comunitarios y carteleras informativas.
  6. Mantener las medidas de bioseguridad en la Ventanilla Única, a pesar de la superación de la pandemia, en consideración a los riesgos persistentes de enfermedades virales.
  7. Garantizar accesibilidad universal en todos los puntos de atención, reforzando el enfoque diferencial e inclusivo para personas en situación de vulnerabilidad.
  8. 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.
  9. 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 receptor 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.
  10. Realizar acompañamiento técnico y seguimiento continuo a las Secretarías de Educación y Salud, dado que presentan un alto volumen de PQRSD y niveles de cumplimiento variables en el cumplimiento de tiempos de respuesta. Se sugiere priorizar acciones en estas dependencias para mejorar la trazabilidad, la carga oportuna de respuestas en ControlDoc y la atención de los requerimientos ciudadanos.



## GOBERNACIÓN

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

11. Fortalecer la articulación en todas las dependencias y el área de Archivo y Correspondencia, con el fin de optimizar el uso del sistema ControlDoc, garantizar el cierre efectivo de las solicitudes y reducir los porcentajes de trámites sin gestionar.
12. Establecer espacios de retroalimentación periódica con los enlaces responsables de PQRSD en cada dependencia, especialmente en Salud, para revisar alertas, resolver dudas operativas sobre el sistema y definir compromisos frente a los tiempos de atención.
13. Diseñar un tablero de control institucional que permita hacer seguimiento por dependencia al porcentaje de cumplimiento, solicitudes vencidas, solicitudes sin iniciar trámite y tiempo promedio de respuesta, facilitando la toma de decisiones basadas en datos.
14. El desconocimiento o mal uso del ControlDoc podría estar generando el no registro de las respuestas en el sistema. Por ello, se sugiere fortalecer la capacitación y acompañamiento permanente a los funcionarios por parte de los responsables de Archivo y Correspondencia, tal como lo establece el parágrafo 4 de la Resolución 001100 del 12 de marzo de 2021: “El Grupo de Archivo y Correspondencia deberá implementar mecanismos para hacerle seguimiento efectivo a las peticiones, con el objeto de garantizar el trámite y la respuesta oportuna al ciudadano”.

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

  
**William Austin Archbold**  
Jefe Oficina Control Interno de Gestión