



GOBERNACIÓN

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

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME SEMESTRAL PQRSD

ENERO 2025



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

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 190 de 1995 y, en particular, del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que fortalece los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como la efectividad del control de la gestión pública, se presenta el siguiente informe de austeridad.

Dicha normativa establece que todas las entidades públicas deben contar con mecanismos adecuados para la recepción, trámite y resolución de quejas, sugerencias y reclamos ciudadanos, asegurando que su gestión se realice con transparencia y eficacia. Asimismo, obliga a disponer de canales accesibles en sus plataformas digitales para la denuncia de actos de corrupción y la mejora continua del servicio público.

En este contexto, la Oficina de Control Interno (OCI) presenta el informe de austeridad correspondiente al período comprendido entre julio y diciembre de 2024. Este documento está dirigido al Representante Legal de la entidad territorial y a los servidores públicos involucrados en la ejecución de este proceso, a través de la Secretaría General.

2. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Es importante señalar, que el artículo [31](#) de la Ley [2195](#) de 2022, "*Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones*", modificó el artículo [73](#) de la Ley [1474](#) de 2011, en el sentido de establecer el deber de las entidades del orden nacional, departamental y municipal de implementar Programas de Transparencia y Ética Pública, los cuales constituyen el conjunto de acciones que una entidad define e implementa para promover, al interior de la organización, una cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción que se presentan en el desarrollo de su misionalidad, que el párrafo [3](#) del artículo [73](#) de la Ley [1474](#) de 2011, asigna a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República la función de señalar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que deben cumplir el Programa de Transparencia y Ética Pública, el cual tendrá un enfoque de riesgos y que la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en desarrollo de las funciones asignadas en la Ley [2195](#) de 2022, elaboró un Anexo Técnico al Decreto 1122 de 2024, el cual desarrolla la metodología y estructura de los Programas de Transparencia y Ética Pública, así como herramientas de planeación que contribuirán a asegurar la confianza ciudadana en las instituciones, afianzar el relacionamiento con sus grupos de interés, minimizar la materialización de riesgos de corrupción y atender de manera idónea y oportuna las necesidades y derechos de los ciudadanos a través del fortalecimiento de sus procesos y procedimientos.

En este sentido, el Decreto 1122 de 2024 modificó el nombre del Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto [1081](#) de 2015, Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, quedando: **DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**". De igual manera adicionó el capítulo 4 al título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, entre otros el ámbito de aplicación, la metodología y estructura de los programas de transparencia y ética pública; de



GOBERNACIÓN

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

igual manera aclaran que los plazos señalados *en el párrafo 2 del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, serán para el orden nacional de hasta un (1) año para incorporar cualquier modificación y las entidades del orden territorial hasta (2) años.* Tiempos que empiezan a correr a partir de la publicación del anexo técnicos del Decreto 1122 de 2024.

Es importante resaltar que toda mención que se haga en normas o en cualquier otro documento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se entiende referida al Programa de Transparencia y Ética Pública". Así como, el anexo técnico de los Programas de Transparencia y Ética Pública, se adoptará como primera versión.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 594 de 2000 y el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación, la entidad cuenta con una unidad de correspondencia que gestiona de manera centralizada y estandarizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones provenientes de las diferentes dependencias. Sin embargo, tanto la Secretaría de Educación como la Secretaría de Salud gestionan de manera independiente las solicitudes a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).

Por lo tanto, se puede afirmar que la Gobernación de San Andrés cuenta con una Ventanilla Única de Atención al Ciudadano y, de acuerdo con lo establecido en la normativa, tanto la Secretaría de Salud como la Secretaría de Educación disponen de una ventanilla para la radicación de PQRSD.

Cabe destacar que hasta el 31 de diciembre de 2023, la Oficina de Archivo y Correspondencia utilizó la herramienta DIGIFILE para la radicación en la ventanilla única. Sin embargo, en el año 2023, la Gobernación adquirió, mediante contrato de compraventa, la instalación y puesta en funcionamiento de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), denominado ControlDoc, el cual se encuentra en proceso de implementación y capacitación desde el 1 de enero de 2024.

En su página web www.sanandres.gov.co, la entidad dispone del enlace "Servicio al Ciudadano" para la presentación de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQRSD), así como para la consulta del estado de estas. Además, cuenta con un funcionario encargado de distribuir y tramitar las solicitudes ante la dependencia competente. Durante la pandemia, el "Servicio al Ciudadano" de la página web se consolidó como la herramienta más utilizada, convirtiéndose en el principal canal de atención de la Administración Departamental.

No obstante, es fundamental que la Secretaría General continúe implementando las medidas de bioseguridad necesarias para garantizar el servicio en la Ventanilla Única, protegiendo tanto al funcionario encargado de la Atención al Ciudadano como a los usuarios. Aunque la pandemia de COVID-19 ha sido superada, es importante recordar que constantemente se presentan brotes de enfermedades virales.

Los medios de mayor recepción de PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2024 fueron el 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.
- De forma presencial los usuarios pueden acercarse a la 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 fundamental fortalecer la comunicación y la capacitación dentro de la comunidad, permitiendo que los ciudadanos conozcan, utilicen y confíen en los canales de atención disponibles. En este sentido, se han optimizado plataformas digitales modernas como Facebook, Instagram y Twitter, entre otras.

Para garantizar el acceso a los servicios de la entidad a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, se dispone de la Oficina de Correspondencia o Ventanilla Única en el primer piso de la sede principal del Coral Palace. Asimismo, la entidad cuenta con un ascensor que facilita el acceso a los niveles superiores, beneficiando tanto a usuarios internos como externos con movilidad reducida.

El Manual de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago, adoptado mediante el Decreto 0569 del 13 de diciembre de 2016, constituye una guía esencial para los funcionarios en la atención a los usuarios, tanto internos como externos. Por ello, es fundamental que este manual sea incorporado de manera permanente en el Plan Integral de Capacitación (PIC).

La reglamentación sobre el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago, Providencia y Santa Catalina fue establecida mediante la Resolución No. 003053 del 28 de mayo de 2019 y posteriormente actualizada con la Resolución 001100 del 12 de marzo de 2021. prioritario socializar y comunicar esta normativa a través de la primera línea de defensa, encargada de gestionar el proceso.

Para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, es crucial que el Plan Integral de Capacitación (PIC) contemple de manera continua cursos dirigidos a los funcionarios que interactúan directamente con los ciudadanos. Estos deben abarcar temas como Cultura de Servicio, Atención al Ciudadano y Trámites de Derecho de Petición.

El siguiente análisis se basa en la información proporcionada por el área de Archivo y Correspondencia. Se recomienda retomar y reforzar la estrategia que esta área ya venía implementando: “100% de PQRSD Respondidas”, especialmente con el cambio de plataforma que estamos iniciando con el uso del sistema Control Doc. Para asegurar el éxito de esta estrategia, se sugiere implementar una serie de acciones específicas en las dependencias, tales como:

- Alertar a las dependencias una semana antes del vencimiento de sus requerimientos.
- Recordar a las dependencias el mismo día del vencimiento de su requerimiento.



GOBERNACIÓN

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

- Verificar al día siguiente si la respuesta del requerimiento ha sido ingresada en el sistema.
- 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 garantizar que todas las PQRSD sean respondidas dentro de los plazos establecidos por la ley, fomentando la responsabilidad y el compromiso de los funcionarios en la entidad

Cuadro No.1 Correspondencia Recibida por Secretarías - II Semestre 2024

| DEPENDENCIA | ACCIONES CONSTITUCIONALES/DERECHOS DE PETICIÓN | SOLICITUDES Y CONCEPTOS | CORRESPONDENCIA OFICIAL | INFORMES | TRAMITES | Total general |
|---|--|-------------------------|-------------------------|----------|--------------|---------------|
| OFICINA OCCRE | 586 | 294 | 256 | 4 | 7240 | 8380 |
| SECRETARIA DE MOVILIDAD | 186 | | 105 | | 1082 | 1373 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 110 | 5 | 108 | | 1101 | 1324 |
| SECRETARIA GENERAL | 797 | | 93 | | 176 | 1066 |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 50 | 32 | 57 | | 906 | 1045 |
| SECRETARIA PRIVADA | 334 | | 315 | | 265 | 914 |
| SECRETARIA DE SALUD | 104 | 2 | 80 | 1 | 473 | 660 |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA | 97 | | 90 | | 239 | 426 |
| SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE | 28 | | 133 | | 141 | 302 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 44 | | 54 | | 134 | 232 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 72 | 1 | 23 | | 95 | 191 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 28 | | 60 | | 72 | 160 |
| SECRETARIA DE DEPORTE Y RECREACION | 21 | | 17 | 1 | 100 | 139 |
| SECRETARIA DE GESTION DE RIESGOS | 17 | | 2 | | 118 | 137 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y PESCA | 20 | | 22 | | 87 | 129 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 19 | | 20 | | 89 | 128 |
| SECRETARIA DE TURISMO | 17 | | 19 | | 91 | 127 |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 15 | | 2 | | 75 | 92 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 23 | | 19 | | 34 | 76 |
| SECRETARIA DE CULTURA | 14 | | 5 | | 35 | 54 |
| SECRETARIA DE TIC's | 4 | | 7 | | 20 | 31 |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y GENERO | 9 | | 4 | | 11 | 24 |
| SECRETARIA DE JUVENTUD | 4 | | 5 | | 3 | 12 |
| OFICINA DE PRENSA | 2 | | 2 | | 4 | 8 |
| OCI DISCIPLINARIO | 3 | | 2 | | 2 | 7 |
| OCI GESTION | 1 | | 1 | | 1 | 3 |
| Total general | 2605 | 334 | 1501 | 6 | 12594 | 17040 |

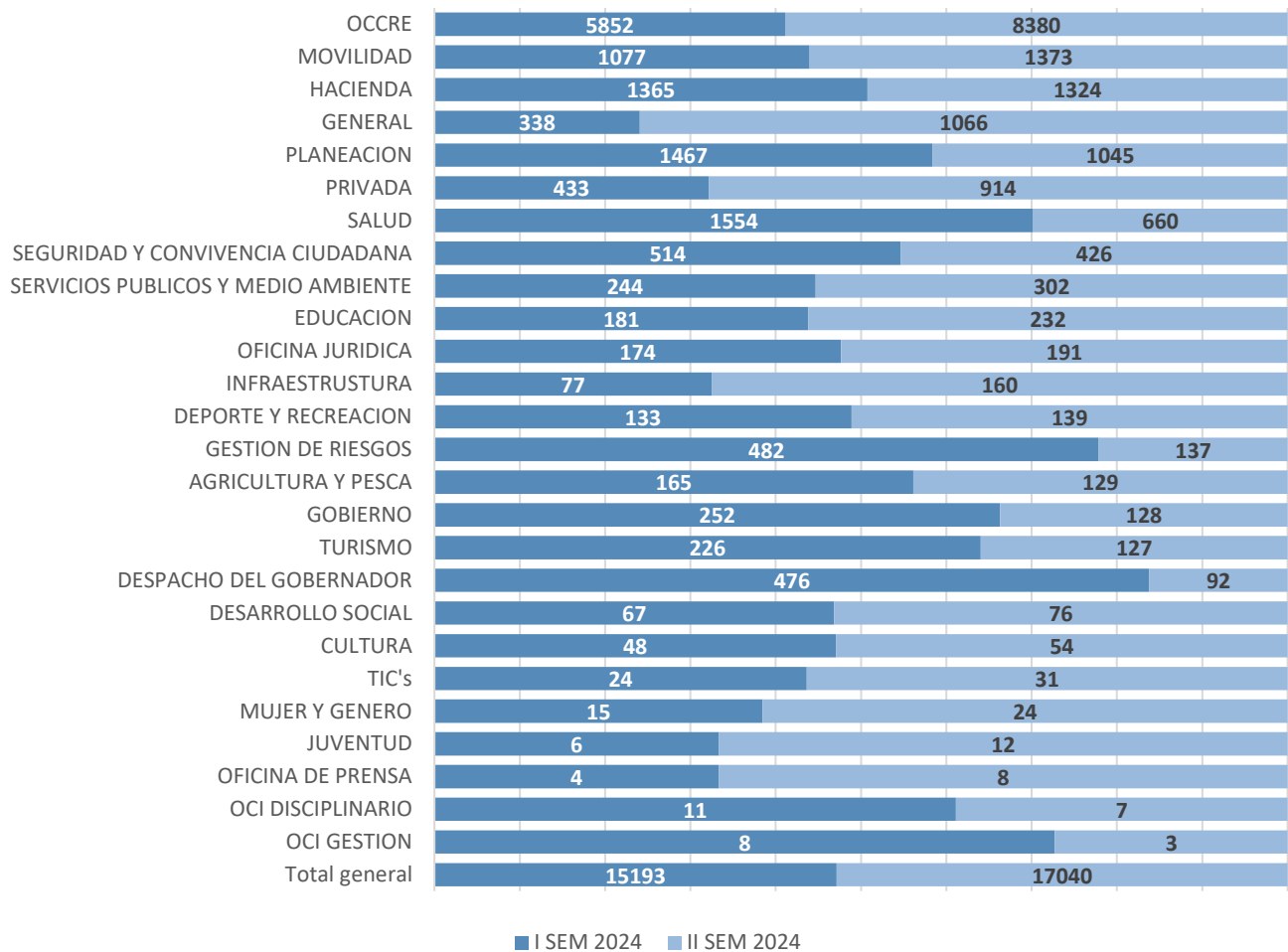
Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



GOBERNACIÓN

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

CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR SECRETARIAS - VIG 2024



Teniendo en cuenta que durante la vigencia 2024 se implementó el nuevo software SGDEA ControlDoc para el manejo de la correspondencia, se evidenció un cambio significativo en el reporte y clasificación de la correspondencia entrante, lo que dificulta el seguimiento al momento de realizar la distribución entre las 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 12.16% en la cantidad de correspondencia recibida para este periodo, con respecto al anterior, pasando de 15193 a 17040 en el II semestre del 2024. El aumento más significativo con un 215.4% la presentó la Secretaría General, pasando de 338 solicitudes a 1066 en este periodo, le sigue Privada con un aumento de 111% y 481 solicitudes más que en el primer semestre, para un total de 914 en este periodo, así mismo, secretaria de Infraestructura pasó de 77 a 160 solicitudes con un incremento de 107.8% para este semestre, Secretaria de Juventud y oficina de Prensa en un 100%, pasando de 6 y 4 solicitudes a 12 y 8 respectivamente en este periodo. Adicionalmente se observa que la OCCRE a pesar de tener un 43.2% de incremento, sigue siendo la de mayor número de solicitudes recibidas con una diferencia de 2528 respecto al I semestre 2024. Por otro



GOBERNACIÓN

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

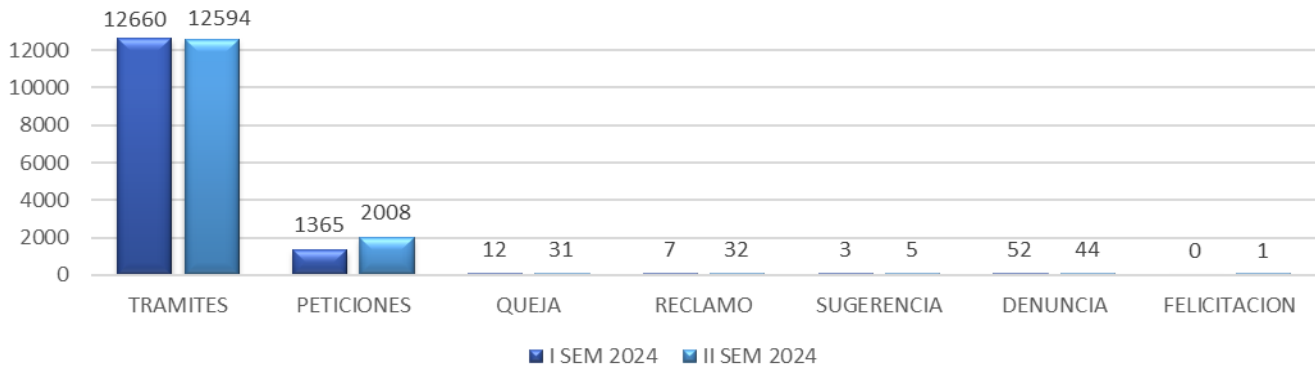
lado, la dependencia con la reducción más significativa en las solicitudes recibidas es Salud con un 57.5% menos, pasando de 1554 a 660 en este periodo.

De acuerdo con la nueva clasificación que aporta el aplicativo ControlDoc, se encontró que, de las 17040 correspondencia recibida, solo 2121 son consideradas PQRSDF, arrojando la siguiente información:

| OFICINA O DEPENDENCIAS | PETICIONES (Solicitudes) | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | DENUNCIA | FELICITACION | TRAMITES |
|-------------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|--------------|--------------|
| GENERAL | 748 | 13 | 17 | 5 | 11 | | 176 |
| OFICINA OCCRE | 330 | 3 | 7 | | 8 | | 7240 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 56 | | | | | | 95 |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 12 | | | | | | 75 |
| MUJER Y GENERO | 3 | 1 | | | | | 11 |
| OCI DISCIPLINARIO | 3 | | | | | | 2 |
| OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 1 | | | | | | 4 |
| OCI DE GESTION | 1 | | | | | | 1 |
| PRIVADA | 294 | 1 | 5 | | 6 | 1 | 265 |
| MOVILIDAD | 144 | 2 | 3 | | 4 | | 1082 |
| HACIENDA | 110 | 1 | | | | | 1101 |
| SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA | 82 | 1 | | | 7 | | 239 |
| PLANEACION | 42 | 1 | | | 1 | | 906 |
| EDUCACION | 35 | | | | 1 | | 134 |
| SALUD | 22 | 3 | | | 3 | | 473 |
| INFRAESTRUSTURA | 24 | 1 | | | 1 | | 72 |
| SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE | 23 | 1 | | | 1 | | 141 |
| DEPORTE Y RECREACION | 16 | | | | | | 100 |
| AGRICULTURA Y PESCA | 12 | 1 | | | | | 87 |
| GESTION DE RIESGOS | 12 | | | | 1 | | 118 |
| TURISMO | 10 | 1 | | | | | 91 |
| GOBIERNO | 11 | | | | | | 89 |
| DESARROLLO SOCIAL | 9 | | | | | | 34 |
| CULTURA | 7 | | | | | | 35 |
| TIC'S | 1 | 1 | | | | | 20 |
| JUVENTUD | | | | | | | 3 |
| Total, general | 2008 | 31 | 32 | 5 | 44 | 1 | 12594 |

Cuadro No. 2 PQRSD por dependencias II semestre 2024

PQRSDF RECIBIDAS VIGENCIA 2024





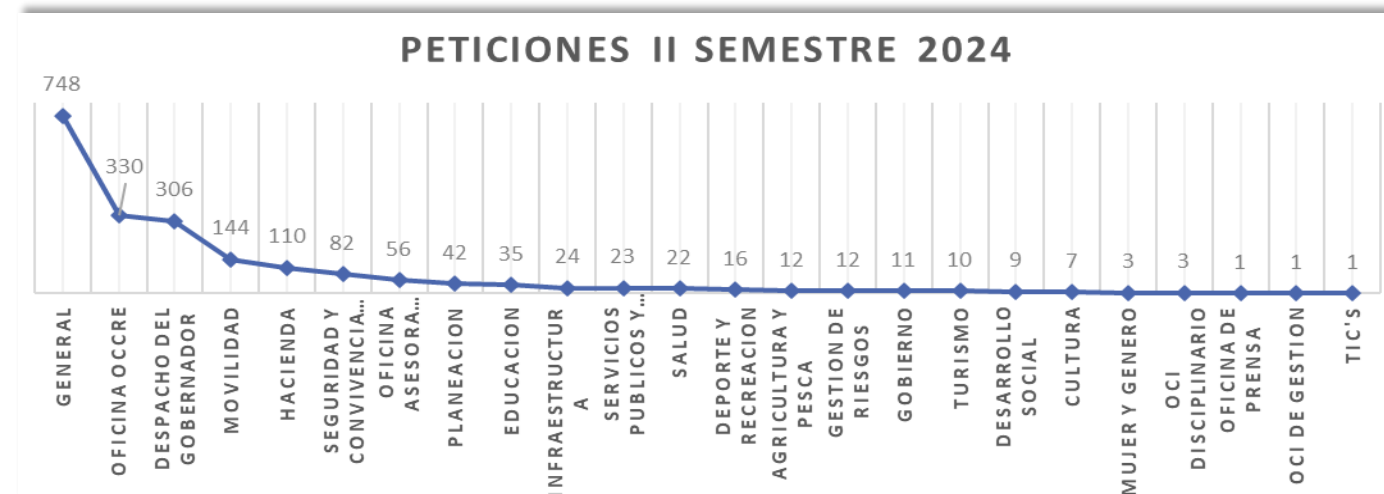
GOBERNACIÓN

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

Como se puede observar, el motivo principal por el que la ciudadanía y el público en general se acercan a la entidad sigue siendo la realización de trámites. No obstante, en comparación con el primer semestre de 2024, se ha registrado una leve disminución del 1%, pasando de 12,660 a 12,594 casos. Por otro lado, los procesos administrativos, judiciales y tutelas han experimentado un aumento significativo del 55%, con 924 solicitudes adicionales en comparación con el mismo período.

Tras analizar la información suministrada, se observa que la ciudadanía continúa dirigiéndose a la entidad principalmente para realizar trámites ante la OCCRE, representando el 57% del total de solicitudes recibidas, con un total de 7,240 casos. En segundo lugar, se encuentran la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Hacienda, con un 9% cada una, registrando 1,373 y 1,324 solicitudes respectivamente.

En cuanto a las recepciones de acciones judiciales, derechos de petición y memorandos en este semestre, se destaca que la Secretaría General ha experimentado un aumento del 612%, pasando de 112 a 797 solicitudes en el segundo semestre. En segundo lugar, se encuentra la Secretaría Privada, con un incremento del 110%, al pasar de 159 a 334 casos. Finalmente, la Oficina de la OCCRE ha registrado un aumento del 106%, alcanzando un total de 586 casos dentro del total de acciones judiciales.



En cuanto a las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2024, se observa un incremento del 47% respecto al primer semestre del mismo año, lo que representa 643 solicitudes adicionales, pasando de 1,365 a 2,008. Las dependencias con mayor número de peticiones fueron la Secretaría General, la OCCRE y el Despacho del Gobernador. Sin embargo, se destaca que la Secretaría General presentó el mayor aumento, con un 750%, registrando 660 solicitudes adicionales en comparación con las 88 recibidas en el semestre anterior.

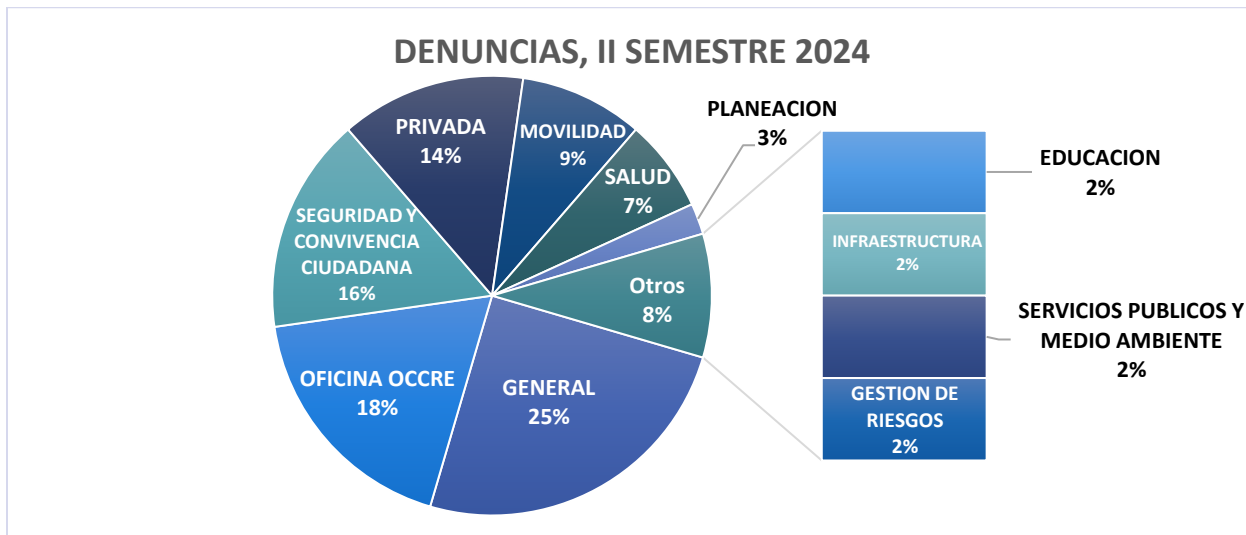
Por su parte, la OCCRE experimentó un incremento del 35%, recibiendo 330 solicitudes, lo que representa el 16% del total. El Despacho del Gobernador ocupa el tercer lugar, con 306 solicitudes, el 15% del total, desplazando a la Secretaría de Movilidad al cuarto lugar, con 144 solicitudes (7% del total). En quinto lugar se encuentra la Secretaría de Hacienda, que aumentó en 22 casos, alcanzando un total de 110 solicitudes, lo que representa el 5% del total. Adicionalmente, se observa una disminución en el número de solicitudes de la Secretaría de Salud, con solo 22 peticiones en este semestre, ocupando el duodécimo lugar y representando apenas el 1% del total general.



GOBERNACIÓN

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

Se recomienda realizar un análisis de las peticiones más frecuentes realizadas por la comunidad y las diferentes entidades, con el fin de mejorar el servicio y reducir el posible desgaste administrativo.



En el segundo semestre de 2024, se observa una disminución del 18% en el número de denuncias presentadas, alcanzando un total de 44 casos, lo que representa 8 casos menos que en el semestre anterior, cuando se registraron 52. Las dependencias con mayor recepción de denuncias fueron las siguientes:

En primer lugar, la Secretaría General, que pasó del séptimo al primer lugar, con un aumento de 8 casos, pasando de 3 a 11, lo que representa el 25% del total general. En segundo lugar, la OCCRE, que subió del tercer al segundo lugar, manteniendo 8 casos y representando el 18% del total. En tercer lugar se encuentra la Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana, que descendió del primer al tercer lugar, con una reducción de 5 casos, pasando de 12 a 7, lo que equivale al 16% del total de denuncias presentadas. Por otro lado, la Secretaría de Salud descendió del cuarto al sexto lugar, con una disminución de 3 casos, pasando de 6 a 3, lo que representa el 7% del total general. Cabe destacar que la Secretaría de Movilidad aumentó de 1 a 4 denuncias en este semestre, ubicándose en el quinto lugar.

Motivos de Denuncias II semestre 2024





GOBERNACIÓN

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

Tras revisar la cantidad de denuncias presentadas, el personal de archivo identificó que al menos el 50% de ellas fueron mal clasificadas al momento de su radicación como denuncias, dejando solo 22 casos válidos para su análisis. De estas 22 denuncias, el 22.7% correspondieron a querrelas policiales y perturbaciones en la comunidad. En segundo lugar, con un 13.64% cada una y 3 casos, se encontraron denuncias relacionadas con la construcción de obras o infracciones urbanísticas, problemas de residencia y denuncias por corrupción administrativa en contratación. En tercer lugar, con un 9.09% cada una y 2 casos, se registraron denuncias por vertimientos de aguas residuales en la vía pública y conflictos de predios. Finalmente, el 18.18% restante, equivalente a 4 denuncias, correspondieron a motivos varios.

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.



- ❖ Para este periodo se observa un incremento de un 158% en la cantidad de Quejas presentadas ante la entidad pasando de 12 a 31 casos y de 5 dependencias a 14. Para este periodo la dependencia que presentó mayor recepción de quejas fue secretaria general, con 13 casos y el 42% del total de quejas recibidas, el segundo lugar lo comparten, la oficina de la OCCRE y Salud, ambas con 3 casos y el 10% del total general cada una y, en tercer lugar, Movilidad con 2 casos y un 6% del total general. Cabe resaltar que adicional a las antes mencionadas hay 11 dependencias que recibieron al menos 1 queja con el 32% restante y finalmente 12 dependencias (Oficina Asesora Jurídica, Despacho del gobernador, OCI Disciplinario, Oficina de Prensa, OCI de gestión, Educación, Deporte y recreación, Gestión de Riesgos, Gobierno, Desarrollo Social, Cultura 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.



GOBERNACIÓN

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

RECLAMOS, II SEMESTRE 2024



- ❖ Para el II semestre del 2024, se presenta nuevamente un incremento en el número de Reclamos, alcanzando un 350% con respecto al I semestre, con veinticinco (25) casos más, pasando de 7 a 32 reclamos; Al igual que el I semestre, sigue siendo la Secretaria General la que presenta la mayor cantidad de quejas, con el 53% del total y 17 casos, en segundo lugar la OCCRE tiene 22% con 7 casos y Privada con 5 casos y el 16%, para este periodo se encuentra Movilidad en el cuarto lugar con 3 casos y el 9% restante, las demás dependencias no presentaron reclamos.

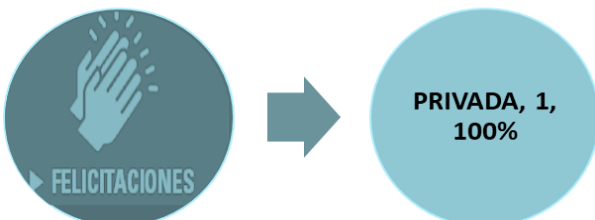
Es importante recordar que hay que velar y verificar que los reclamos realizados por los usuarios sean atendidos, aclarados y/o solventados.

SUGERENCIAS, II SEMESTRE 2024



- ❖ A pesar de que en este período se registró un ligero incremento en las sugerencias recibidas, pasando de 3 a 5 casos, los datos reflejan una baja interacción de la comunidad con las diferentes dependencias. sin embargo, a diferencia del semestre anterior donde las sugerencias se distribuyeron en tres dependencias (General, Infraestructura y Despacho del Gobernador), en este período el 100% de las sugerencias se concentraron en Secretaría General, mientras que las demás dependencias no recibieron casos. Por 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, II SEMESTRE 2024



- ❖ En el II semestre del 2024, la entidad recibió una (1) felicitación, la cual estaba dirigida para la secretaria Privada.



GOBERNACIÓN

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

OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD – II SEMESTRE 2024

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 segundo semestre de la vigencia 2024, una oportunidad de 0% en todas las dependencias, cabe anotar que esta plataforma se empezó a implementar en la vigencia 2024, lo que ha dificultado el registro satisfactorio de todas las respuestas emitidas por las diferentes dependencias, esto, 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. Para este análisis se toma en cuenta como respuesta, aquellos que tienen relacionados radicados de salida. Encontrando lo siguiente

| CONSOLIDADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (CONTROL DOC Y CORREO SAC) I SEMESTRE 2024 | | | | |
|--|-----------------|---------------------|------------------------|-----------|
| DEPENDENCIA U OFICINA | PQRSD RECIBIDAS | SIN RADICADO SALIDA | CON RADICADO DE SALIDA | CUMPLIÓ |
| SECRETARIA GENERAL | 794 | 794 | 0 | 0% |
| OFICINA OCCRE | 348 | 348 | 0 | 0% |
| DESPACHO DEL GOBERNADOR | 319 | 319 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE MOVILIDAD | 153 | 153 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 111 | 111 | 0 | 0% |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA | 90 | 90 | 0 | 0% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 56 | 56 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 44 | 44 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 36 | 36 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE SALUD | 28 | 28 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 26 | 26 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE | 25 | 25 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE DEPORTE Y RECREACION | 16 | 16 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y PESCA | 13 | 13 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE GESTION DE RIESGOS | 13 | 13 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 11 | 11 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE TURISMO | 11 | 11 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 9 | 9 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE CULTURA | 7 | 7 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE LA MUJER Y GENERO | 4 | 4 | 0 | 0% |
| OCI DISCIPLINARIO | 3 | 3 | 0 | 0% |
| SECRETARIA DE TIC'S | 2 | 2 | 0 | 0% |
| OCI DE GESTION | 1 | 1 | 0 | 0% |
| OFICINA DE PRENSA | 1 | 1 | 0 | 0% |
| Total general | 2121 | 2121 | 0 | 0% |

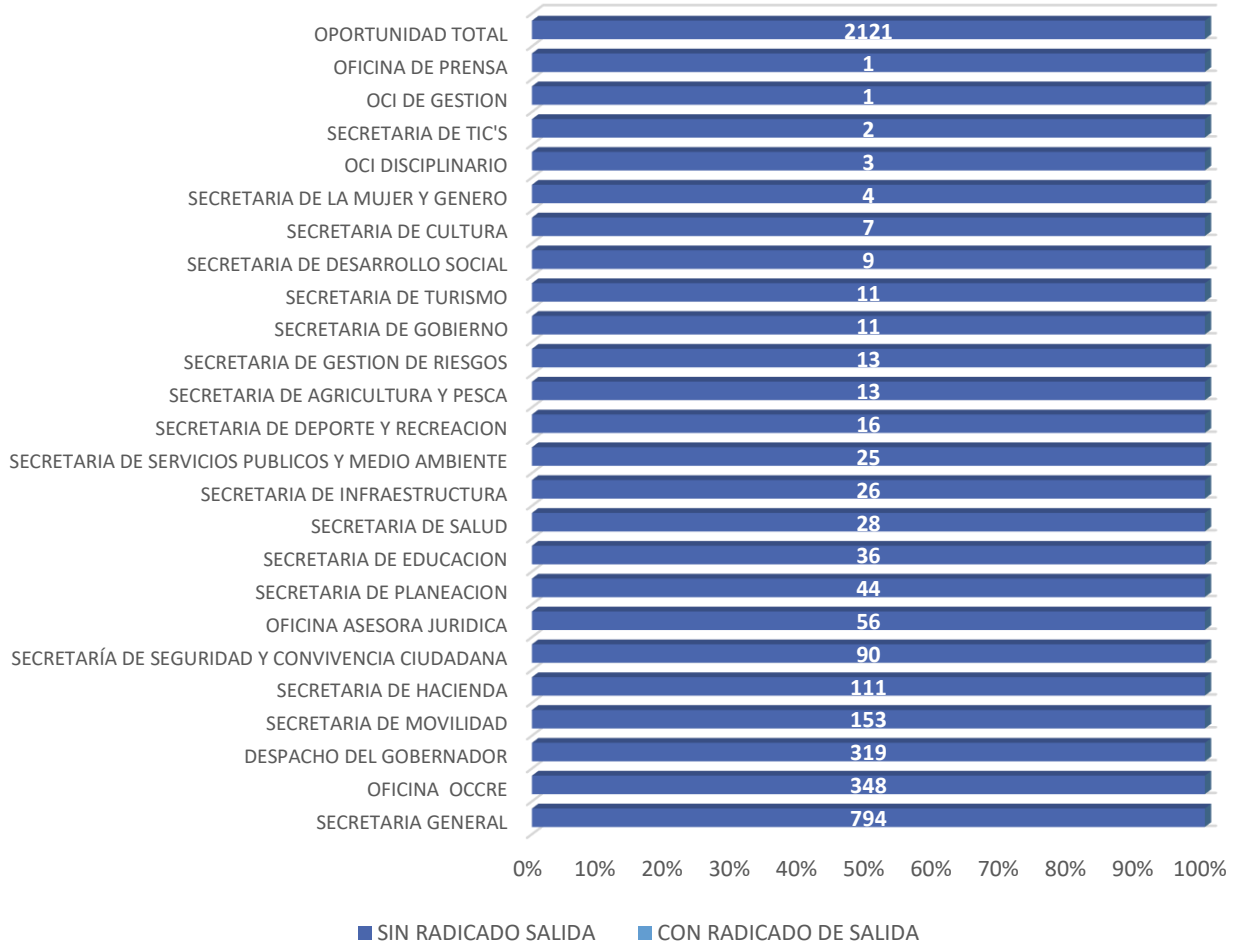
Tabla 3 Consolidado De Respuesta De Las PQRSD Recibidas



GOBERNACIÓN

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

OPORTUNIDAD EN ATENCION DE PQRS, II SEMESTRE 2024



Es fundamental destacar que deberíamos estar cumpliendo al 100% con las respuestas a las PQRS. Esto es aún más relevante considerando que, al inicio de 2024, se implementó un cambio en el software de correspondencia. Sin embargo, a pesar de este cambio, el porcentaje de respuestas ha caído drásticamente al 0%, pasando del 25.3% al 0%, sin que se haya registrado ninguna de las respuestas emitidas en la plataforma

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 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”



GOBERNACIÓN

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

Se reitera la importancia de la supervisión por parte de la primera línea de defensa (Líderes de Proceso, Supervisores e Interventores, Secretarios) a poner en marcha las acciones de mejora que se pueden llevar a cabo, como por ejemplo descargando lo que fue atendido del sistema. En este punto es importante considerar 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.

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

La Secretaría General deberá establecer estrategias de capacitación, acompañamiento e incentivar el compromiso por parte de los secretarios de despacho, jefes de oficina y funcionarios en general, como responsables de la primera línea de defensa en sus diferentes dependencias, para que cada PQRSD que reciba la administración sea atendida en los términos establecidos por la ley. Si bien es cierto que 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.



GOBERNACIÓN

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

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

| CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR CANAL DE ATENCION II SEMESTRE 2024 | | | | | | |
|---|---|-------------------------|-------------------------|----------|--------------|---------------|
| MEDIO DE RECEPCIÓN | ACCIONES CONSTITUCIONALES/ DERECHOS DE PETICIÓN | SOLICITUDES Y CONCEPTOS | CORRESPONDENCIA OFICIAL | INFORMES | TRAMITES | Total general |
| ENTREGA PERSONAL (VENTANILLA UNICA) | 1122 | 327 | 386 | 2 | 11177 | 13014 |
| CORREO ELECTRONICO | 748 | 7 | 1056 | 0 | 1293 | 3104 |
| EMPRESA MENSAJERIA | 16 | 0 | 55 | 0 | 122 | 193 |
| FORMULARIO WEB | 719 | 0 | 4 | 4 | 2 | 729 |
| Total general | 2605 | 334 | 1501 | 6 | 12594 | 17040 |

En el cuadro se puede apreciar que, el medio más utilizado para la recepción de correspondencia en la entidad para este semestre sigue siendo la Ventanilla Única (Entrega personal) con el 76.4% del total, en segundo lugar, la radicación por correo electrónico con el 18.2% de la correspondencia y Pagina web y Correo certificado con el 5.4% 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 al tiempo de respuesta que requiera cada comunicación según la ley. Se recomienda que el personal que atiende en ventanilla única sea de planta, que conozca la entidad, que tengan inducción y reinducción 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:

| PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION II SEMESTRE 2024 | | | | | | | |
|--|--------------------------|-----------|--------------|-----------|-----------|------------|---------------|
| DEPENDENCIA | PETICIONES (Solicitudes) | DENUNCIA | FELICITACION | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | Total general |
| ENTREGA PERSONAL | 918 | 30 | 1 | 14 | 12 | 0 | 975 |
| FORMULARIO WEB | 676 | 10 | 0 | 13 | 17 | 5 | 721 |
| CORREO ELECTRONICO | 400 | 4 | 0 | 4 | 3 | 0 | 411 |
| EMPRESA MENSAJERIA | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| Total general | 2008 | 44 | 1 | 31 | 32 | 5 | 2121 |

Fuente: Archivo y Correspondencia.

Con base en el cuadro anterior, se observa que, en este periodo, la administración sigue recibiendo más peticiones que sugerencias. Estas dos variables se consideran relevantes porque permiten captar la retroalimentación de la comunidad y de diversos grupos de interés, lo cual es clave para promover la mejora continua, fomentar la participación ciudadana, impulsar la innovación y garantizar la

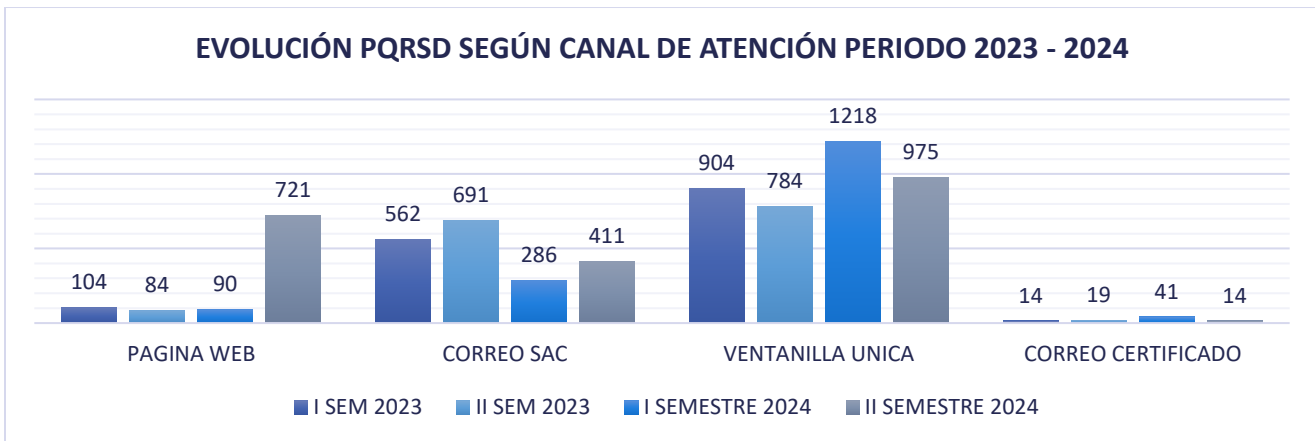


GOBERNACIÓN

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

transparencia. Todo esto contribuye a una gestión pública más eficiente y responsable, por lo que resulta fundamental redoblar esfuerzos para recuperar la confianza de la comunidad y trabajar en colaboración con ella.

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



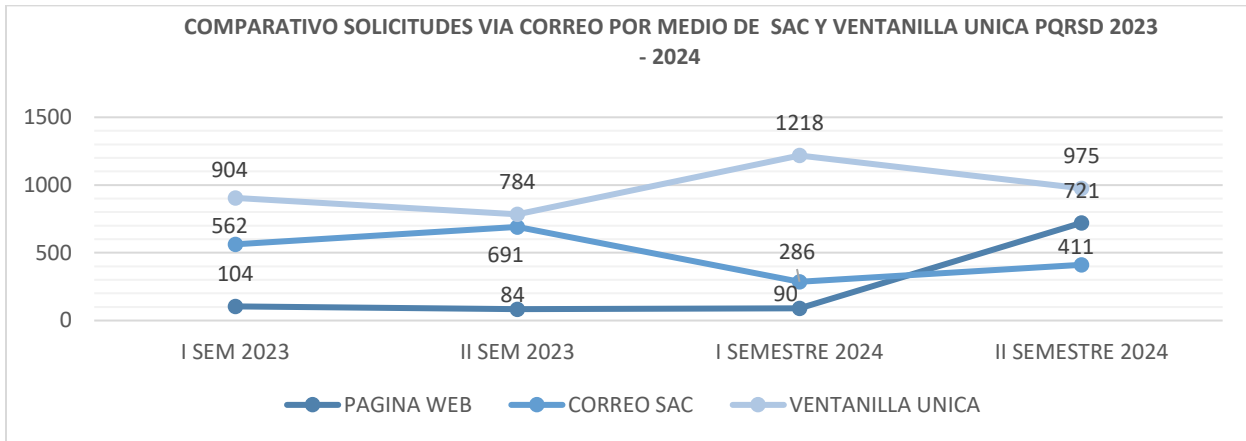
Según la gráfica, se observa que la Ventanilla Única ha sido el medio más utilizado para la recepción de PQRSD durante los últimos dos años, representando el 46% del total de comunicaciones recibidas. Sin embargo, este porcentaje muestra una disminución del 28.5% en comparación con el primer semestre, pasando de 1,218 a 975 solicitudes a través de este medio. En segundo lugar, con un crecimiento inversamente proporcional al de la Ventanilla Única, se encuentra la página web o formulario en línea, que aumentó en un 28.5%, con 631 solicitudes adicionales, alcanzando un total de 721, lo que equivale al 34% de las PQRSD recibidas. Además, el Correo SAC pasó a ocupar el tercer lugar en este semestre, con un 19.4% del total y 411 solicitudes recibidas, dejando solo el 0.7% restante al Correo Certificado, con 14 PQRSD.

Es crucial continuar con campañas pedagógicas para informar a la comunidad sobre los diferentes canales de atención que ofrece la entidad. En este sentido, es necesario fortalecer el servicio presencial de la Ventanilla Única, que tiene como objetivo principal facilitar la interacción entre la comunidad y la administración, especialmente para aquellas personas que no cuentan con recursos tecnológicos o no tienen el conocimiento necesario para utilizarlos adecuadamente. Esto permitirá ofrecer respuestas oportunas y eficaces que satisfagan las expectativas de los usuarios. Asimismo, aunque se han levantado las medidas de uso de tapabocas en espacios cerrados, se recomienda que la Secretaría General proporcione los elementos de bioseguridad necesarios para la atención personalizada, a fin de prevenir contagios entre las personas a cargo.



GOBERNACIÓN

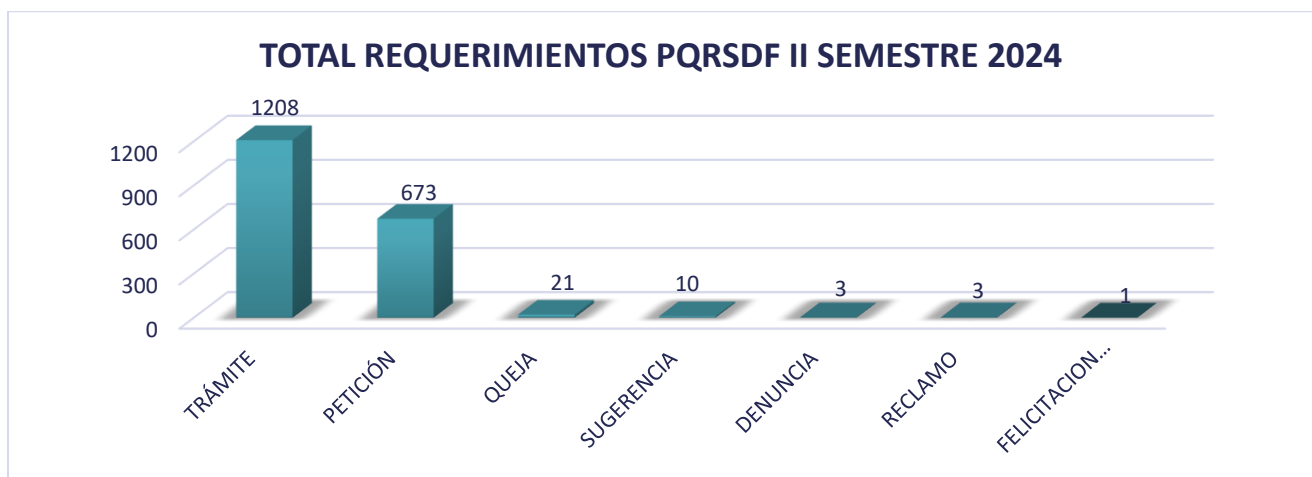
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2



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 2024 mediante los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, en las modalidades de Quejas y Reclamos por parte de los usuarios.

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

SECRETARIA DE EDUCACIÓN



Información suministrada por Sec. De Educación



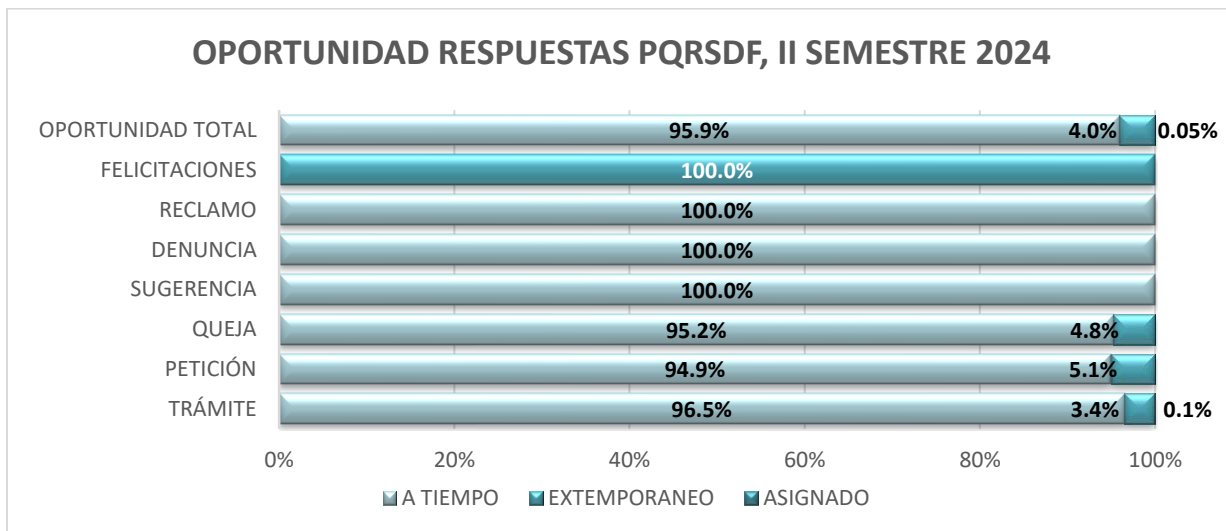
GOBERNACIÓN

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

| REQUERIMIENTO | FINALIZADO A TIEMPO | FINALIZADO EXTEMPORANEO | ASIGNADO | Total general |
|----------------------|---------------------|-------------------------|----------|---------------|
| TRÁMITE | 1166 | 41 | 1 | 1208 |
| PETICIÓN | 639 | 34 | | 673 |
| QUEJA | 20 | 1 | | 21 |
| SUGERENCIA | 10 | | | 10 |
| DENUNCIA | 3 | | | 3 |
| RECLAMO | 3 | | | 3 |
| FELICITACIONES | | 1 | | 1 |
| Total general | 1841 | 77 | 1 | 1919 |

Se observa para este periodo una disminución de un 20.9% en las solicitudes recibidas, pasando de 2425 en el primer semestre de 2024, a 1919 en este periodo; así mismo, se encontró que las peticiones disminuyeron en un 44.7%, pasando de 1216 a 673, lo que equivale al 35.1% de las PQRSD recibidas, por otro lado los tramites presentaron un leve aumento en 2% con un total de 1208 solicitudes para este periodo y el 62.9% del total, evidenciando de esta manera, que la comunidad se ha acercado a la secretaria de educación especialmente para la realización de algún tipo de trámite; así mismo las quejas aumentaron en un 75%, pasando de 12 a 21 en este periodo, sin embargo solo representa el 1.1% del total recibido; en este periodo, las sugerencias aumentaron en 3, para un total de 10, al igual que los reclamos quedaron en 3, sin embargo, una vez revisado el motivo de los reclamos se pudo apreciar que uno de ellos esta repetido por el mismo usuario y mismo motivo por diferencia de un minuto y vía web, lo que infiere un posible error al enviar el mensaje, quedando realmente solo 2 reclamos; las felicitaciones se mantienen al igual que el semestre anterior en 3 casos; finalmente, se presentaron 3 denuncias en este periodo.

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.



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 durante la vigencia, al emitir las respuestas de



GOBERNACIÓN

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

las PQRSD solicitadas a su dependencia, debido a que presenta un 95.9% de respuestas a tiempo a la comunidad, lo que nos lleva a un aumento en la tasa de respuesta en un 1.1% más que en el primer semestre del 2024 donde fueron 94.8%; por otro lado, se observa una disminución en las respuestas extemporáneas, pasando de 126 en el I semestre del 2024 a 77 en este periodo; Finalmente, encontrándose a la fecha de solicitud, solo un (1) requerimiento en estado Asignado o En Trámite.

| MEDIO DE RECEPCION | DENUNCIA | FELICITACIONES | PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | TRÁMITE | Total general |
|----------------------|----------|----------------|------------|-----------|----------|------------|-------------|---------------|
| CORREO ELECTRÓNICO | 2 | 1 | 358 | 9 | 1 | 10 | 627 | 1008 |
| PERSONAL | 1 | 0 | 240 | 10 | 0 | 0 | 278 | 529 |
| WEB | 0 | 0 | 64 | 2 | 2 | 0 | 293 | 361 |
| TELEFONO | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 6 | 17 |
| CORREO CERTIFICADO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| PÁGINA WEB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Total general | 3 | 1 | 673 | 21 | 3 | 10 | 1208 | 1919 |

De acuerdo al cuadro anterior, se puede ver que al igual que I semestre del 2024 el medio más utilizado por la comunidad para allegar la correspondencia a la secretaria es el Correo Electrónico, el cual tiene la mayor cantidad de solicitudes recibidas con el 52.5% del total de PQRSD, en segundo lugar, continua el medio de entrega personal, con el 27.6% y le sigue Vía Web con el 18.8%; por otro lado, se observa que por correo certificado solo recibieron 3 solicitudes, de 17 que se recibieron en el I semestre; sin embargo, se recibieron 17 solicitudes telefónicas, a las cuales se les da trámite de acuerdo con el tipo de solicitud y solo una (1) por medio de la página web.

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

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

SECRETARIA DE SALUD

| ENTIDAD | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|---|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| CONDICIONES DE SANEAMIENTO AMBIENTAL, ALIMENTOS Y ZONOSIS | 4 | 0 | 13 | 7 | 3 | 2 | 29 |
| NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO | 3 | 0 | 4 | 4 | 13 | 6 | 30 |
| NUEVA EPS REGIMEN SUBSIDIADO | 1 | 3 | 7 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| SANITAS EPS | 6 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 14 |
| E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE SAI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OTROS | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| TOTAL | 14 | 10 | 25 | 15 | 21 | 15 | 100 |
| QUEJAS RESUELTAS | 13 | 7 | 14 | 11 | 2 | 4 | 51 |

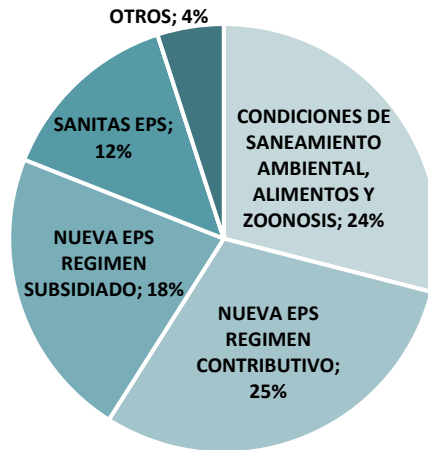
Información suministrada por Sec. De Salud



GOBERNACIÓN

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

PORCENTAJE DE PQRSD CONSULTADAS POR ENTIDAD



PQRSD RECIBIDAS VS RESUELTAS, II SEMESTRE 2024



Al igual que en el semestre anterior, se observa una disminución del 17% en el número de quejas resueltas, alcanzando solo un 51% del total de quejas presentadas. Esto significa que casi la mitad de las quejas no recibieron solución, lo que representa no solo una oportunidad desaprovechada para fortalecer la confianza ciudadana, sino también un riesgo para la percepción de la transparencia y eficiencia institucional.

Además, se destaca que el mes de noviembre fue el que registró la menor cantidad de quejas resueltas, con 19 solicitudes sin respuesta, mientras que julio fue el mes más efectivo, con 13 solicitudes resueltas de 14 recibidas. Los meses de agosto a diciembre, por su parte, presentaron entre 3 y 11 solicitudes pendientes de respuesta.

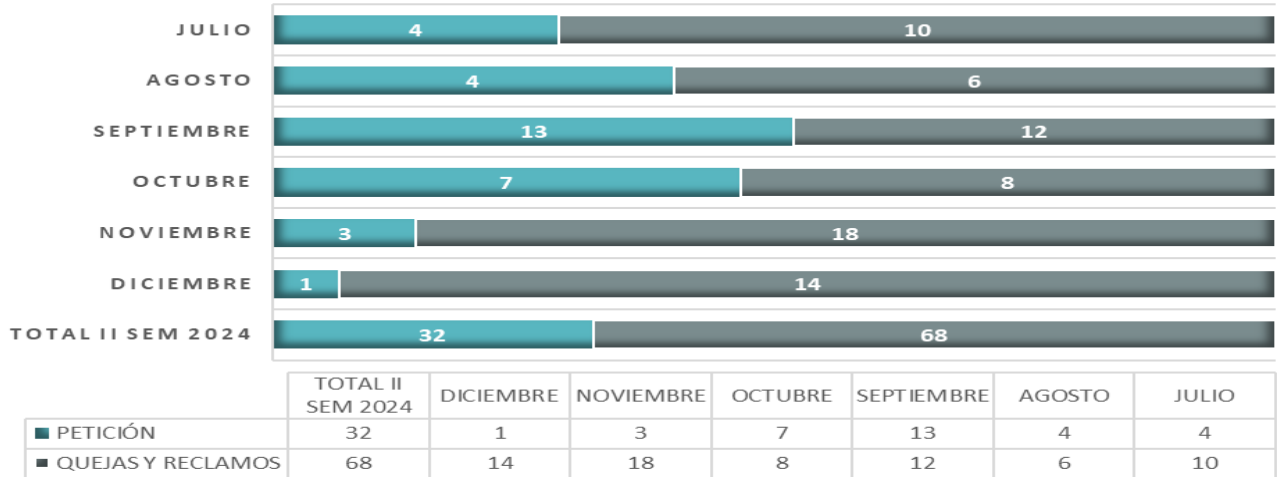
Por otro lado, al igual que en el primer semestre, la Nueva EPS continúa siendo la entidad con mayor número de PQRSD de las dos EPS que prestan servicio en la isla, representando el 43% del total de PQRSD departamentales, mientras que Sanitas EPS registró un 12%.



GOBERNACIÓN

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

PQR RECIBIDAS POR MES, II SEMESTRE 2024



| REQUERIMIENTO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|--------------------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| PETICIÓN | 4 | 4 | 13 | 7 | 3 | 1 | 32 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 10 | 6 | 12 | 8 | 18 | 14 | 68 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Durante este semestre, se evidencia una disminución del 20% en el número de peticiones, quejas y reclamos recibidos por la Secretaría de Salud, pasando de 120 comunicaciones en el primer semestre de 2024 a 100 en este periodo. Este descenso se refleja en las Peticiones y Reclamos, en ambos casos con una disminución del 4% respecto al primer semestre. Las Peticiones representaron un 32% del total, con 32 registros en este semestre, mientras que los Reclamos alcanzaron un 68%, con 68 casos en total. Por otro lado, las Quejas y Sugerencias se mantuvieron en 0%, al igual que las Denuncias, ya que no se recibieron casos en este periodo.

La Secretaría de Salud sigue sin proporcionar de manera detallada la información sobre los conceptos de quejas, reclamos y peticiones. Por lo tanto, la OCI sugiere nuevamente a la Secretaría realizar un análisis de los motivos más frecuentes por los cuales los usuarios de las acciones de las EPS presentan PQRSD, y establecer acciones para reducir la incidencia de estas. Además, es fundamental analizar la oportunidad en la respuesta y resolución de estas. Se reitera la importancia de fortalecer otros canales de comunicación con la comunidad, utilizando para ello la página web de la Gobernación.

Actualmente, la Secretaría de Salud lleva el control de manera manual y en formato Excel. Por esta razón, es indispensable contar con el apoyo del grupo de calidad (MIPG) de la Gobernación del



GOBERNACIÓN

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

Archipiélago, para apoyar a la Secretaría en la mejora de los procesos y procedimientos enmarcados en el Sistema de Calidad Integrado al MIPG, lo que incluye procedimientos, formatos, seguimiento, análisis y acciones para mejorar referente a las PQRSD.

3. CONCLUSIONES

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

Durante el periodo cubierto por el presente informe, se observa que las respuestas a las PQRSD recibidas directamente por la Secretaría de Educación presentan una oportunidad del 99.95%, considerando tanto las comunicaciones atendidas a tiempo como las extemporáneas, con un total de 1918 comunicaciones gestionadas y solo una (1) en estado asignado. Por otro lado, las solicitudes realizadas a través del aplicativo web SGDC ControlDoc muestran una oportunidad de atención del 0%, ya que ninguna de las comunicaciones recibidas fue resuelta en el sistema, este resultado es preocupante, especialmente al compararlo con los datos del segundo semestre de 2023, cuando con el aplicativo DIGIFILE se alcanzó un 87% de oportunidad, y con el nuevo sistema en el primer semestre de 2024, alcanzó un 2%. 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.

Por lo anterior, se sugiere nuevamente que desde la Secretaria General o el supervisor del Nuevo Sistema Documental realice acompañamiento permanente del personal responsable 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 logrando así tener estadísticas reales que ayuden a la toma de decisiones en el proceso de mejora continua.

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

Así mismo, podemos observar que la secretaria de movilidad una de las pocas que tenía una alta oportunidad en los diferentes aplicativos, también presentó una caída en la oportunidad, pasando de un 60% en el I semestre a 0% en este, encendiendo las alarmas, ya que se evidencia el no registro de las posibles respuestas o la no atención a los requerimientos presentados. Por lo anterior, se hace un llamado al compromiso y responsabilidad con el nuevo aplicativo, así como realizar un análisis sobre los temas que con mayor frecuencia son requeridos a esta Secretaría, con el fin de mantener y aumentar el indicador de oportunidad en las respuestas.



GOBERNACIÓN

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

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 51% con las comunicaciones recibidas directamente en su dependencia (17% menos que el periodo anterior); Es importante recordar que la Secretaría recibe las PQRSD y las direcciona a las IPS correspondientes para la debida respuesta, lo que dificulta contar con el récord real de respuestas efectivas al ciudadano, sin embargo se sugiere que solicite copia de las repuestas emitidas, lo que le permitirá realizar seguimiento a la efectividad de respuesta dadas a la comunidad. Por otro lado, se observa que en las solicitudes recibidas directamente en la gobernación, por medio del ControlDoc, tiene una oportunidad de 0% lo que implica que no se registró en el sistema la respuesta a las comunicaciones recibidas, cabe anotar que para el segundo semestre del 2023 con el aplicativo DIGIFILE, alcanzaron a registrar 269 respuestas de 445 solicitudes recibidas, mientras que en el I semestre del 2024 las solicitudes recibidas directamente en la gobernación, por medio del ControlDoc, lograron una oportunidad de 4.8% atendiendo un total de 2 de 40 comunicaciones recibidas, esto evidencia una disminución en oportunidad en atención a solicitudes que llevaba en los últimos tres periodos; demostrando que es posible que no estén muy familiarizados con el nuevo aplicativo, lo que dificulta el registro de las respuestas en el mismo. Es importante la estadística, pero lo es aún más, los análisis y acciones que de ella se desprendan para el mejoramiento en la atención al ciudadano, así como llevar una trazabilidad de las solicitudes con el fin de garantizar una respuesta oportuna al usuario.

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

El desconocimiento o no manejo adecuado del Control doc., puede estar llevando al no registro de manera oportuna de las respuestas a las PQRSD; por lo que se sugiere nuevamente implementar el formato “Control y Seguimiento a PQRSD” de tal forma que se evidencie el registro de las repuestas emitidas, para poder tener una fuente de información sobres esos requerimientos que no se están registrando en el aplicativo.

Es necesario el compromiso de todas dependencias en el cumplimiento oportuno para atender los requerimientos recibidos por medio del aplicativo ControlDoc, con el fin de tener un seguimiento adecuado a las respuestas emitidas, ya que actualmente la tasa de respuesta a las comunicaciones está en 0%, equivalente a ningún oficio respondido, es importante que los jefes o líderes de grupo lean diariamente los correos institucionales, el ControlDoc, así como la correspondencia física que entran a sus dependencias y establezcan internamente los controles de seguimiento para las respuestas oportunas y coherentes de las mismas.

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



GOBERNACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



GOBERNACIÓN

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

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

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


William Austin Archbold
Jefe Oficina Control Interno de Gestión