



GOBERNACIÓN

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

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME SEMESTRAL PQRSD

ENERO 2026



GOBERNACIÓN

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

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO NORMATIVO	3
3. GENERALIDADES	4
3. ESTADO CONSOLIDADO DE CORRESPONDENCIA II SEMESTRE 2025	5
4. CONCLUSIONES	27
5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	28
5.1 Observaciones	28
5.2 Recomendaciones	29



GOBERNACIÓN

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

1. INTRODUCCIÓN

El presente Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tiene como propósito presentar de manera estructurada los resultados de la gestión adelantada por la Gobernación en materia de recepción, trámite, seguimiento y respuesta a las solicitudes ciudadanas radicadas durante el II semestre de la vigencia 2015 (Julio – Diciembre).

Este informe se elabora en cumplimiento del derecho fundamental de petición y disposiciones normativas aplicables en materia de atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública. Igualmente, su desarrollo se enmarca en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados y la política de Servicio al Ciudadano.

La consolidación y análisis de la información contenida en este documento permite evaluar la oportunidad, calidad y efectividad de las respuestas emitidas por las dependencias, así como identificar comportamientos recurrentes, riesgos asociados a la gestión y oportunidades de mejora en la prestación del servicio. En este sentido, el informe se constituye en un insumo relevante para la toma de decisiones, el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y la implementación de acciones de mejoramiento continuo orientadas a optimizar la gestión institucional y la satisfacción de la ciudadanía.

2. MARCO NORMATIVO

El presente informe de análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y de conformidad con la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley 190 de 1995 y en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que dispone que en toda entidad pública deberá existir, al menos, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos formulados por la ciudadanía y relacionados con el cumplimiento de la misión institucional. Así mismo, se establece que la Oficina de Control Interno debe vigilar que dicha atención se preste conforme a las disposiciones legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

De igual manera, la normativa señala que las entidades públicas deben disponer en su página web principal de un enlace de fácil acceso que permita a los ciudadanos presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción por parte de los servidores públicos, así como propuestas orientadas a la mejora en la prestación del servicio público.

Adicionalmente, el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo la obligatoriedad de implementar Programas de Transparencia y Ética Pública en todas las entidades del orden nacional y territorial. Dichos 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, incorporando dentro de sus componentes la gestión y



GOBERNACIÓN

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

seguimiento de las PQRSD como mecanismo de transparencia, participación ciudadana y control social; aquí es importante recordar que las entidades territoriales tenemos plazo hasta agosto de 2026 implementar y publicar el documento aprobado, que previamente a esto debe cumplir con todo el ciclo de publicación previo y de participación en su validación y construcción con la comunidad.

En este contexto, la gestión de las PQRSD se articula también con los principios de acceso a la información pública, orientados a garantizar a los ciudadanos canales efectivos, accesibles y oportunos para la presentación de sus solicitudes, así como el seguimiento y respuesta por parte de la administración pública.

3. GENERALIDADES

La información analizada en el presente 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 institucionales dispuestos para la gestión de las PQRSD.

Hasta diciembre de 2023, la herramienta utilizada para la radicación de las 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 actualmente en proceso de integración y fortalecimiento mediante actividades de capacitación a los usuarios.

La entidad cuenta con una Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, a cargo de la Secretaría General y coordinada por Archivo y Correspondencia, así como con canales adicionales para la recepción de PQRSD, entre los que se incluye el correo electrónico del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), disponible en el portal web institucional. De manera complementaria, la Secretaría de Salud y la Secretaría de Educación gestionan de forma independiente las solicitudes ciudadanas a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), conforme a sus procesos misionales.

Los canales habilitados para la recepción y atención de PQRSD son los siguientes:

- Enlace “Servicio al Ciudadano” en la página web institucional
- Correo electrónico: servicioalciudadano@sanandres.gov.co
- Línea telefónica (directorio institucional publicado en el sitio web)
- Chat y Foro Ciudadano (en proceso de actualización)
- Ventanilla Única de Atención al Ciudadano
- Buzones físicos (se recomienda su reinstalación y uso sistemático)

Durante el segundo semestre de 2025, los canales con mayor volumen de recepción de solicitudes fueron la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano y el correo electrónico del SAC a través del portal web institucional.



GOBERNACIÓN

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

Conforme al marco normativo y en ejercicio de las funciones de seguimiento y evaluación a la gestión institucional, a continuación, se presenta el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al periodo evaluado, con el propósito de identificar su comportamiento, distribución por dependencia y posibles aspectos susceptibles de mejora.

4. ESTADO CONSOLIDADO DE CORRESPONDENCIA II SEMESTRE 2025

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

Cuadro No.1 Correspondencia Recibida II Semestre 2025

Dependencia u Oficina	Acciones Constitucionales y Derecho de Petición	Informes	Solicitudes y Conceptos	Correspondencia Oficial	Tramites	Total general
OFICINA OCCRE	640	1	325	299	5978	7243
SECRETARIA DE HACIENDA	214	0	24	259	778	1275
SECRETARIA DE PLANEACION	96	0	15	119	936	1166
SECRETARIA DE MOVILIDAD	255	1	6	171	700	1133
SECRETARIA PRIVADA	320	2	0	373	290	985
SECRETARIA DE SALUD	165	4	3	163	628	963
SECRETARIA GENERAL	330	0	19	128	150	627
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	24	0	0	21	561	606
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	160	0	0	115	162	437
SECRETARIA DE EDUCACION	73	0	0	92	183	348
SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE	79	8	0	155	84	326
SECRETARIA DE GESTION DE RIESGOS	39	0	0	3	257	299
SECRETARIA DE GOBIERNO	43	0	0	59	128	230
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	51	0	1	109	66	227
OFICINA ASESORA JURIDICA	78	1	0	38	82	199
SECRETARIA DE DEPORTE Y REC	29	0	0	48	122	199
SECRETARIA DE TURISMO	47	1	0	33	111	192
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y P.	35	0	0	44	90	169
SECRETARIA DE CULTURA	15	0	0	24	25	64
SECRETARIA DE LA MUJER Y GENERO	21	0	0	13	12	46
SECRETARIA DE JUVENTUD	14	0	0	8	5	27
SECRETARIA DE LAS TIC´S	5	0	0	11	6	22
OFICINA DE PRENSA Y COM.	6	0	0	5	2	13
DESPACHO DEL GOBERNADOR	3	0	0	2	6	11
OCI DISCIPLINARIO	4	0	0	2	2	8
OCI DE GESTION	1	0	0	0	1	2
Total	2747	18	393	2294	11365	16817

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia

Teniendo en cuenta la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) ControlDoc para el manejo de la correspondencia, se identifican cambios en los criterios de reporte y clasificación de la correspondencia entrante, lo cual ha representado un reto para el seguimiento y la correcta diferenciación entre las PQRSD y otros tipos de comunicaciones. No obstante, una vez realizada la revisión y depuración de la información, fue posible adelantar el análisis correspondiente.

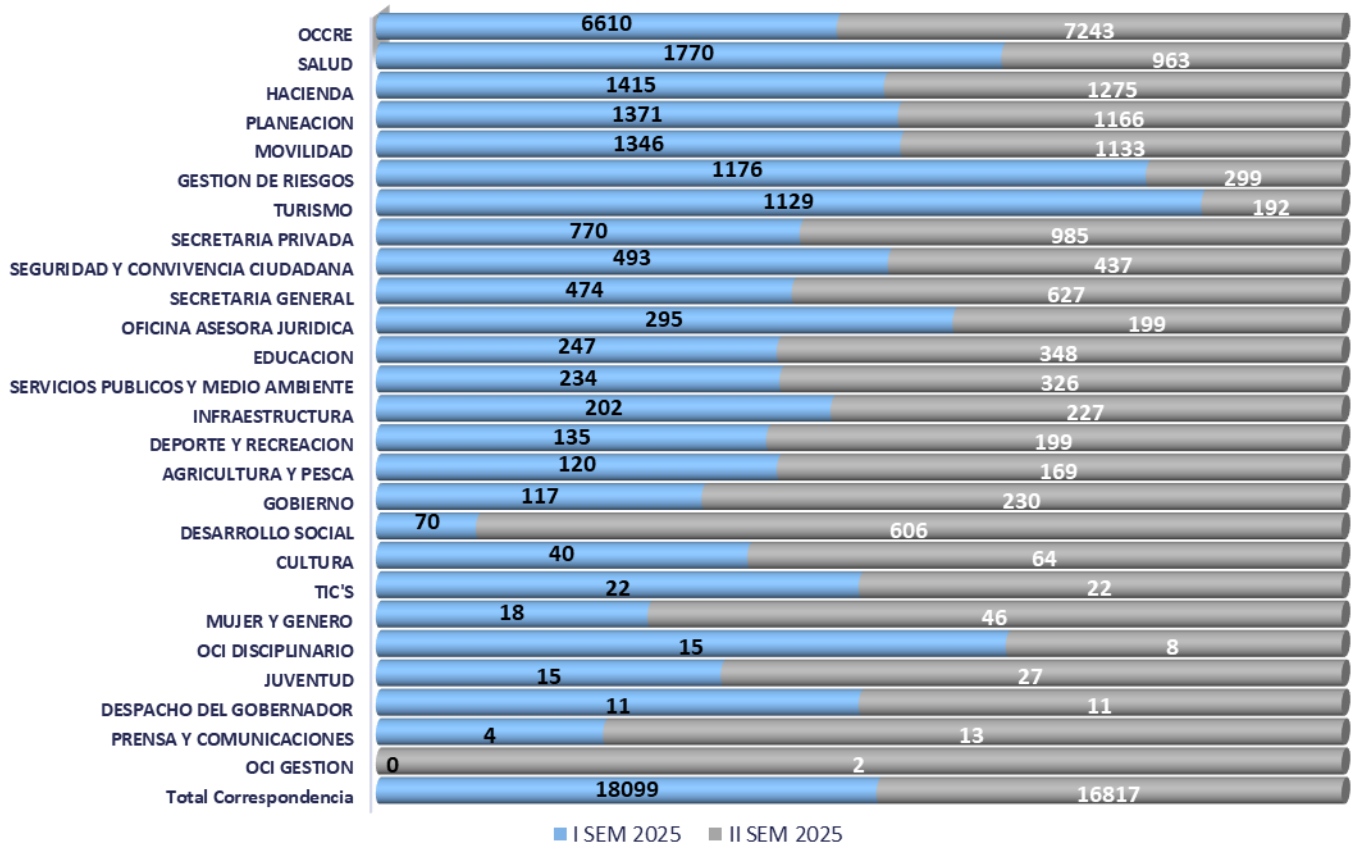


GOBERNACIÓN

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

El análisis comparativo del volumen de correspondencia recibida durante el primer y segundo semestre de 2025 evidencia una disminución general en el total de registros, al pasar de 18.099 a 16.817 comunicaciones, lo que representa una variación de -1.282 registros, equivalente a una reducción del 7,1 %. No obstante, este comportamiento no fue homogéneo entre las dependencias. Mientras algunas registraron incrementos significativos en el número de comunicaciones recibidas, otras presentaron reducciones marcadas frente al semestre anterior.

CORRESPONDENCIA RECIBIDA I SEM 2025 Vs II SEM 2025



Como se aprecia en la gráfica, se destacan incrementos relevantes en dependencias como la Oficina de la OCCRE, que pasó de 6.610 a 7.243 registros, manteniéndose como la dependencia con mayor volumen absoluto de correspondencia. De igual manera, se evidencian aumentos en Desarrollo Social, que pasó de 70 a 606 comunicaciones, así como en la Secretaría General (de 474 a 627), Gobierno (de 117 a 230), Educación (de 247 a 348) y Servicios Públicos y Medio Ambiente (de 234 a 326). En el caso de Desarrollo Social, el incremento porcentual obedece principalmente a un bajo volumen de registros durante el primer semestre.

Por el contrario, se observan disminuciones significativas en dependencias como Turismo, que pasó de 1.129 a 192 registros, Gestión de Riesgos, de 1.176 a 299, y Salud, de 1.770 a 963. Asimismo, se presentan reducciones moderadas en Planeación (de 1.371 a 1.166), Movilidad (de 1.346 a 1.133) y la Oficina Asesora Jurídica (de 295 a 199). Estas variaciones sugieren cambios en la demanda de trámites



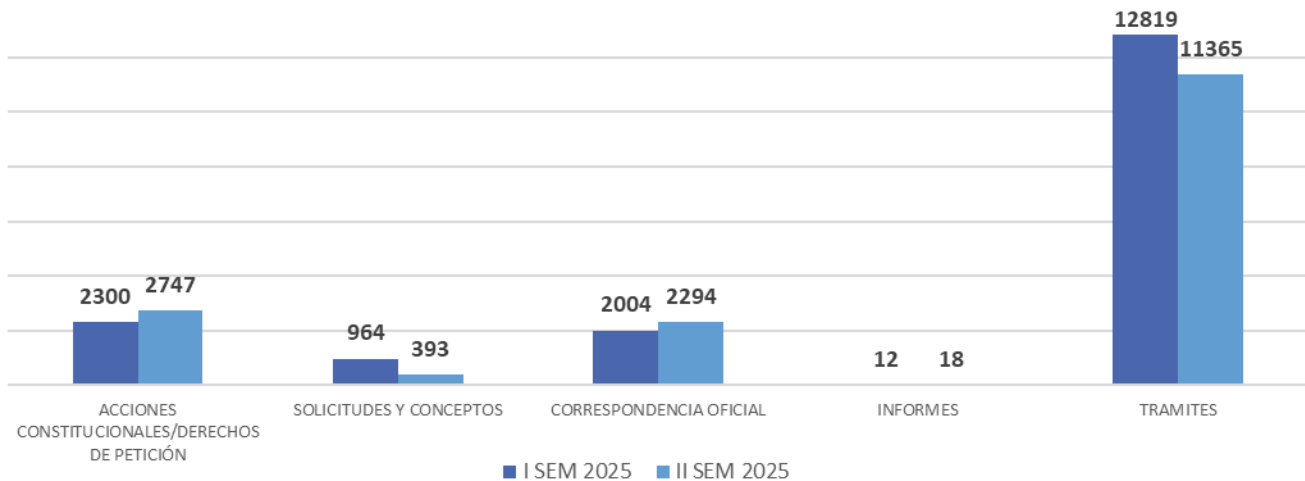
GOBERNACIÓN

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

y solicitudes ciudadanas, así como posibles ajustes en los procesos internos de atención y gestión documental.

Finalmente, algunas dependencias mantuvieron un comportamiento estable entre ambos periodos, sin variaciones significativas en el número de registros, como es el caso de la Secretaría TIC, que reportó 22 comunicaciones en ambos semestres, y el Despacho del Gobernador, con 11 registros en cada periodo.

CORRESPONDENCIA RECIBIDA I SEM 2025 - II SEM 2025



Al analizar los motivos de la correspondencia recibida durante el primer y segundo semestre de 2025, se evidencia un cambio en las razones por las cuales los ciudadanos y otras entidades se comunican con la Gobernación, mostrando una disminución del 7,1 % en el total de registros. Sin embargo, se observa un aumento en las acciones constitucionales y derechos de petición (+19,4%) y en la correspondencia oficial (+14,5%), mientras que las solicitudes y conceptos (-59,2%) y los trámites (-11,3%) disminuyeron.

Finalmente, dado que la correspondencia de este periodo se concentra en solicitudes más formales y de mayor exigencia jurídica, esto implica una mayor carga analítica y de respuesta para la entidad.

De acuerdo con la clasificación proporcionada por el aplicativo ControlDoc, encontramos que, de las 16.817 correspondencias recibidas, únicamente 2.100 fueron clasificadas como PQRSD, presentándose a continuación la información correspondiente.



GOBERNACIÓN

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

DEPENDENCIA U OFICINA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	Total	TRAMITES
OFICINA DE LA OCCRE	428	5	10	-	1	-	444	5978
SECRETARIA GENERAL	276	5	5	-	15	-	301	150
SECRETARIA PRIVADA	248	2	1	-	10	-	261	290
SECRETARIA DE HACIENDA	228	-	-	-	-	-	228	778
SECRETARIA DE MOVILIDAD	214	1	4	-	1	-	220	700
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONV CIUDADANA	101	29	1	-	20	-	151	162
SECRETARIA DE PLANEACION	77	2	1	-	1	-	81	936
SECRETARIA DE SALUD	61	9	-	-	2	-	72	628
SECRETARIA DE SERV. PUBLICOS Y M. A.	43	7	1	-	1	-	52	84
SECRETARIA DE EDUCACION	44	3	-	-	1	-	48	183
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	43	-	-	-	1	-	44	66
OFICINA ASESORA JURIDICA	39	-	-	-	-	-	39	82
SECRETARIA DE TURISMO	19	8	1	-	4	-	32	111
SECRETARIA DE GOBIERNO	30	-	-	1	1	-	32	128
SECRETARIA DE GESTION DE RIESGOS	30	1	-	-	-	-	31	257
SECRETARIA DE DEPORTE Y RECREACION	19	-	-	-	1	-	20	122
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	12	-	-	-	-	-	12	561
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y PESCA	8	1	-	-	1	-	10	90
SECRETARIA DE CULTURA	6	-	-	-	-	-	6	25
SECRETARIA DE LA MUJER Y GENERO	5	-	-	-	-	-	5	12
OCI DISCIPLINARIO	3	1	-	-	-	-	4	2
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	-	-	-	-	1	3	6
SECRETARIA DE JUVENTUD	2	-	-	-	-	-	2	5
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	-	-	-	-	-	1	2
SECRETARIA DE TIC ´S	1	-	-	-	-	-	1	6
OCI DE GESTION	1	-	-	-	-	-	1	1
Total general	1940	74	24	1	60	1	2100	11365

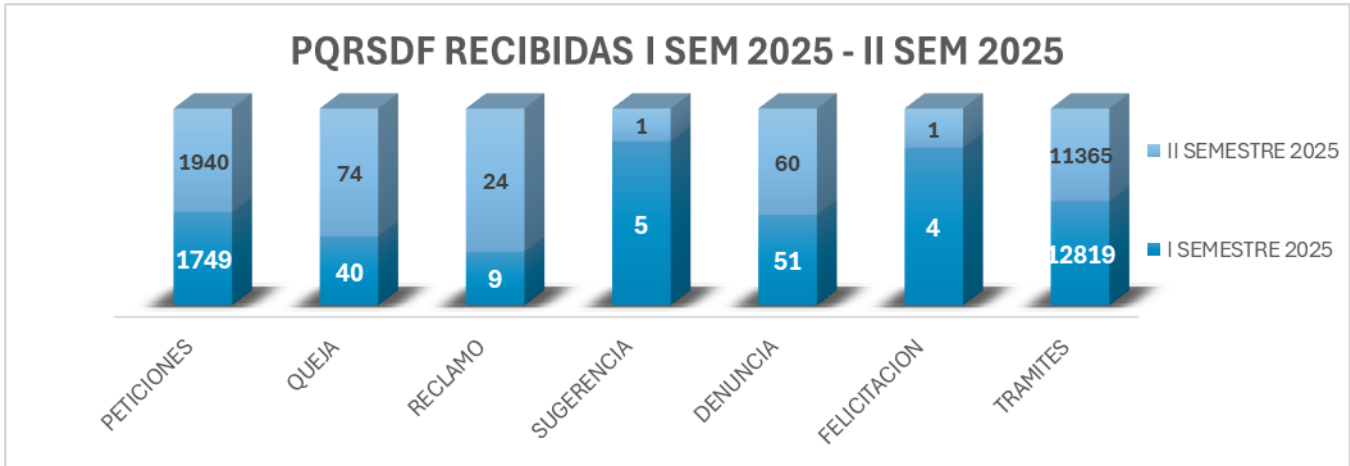
Cuadro No. 2 PQRSD por dependencias II semestre 2025

Durante el segundo semestre de 2025, la Gobernación recibió un total de 2.100 PQRSD, clasificadas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Esto representa un incremento respecto al primer semestre, donde se registraron 1.821 PQRSD, con un aumento de 191 peticiones, 34 quejas, 15 reclamos y 14 felicitaciones, mientras que las sugerencias disminuyeron ligeramente, en 4 casos.

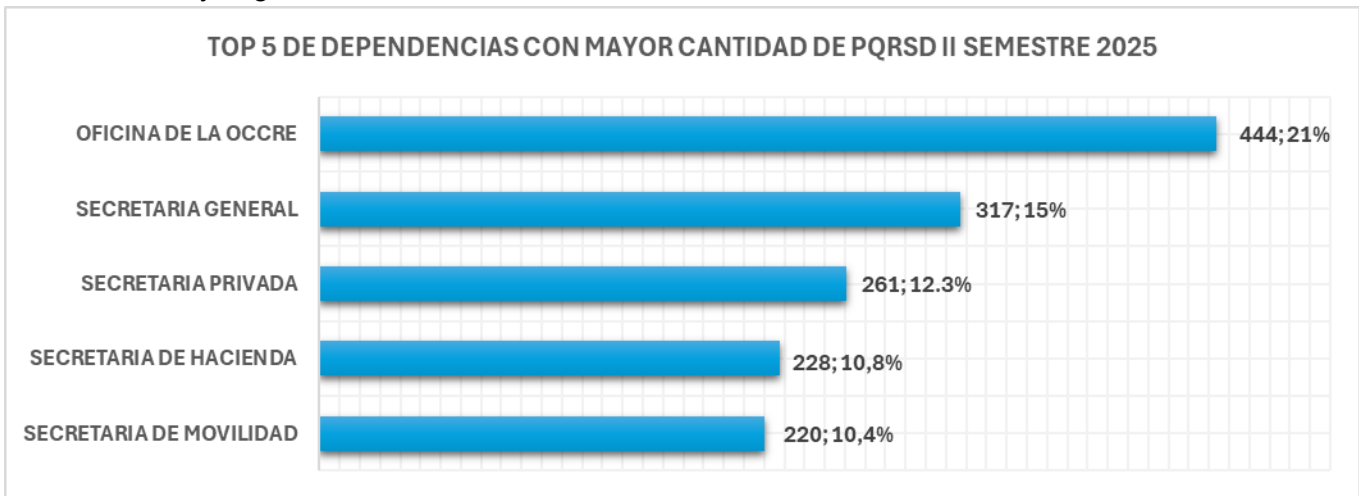


GOBERNACIÓN

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



El análisis por tipo de solicitud muestra que las peticiones continúan siendo la categoría predominante con 1.940 registros, representando más del 90 % del total de PQRSDF recibidas. Les siguen las quejas con 74 y las denuncias con 60. Las demás categorías presentan valores menores, reclamos con 24, felicitaciones y sugerencias con 1.



Las dependencias que concentraron el mayor volumen de PQRSDF durante este periodo fueron la Oficina de la OCCRE con 444 casos, la Secretaría General con 317, la Secretaría Privada con 261, la Secretaría de Hacienda con 228 y la Secretaría de Movilidad con 220, representando más del 70% del total de PQRSDF.

Asimismo, se evidencia que la atención ciudadana se concentra principalmente en los servicios de mayor interacción administrativa, como la radicación de peticiones y los trámites institucionales, y en áreas clave para la gestión pública, lo que genera una carga significativa de análisis y seguimiento para la entidad. En cuanto a los trámites, la Oficina de la OCCRE continúa ocupando el primer lugar, con 5.978 casos, lo que representa el 52,6 % del total recibido (11.365). Le siguen la Secretaría de Planeación con

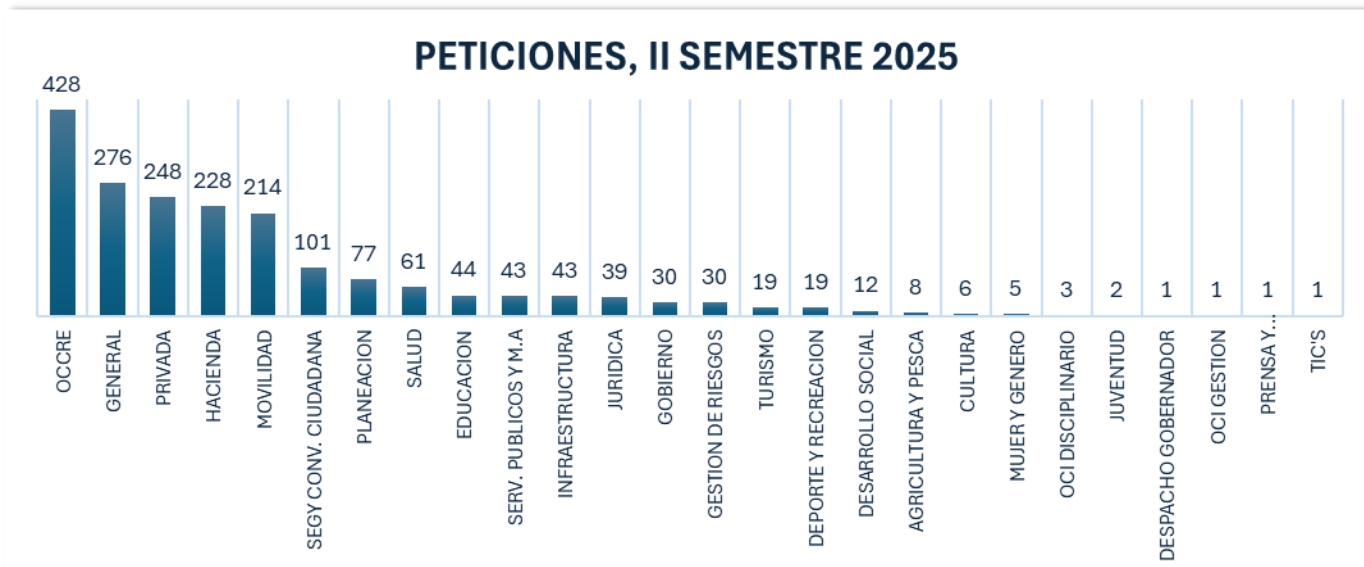


GOBERNACIÓN

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

936 solicitudes (8,24 %) y la Secretaría de Hacienda con 778 solicitudes (6,8 %), dependencias que, por la naturaleza de sus funciones, mantienen un mayor contacto con la comunidad.

En lo que respecta a las peticiones, tenemos lo siguiente:



- Durante el segundo semestre de 2025, la Gobernación recibió un total de 1.940 peticiones, evidenciando un incremento respecto al primer semestre, en el cual se registraron 1.749. Esto representa un aumento del 10,9 %, equivalente a 191 solicitudes adicionales, consolidando a las peticiones como el principal mecanismo de interacción formal de la ciudadanía con la entidad.

Las dependencias con mayor número de peticiones fueron la Oficina de la OCCRE, con 428 registros (22,1 % del total), la Secretaría General, con 276 (14,2 %), y la Secretaría Privada, con 248 (12,8 %). Otras dependencias con volúmenes relevantes fueron Hacienda (228), Movilidad (214) y Seguridad y Convivencia Ciudadana (101). Destaca la Secretaría General, que presentó un incremento significativo, pasando del quinto al segundo lugar en el ranking de peticiones. Por su parte, Salud mantuvo prácticamente estable su número de solicitudes, con 61 registros (3,1 % del total), ocupando el octavo lugar.

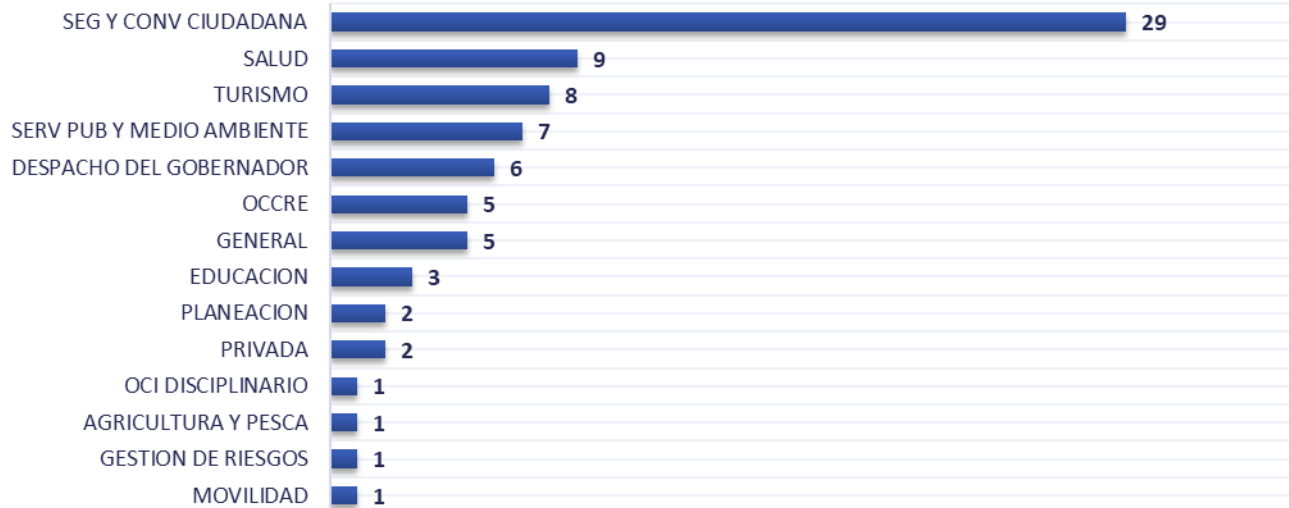
Esta alta concentración sugiere una demanda significativa de información, trámites o servicios por parte de la ciudadanía y resalta la importancia de estas dependencias en la gestión administrativa. Se recomienda realizar un análisis de las peticiones más frecuentes para optimizar el servicio y reducir el posible desgaste administrativo.



GOBERNACIÓN

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

QUEJAS, II SEMESTRE 2025



- Para el segundo semestre del 2025, la Gobernación recibió un total de 74 quejas, evidenciando un incremento frente al primer semestre, en el cual se habían registrado 40. Este aumento refleja un cambio en la dinámica de la atención ciudadana, destacando las dependencias con mayor concentración de quejas.

El análisis por dependencia muestra que la Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana concentra la mayor parte de las quejas, con 29 registros (39,2 % del total). Le siguen Salud con 9 quejas (12,2 %) y Turismo con 8 (10,8 %). Otras dependencias con volúmenes menores incluyen Servicios Públicos y Medio Ambiente (7), Despacho del Gobernador (6) y OCCRE y General con 5 quejas cada una. En conjunto, estas siete dependencias concentran más del 80 % de las quejas recibidas.

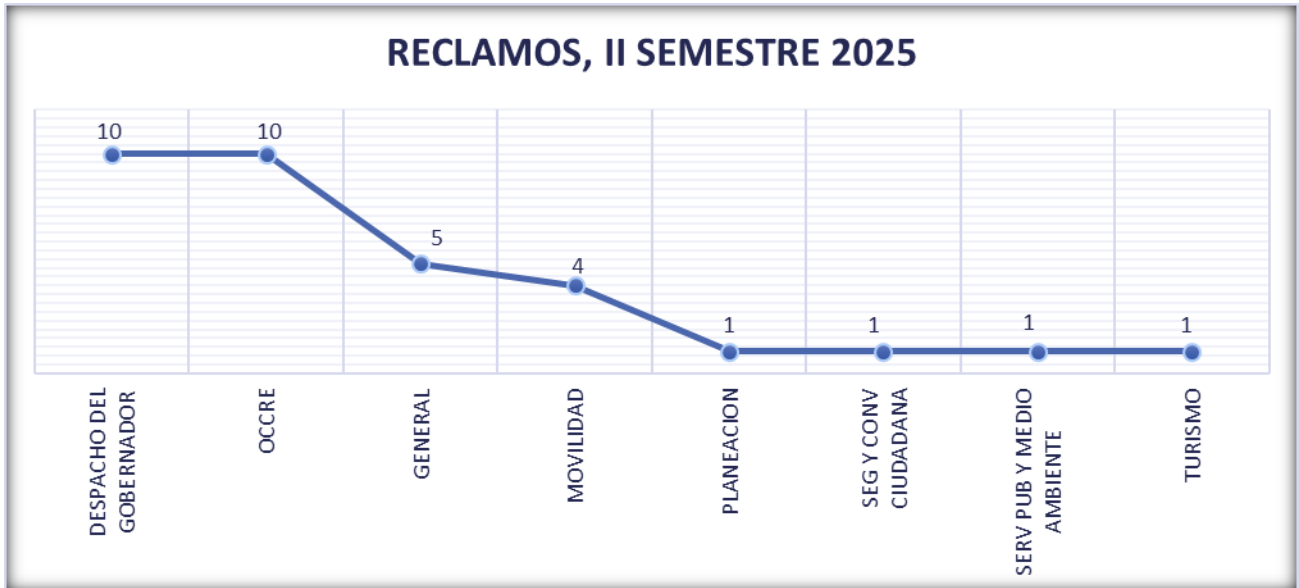
Este patrón evidencia que la atención ciudadana en esta categoría se focaliza en áreas con mayor contacto directo con la comunidad y responsabilidades clave en la prestación de servicios públicos, lo que implica una carga específica de análisis y seguimiento por parte de estas dependencias. Se recomienda realizar un monitoreo continuo de las quejas más recurrentes, con el objetivo de mejorar los procesos internos y la atención a la ciudadanía.

Es importante recordar que, aunque el número de quejas sea mínimo, la resolución de estas es fundamental para brindar claridad y confianza tanto a los usuarios como a los servidores públicos.



GOBERNACIÓN

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



- El segundo semestre de 2025 registró 24 reclamos, lo que representa un aumento del 166,7 % frente a los 9 reportados en el primer semestre. Aunque el volumen sigue siendo bajo frente a las peticiones y quejas, este incremento refleja una mayor formalización de las solicitudes ciudadanas en esta categoría.

Al igual que en periodos anteriores, la OCCRE continúa concentrando la mayor parte de los reclamos, con 10 registros (41,7 % del total). Le siguen General con 5 reclamos (20,8 %) y Movilidad con 4, (16,7 %). Las demás dependencias, incluyendo Planeación, Seguridad y Convivencia Ciudadana, Servicios Públicos y Medio Ambiente, Turismo y Privada, registraron 1 reclamo cada una (4,2 % cada una). Esta distribución evidencia que, aunque los números son reducidos, la atención de cada reclamo requiere seguimiento puntual y oportuno.

Se recomienda realizar un monitoreo detallado de los reclamos más frecuentes, asegurando su resolución completa, con el fin de mantener la confianza ciudadana y optimizar los procesos internos de atención.

Es importante recordar que hay que velar y verificar que los reclamos realizados por los usuarios sean atendidos, aclarados y/o solventados, garantizando así la transparencia y la confianza en la gestión pública.



GOBERNACIÓN

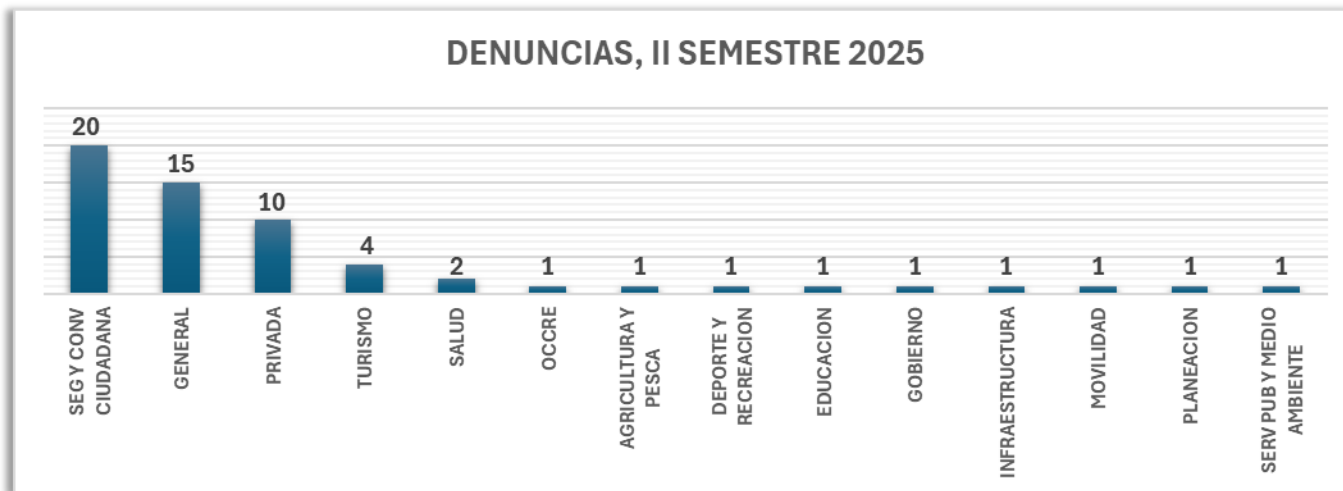
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

SUGERENCIAS, II SEMESTRE 2025



- Durante el periodo evaluado se registró 1 sugerencia, lo que representa una disminución del 80 % frente a las 5 reportadas en el primer semestre; esta única sugerencia está dirigida a la Secretaria de Gobierno, a diferencia del semestre anterior donde las sugerencias se concentraron en Gestión de Riesgo, Educación, Infraestructura y Servicios públicos respectivamente.

Aunque el volumen es mínimo, comparado con otras PQRSD es importante no subestimar la relevancia de esta categoría como mecanismo de retroalimentación ciudadana, ya la existencia de sugerencias indica un interés ciudadano en aportar al mejoramiento institucional. En este sentido, resulta importante incentivar este tipo de interacción, ya que puede generar oportunidades valiosas para la optimización de procesos y servicios. Para ello, se recomienda fortalecer las estrategias de interacción y retroalimentación con la comunidad, aprovechando los distintos canales disponibles, especialmente en aquellas dependencias con mayor contacto directo con la ciudadanía, con el fin de contribuir a la mejora continua de la calidad del servicio prestado.



- Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 60 denuncias, lo que representa un incremento frente al primer semestre, en el cual se habían recibido 51, evidenciando un aumento del 17,6 %. Este comportamiento refleja un mayor uso de los canales institucionales por parte de la ciudadanía para reportar situaciones que consideran irregulares o susceptibles de control.



GOBERNACIÓN

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

La Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana concentró el mayor número de denuncias, con 20 casos, equivalentes al 33,3 % del total recibido durante el periodo, seguida por la Secretaría General con 15 denuncias, (25 %) y la Secretaría Privada con 10, (16,7 %). En menor proporción se registraron denuncias en las secretarías de Turismo (4), Salud (2) y en otras dependencias como OCCRE, Agricultura y Pesca, Deporte y Recreación, Educación, Gobierno, Infraestructura, Movilidad, Planeación y Servicios Públicos y Medio Ambiente, cada una con una (1) denuncia, lo que en conjunto representa el 25 % restante del total.

Esta concentración de casos en áreas específicas debe ser analizada y atendida de manera prioritaria, con el fin de garantizar la transparencia, la seguridad y la confianza en los canales institucionales de denuncia. En este sentido, se recomienda fortalecer el análisis de las denuncias recibidas y reforzar las acciones de mejora al interior de las diferentes dependencias, orientadas tanto a la correcta clasificación como al oportuno trámite de estas.



- Durante el periodo julio–diciembre de 2025 se recibió una (1) felicitación por parte de la ciudadanía, dirigida al Despacho del Gobernador, a diferencia del primer semestre, donde se registraron 4 felicitaciones distribuidas en tres dependencias (Privada, OCCRE y Turismo). Aunque se trata de una categoría de baja frecuencia, estas manifestaciones positivas representan oportunidades para visibilizar buenas prácticas y fomentar una cultura institucional orientada a la excelencia en la atención al ciudadano.

4.1 OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD – II SEMESTRE 2025

De acuerdo con la información suministrada por Archivo y Correspondencia, para medir la oportunidad en la respuesta de la Administración se evidencia que, a través del SGDEA ControlDoc durante el segundo semestre de 2025, la entidad alcanzó un cumplimiento global del 23,4 %.

A pesar de que esta plataforma comenzó a implementarse en 2024, su utilización completa se ha visto limitada, posiblemente por falta de práctica o desconocimiento en su manejo por parte de las dependencias. Para mitigar esta situación, la Secretaría General, en coordinación con Archivo y Correspondencia, ha realizado capacitaciones con el fin de incentivar y facilitar el uso de la herramienta; sin embargo, el nivel de cumplimiento aún no supera el 50 %.



GOBERNACIÓN

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

Para este análisis se consideraron como respuestas aquellas registradas como “Gestión Exitosa”. La siguiente tabla presenta el detalle de PQRSD recibidas, en tránsito, gestionadas exitosamente y el porcentaje de cumplimiento por dependencia:

Tabla 3

CONSOLIDADO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (CONTROL DOC Y CORREO SAC) II SEMESTRE 2025				
DEPENDENCIA	EN TRANSITO	GESTIÓN EXITOSA	TOTAL PQRS RECIBIDAS	% CUMPLIMIENTO
OFICINA DE LA OCCRE	406	38	444	8,56%
SECRETARIA GENERAL	204	97	301	32,23%
SECRETARIA PRIVADA	256	5	261	1,92%
HACIENDA	219	9	228	3,95%
MOVILIDAD	88	132	220	60,00%
SEGY CONVIVENCIA CIUDADANA	144	7	151	4,64%
PLANEACION	24	57	81	70,37%
SALUD	52	20	72	27,78%
SERV. PUBLICOS Y MEDIO AMBIENTE	48	4	52	7,69%
EDUCACION	8	40	48	83,33%
INFRAESTRUCTURA	44	0	44	0,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	39	0	39	0,00%
TURISMO	13	19	32	59,38%
GOBIERNO	32	0	32	0,00%
GESTION DE RIESGOS	16	15	31	48,39%
DEPORTE Y RECREACION	2	18	20	90,00%
DESARROLLO SOCIAL	5	7	12	58,33%
AGRICULTURA Y PESCA	0	10	10	100,00%
CULTURA	2	4	6	66,67%
LA MUJER Y GENERO	1	4	5	80,00%
OFICINA OCI DISCIPLINARIO	2	2	4	50,00%
JUVENTUD	0	2	2	100,00%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	1	2	50,00%
LAS TIC'S	0	1	1	100,00%
OCI GESTION	1	0	1	0,00%
PRENSA Y COMUNICACIONES	1	0	1	0,00%
OPORTUNIDAD GENERAL	1608	492	2100	23,43%

Durante el primer semestre de 2025 se evidenció un avance significativo en la capacidad institucional para gestionar las PQRSD alcanzando un porcentaje general de gestión exitosa en 27 %, este valor adquirió relevancia al compararlo con 2024, cuando el cumplimiento fue del 0 %, es decir, no se había tramitado exitosamente ninguna solicitud.

Sin embargo, para el segundo semestre se observa una leve caída en un 3,6% en la oportunidad, llegando solo a un 23.43%, lo que alerta sobre la necesidad de mantener el compromiso institucional con la atención ciudadana y fomentar la apropiación del sistema por parte de las dependencias.

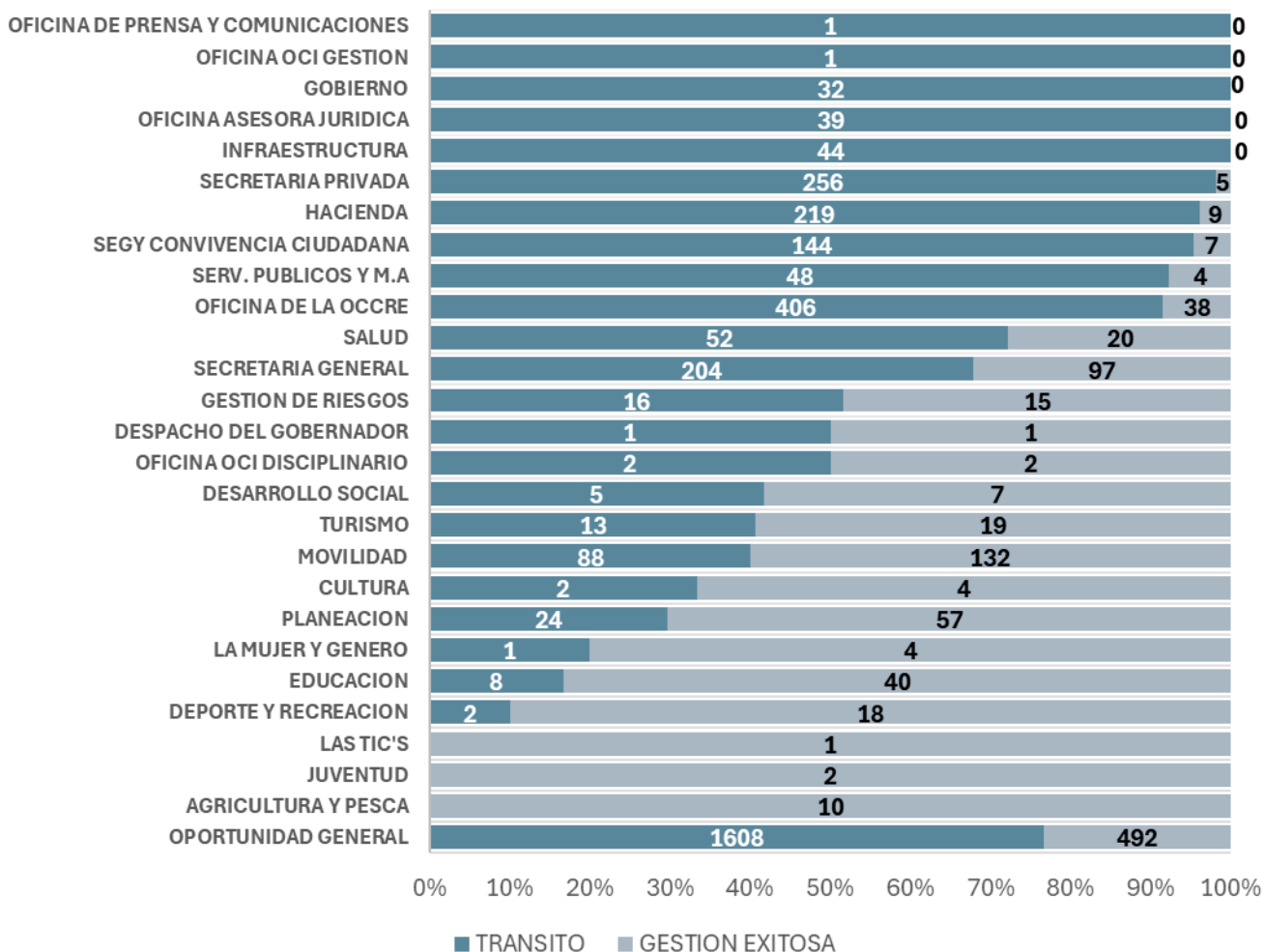


GOBERNACIÓN

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

Como se puede apreciar en la siguiente gráfica, esta tendencia destaca la importancia de fortalecer los procesos internos y asegurar un seguimiento constante para garantizar la gestión efectiva de las PQRSD.

OPORTUNIDAD CUMPLIMIENTO PQRSD CONTROLDOC, II SEMESTRE 2025



El acompañamiento y las capacitaciones lideradas por la Secretaría General, orientadas a fortalecer el conocimiento y uso del sistema de gestión de PQRSD, han sido un factor clave para el avance en el registro de gestiones exitosas en el sistema. Estas acciones han permitido que las dependencias inicien el proceso de atención de solicitudes con mayor claridad y responsabilidad. En este contexto, dependencias como Agricultura y Pesca, Juventud y TIC's alcanzaron un cumplimiento del 100 %, mientras que Educación (83,3 %), Mujer y Género (80 %) y Deporte y Recreación (90 %) también registraron altos niveles de atención.

Por el contrario, algunas dependencias presentan oportunidades de mejora significativas, entre ellas la OCCRE (8,6 %), Secretaría Privada (1,9 %), Hacienda (3,9 %), así como Infraestructura, Oficina Jurídica



GOBERNACIÓN

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

y Gobierno, que no registran cumplimiento durante el periodo analizado, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer la gestión, el seguimiento y el registro oportuno de las PQRSD en estas áreas.

Aunque persiste una proporción elevada de solicitudes en estado de Tránsito (1.608 casos, equivalentes al 76,6 %), el hecho de contar actualmente con resultados trazables constituye un avance relevante para la entidad. Este escenario sienta las bases para la formulación de planes de mejora realistas y efectivos, al permitir identificar fortalezas, debilidades y orientar los recursos hacia los puntos críticos del proceso.

En este sentido, se sugiere continuar fortaleciendo los procesos de capacitación y acompañamiento permanente a los funcionarios por parte de los responsables de Archivo y Correspondencia, conforme a lo establecido en el párrafo 4 del artículo tercero de la Resolución No. 001100 del 12 de marzo de 2021, el cual señala que “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 dependencias cuyo nivel de cumplimiento se encuentra por debajo del 50 %.

Asimismo, se reitera la importancia de la supervisión por parte de la primera línea de defensa —líderes de proceso, supervisores, interventores y secretarios— para la implementación de acciones de mejora, tales como la descarga y cierre oportuno de los trámites atendidos en el sistema. En este punto, resulta fundamental considerar la posible atención de solicitudes que no estén siendo registradas en el SGDEA ControlDoc, ya sea por falta de inducción, capacitación o reiteración en el uso adecuado de la herramienta, por lo cual se recomienda mantener las acciones de acompañamiento e instrucción en acciones correctivas que permitan contar con un registro real y completo de la gestión institucional frente a las PQRSD.

Es importante resaltar que la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 restableció los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición. En particular, el artículo 14 establece que, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, fijando términos especiales para peticiones de documentos y consultas, así como la obligación de informar oportunamente al ciudadano cuando no sea posible dar respuesta dentro de los plazos establecidos.

Finalmente, se sugiere continuar trabajando de manera articulada 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, así como en la capacitación permanente de los funcionarios sobre lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. La Secretaría General deberá seguir fortaleciendo estrategias de capacitación y acompañamiento, incentivando el compromiso de los secretarios de despacho, jefes de oficina y funcionarios en general, como responsables de la primera línea de defensa, con el fin de garantizar que cada PQRSD recibida sea atendida dentro de los términos establecidos por la ley y con información confiable y oportuna.



GOBERNACIÓN

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

Medio de Recepción	Acciones Constitucionales y Derecho de Petición	Correspondencia Oficial	Solicitudes y Conceptos	Informes	Tramites	Total general
ENTREGA PERSONAL (Ventanilla Única)	1265	625	225	2	9960	12077
CORREO ELECTRONICO	1218	1641	158	16	1318	4351
FORMULARIO WEB	252	0	0	0	0	252
EMPRESA MENSAJERIA	12	28	10	0	87	137
Total general	2747	2294	393	18	11365	16817

Tabla 4. Correspondencia Recibida por Canal de Atención II semestre 2025

En el cuadro se puede apreciar que la correspondencia recibida por la Gobernación ingresó principalmente a través de la Entrega Personal en Ventanilla Única, la cual continúa consolidándose como el medio de recepción más utilizado, con un total de 12.077 registros (71,8% del total), concentrados especialmente en trámites (9.960), acciones constitucionales y derechos de petición (1.265) y correspondencia oficial (625).

En segundo lugar, el correo electrónico registró 4.351 comunicaciones (25,9% del total). Por su parte, el formulario web presentó una participación limitada con 252 registros (1,5 %), mientras que la empresa de mensajería registró 137 comunicaciones (0,81%), principalmente asociadas a trámites y correspondencia oficial.

En este contexto, la Entrega Personal en Ventanilla Única, además de ser el canal más utilizado, constituye el principal punto de contacto para la comunidad, por lo cual resulta fundamental que, desde la recepción del documento, se realice una adecuada clasificación y redireccionamiento, garantizando su asignación oportuna a la dependencia competente y el seguimiento conforme a los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

En este sentido, se recomienda que el personal que atiende la Ventanilla Única sea personal de planta, con conocimiento de la estructura y funciones de la entidad, y que cuente con procesos permanentes de inducción y reinducción, con el fin de asegurar una adecuada dirección de los documentos desde su ingreso y fortalecer la eficiencia en la atención de las PQRSD.

En el análisis de los medios de recepción de acuerdo con la categoría de las PQRSD, podemos evidenciar:

MEDIO DE RECEPCIÓN	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	Total general
ENTREGA PERSONAL (VENTANILLA UNICA)	956	43	11	0	30	0	1040
CORREO ELECTRONICO	767	26	8	1	15	1	818
FORMULARIO WEB	206	5	5	0	15	0	231
EMPRESA MENSAJERIA	11	0	0	0	0	0	11
Total general	1940	74	24	1	60	1	2100

Tabla 5. PQRSD Recibidas por Canal de Atención II Semestre 2025

Fuente: Archivo y Correspondencia.

Durante el segundo semestre de 2025, las PQRSD fueron recibidas principalmente a través de la Entrega Personal en Ventanilla Única, que continúa consolidándose como el canal más utilizado, con el 49,5 % del total (1.040 de 2.100), seguida del correo electrónico con el 39,0 % (818 solicitudes). El



GOBERNACIÓN

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

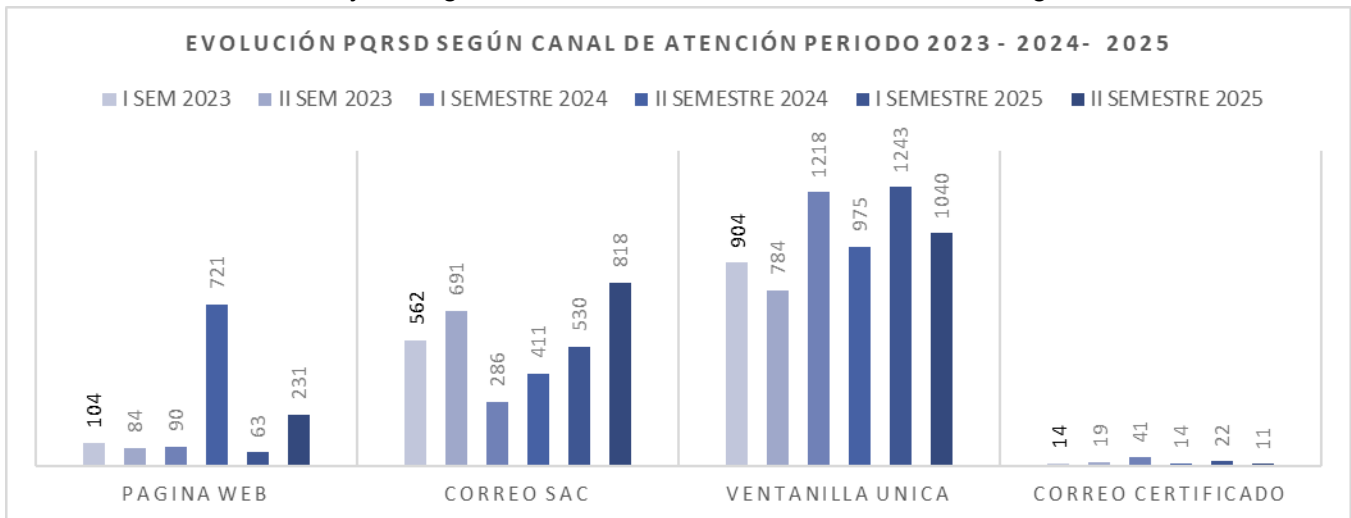
formulario web y la empresa de mensajería registraron una participación menor, con el 11,0% y el 0,5%, respectivamente.

Este comportamiento evidencia que, pese a la disponibilidad de canales digitales, una parte significativa de la ciudadanía sigue privilegiando la atención presencial, posiblemente asociada a la necesidad de acompañamiento o a barreras en el acceso a herramientas tecnológicas.

En cuanto a la tipología de las solicitudes, las peticiones concentraron la mayor proporción, con 1.940 registros (92,4 %), seguidas por quejas con 74 registros (3,5%) y denuncias con 60 registros (2,9 %), mientras que los reclamos alcanzaron 24 registros y el 1.1% del total. Las sugerencias y felicitaciones mantienen una participación marginal, lo que evidencia la necesidad de fortalecer una cultura de retroalimentación ciudadana.

La baja utilización de canales como el formulario web y la escasa presentación de sugerencias y felicitaciones evidencian oportunidades de mejora en la promoción y apropiación de los medios digitales, así como en el fortalecimiento de una cultura de retroalimentación ciudadana. En este sentido, resulta pertinente continuar impulsando estrategias de sensibilización que fomenten el uso de los canales virtuales y visibilicen la importancia de estas categorías como insumos para la mejora continua de la gestión institucional.

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



La gráfica permite observar la evolución del uso de los diferentes canales de atención en la radicación de PQRSD en los últimos tres años.

Se destaca que la Ventanilla Única mantiene una tendencia alta y sostenida, consolidándose como el principal medio de recepción, con 1.040 solicitudes en el II semestre de 2025 (49,5 % del total),



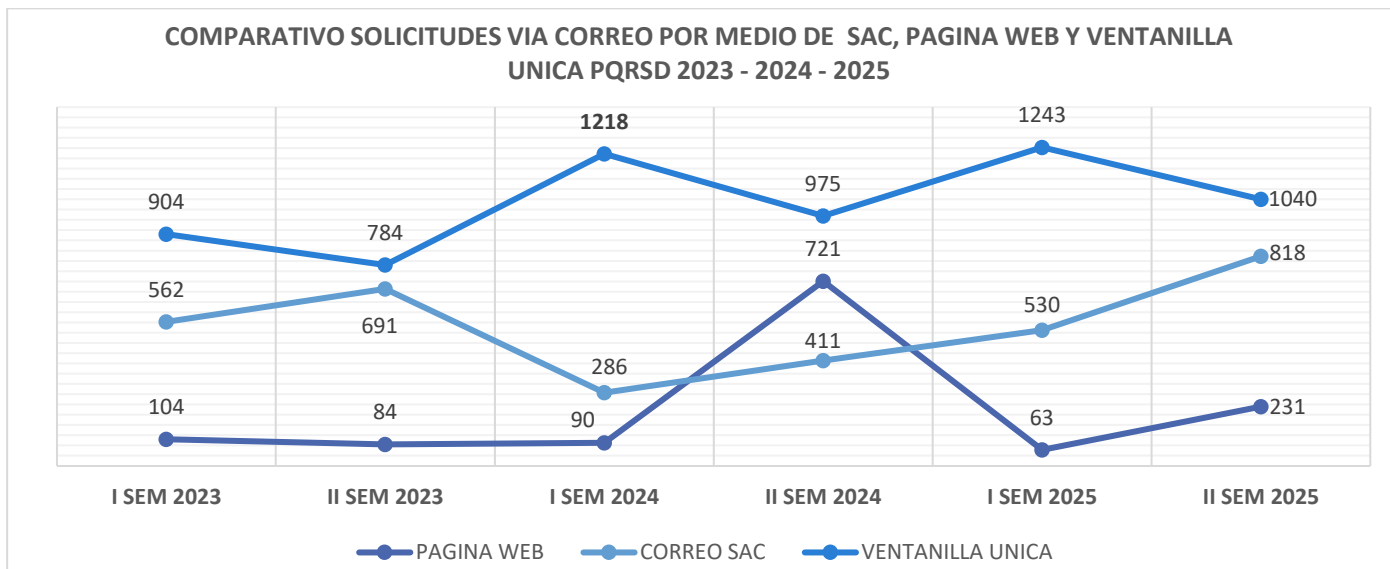
GOBERNACIÓN

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

ligeramente por debajo del I semestre (1.243 solicitudes, 67 %), confirmando la preferencia de la ciudadanía por la atención presencial.

El correo electrónico (SAC) ha mostrado una recuperación gradual, con 818 registros (38,9 %), tras una caída en el I semestre de 2024, lo que indica una mayor promoción institucional y adopción progresiva de los canales digitales. La página web, a pesar de la caída en el I semestre de 2025 (63 registros), alcanzó 231 solicitudes (11 %) en el segundo semestre, reflejando mejoras en visibilidad y operatividad del canal. Por su parte, el correo certificado mantiene una participación marginal, con solo 11 registros (0,5 %), consolidándose como el canal menos utilizado.

En conjunto, estos datos reflejan la coexistencia de canales presenciales y digitales, con predominio de la atención directa, aunque con un creciente aprovechamiento de medios electrónicos, lo que abre oportunidades para fortalecer la trazabilidad y eficiencia en la atención ciudadana.



Este análisis permite concluir que, aunque los canales presenciales siguen siendo los de mayor demanda, existe un potencial significativo para fortalecer los canales digitales. Se recomienda 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 de la atención al ciudadano.

Al mismo tiempo, es necesario mantener y fortalecer el servicio de Ventanilla Única, esencial para la interacción comunidad-administración, especialmente para personas con limitaciones tecnológicas. Esto garantiza respuestas oportunas y eficaces que satisfagan las expectativas de los usuarios.

Finalmente, considerando el cambio al nuevo sistema de gestión documental y la información del grupo responsable de Archivo y Correspondencia, no fue posible determinar los motivos de inconformidad registrados en el II semestre de 2025 mediante las modalidades de Quejas y Reclamos. Se recomienda que la Secretaría General o el supervisor del sistema continúen convocando una mesa técnica para



GOBERNACIÓN

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

definir correctivos en la recepción y distribución de la documentación, garantizar la capacitación y acompañamiento permanente del personal, asegurar la trazabilidad completa de los procesos y generar estadísticas confiables que orienten la mejora continua de la atención de PQRSD.

4.2 SECRETARIA DE EDUCACIÓN

La Secretaría de Educación cuenta con un Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) propio para la recepción, gestión y seguimiento de las PQRSD radicadas directamente ante esta dependencia, lo cual permite una atención directa y especializada a las solicitudes relacionadas con el sector educativo. El SAC es una herramienta institucional implementada y respaldada por el Ministerio de Educación Nacional, concebida como un sistema de información que facilita el registro, seguimiento y respuesta a las solicitudes ciudadanas, promoviendo mecanismos de participación, transparencia y mejora continua en la atención.

Aunque la Gobernación dispone de un sistema general de atención al ciudadano, el SAC de la Secretaría de Educación opera de manera independiente, por lo que los registros y cifras asociados a la gestión de PQRSD se consolidan de forma separada. Esta modalidad responde a criterios de sectorización y eficiencia en la atención, de acuerdo con las competencias de cada dependencia.

En este contexto, a continuación, se presenta el comportamiento del canal SAC durante el periodo evaluado, con el fin de analizar su participación en la recepción de PQRSD y su evolución en el tiempo.



Información suministrada por Sec. De Educación

REQUERIMIENTOS	A TIEMPO	ASIGNADO	EXTEMPORANEO	Total general
PETICIÓN	1650	6	44	1700
TRÁMITE	848	0	13	861
QUEJA	22	0	1	23
DENUNCIA	11	0	0	11
SUGERENCIA	8	0	0	8
FELICITACIONES	5	0	0	5
RECLAMO	2	0	0	2
Total general	2.546	6	58	2.610

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



GOBERNACIÓN

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

Durante el II semestre del 2025, se registró un total de 2.610 solicitudes, lo que representa un aumento del 27,6% en comparación con el periodo anterior, que tuvo 2.045 registros. Este incremento, a diferencia del semestre anterior en el que predominaron los trámites, se explica principalmente por las peticiones, que presentaron un crecimiento del 192,6%, al pasar de 581 a 1.700 registros, representando el 65,1% del total recibido en este periodo.

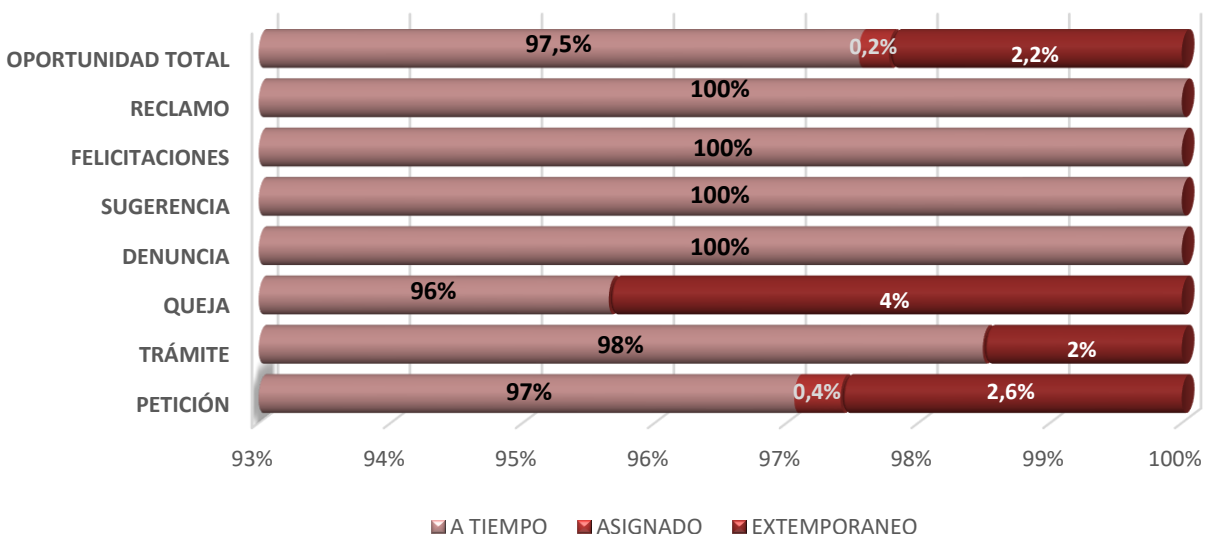
Esto refleja que la comunidad acudió activamente a la Secretaría de Educación para acceder a información y servicios. En contraste, los trámites disminuyeron en un 40,5%, pasando de 1.446 a 861, lo cual equivale al 33% del total de solicitudes. Por lo tanto, las gestiones administrativas rutinarias ahora representan una proporción menor del total.

En cuanto a las quejas, se observa un aumento de 155,6%, al pasar de 9 a 23 casos; de igual manera, las denuncias tuvieron un incremento de 1 a 11 registros, mientras que los reclamos se mantuvieron constantes con 2 casos. También se registró un leve incremento en sugerencias y felicitaciones, pasando de 6 a 8 y de 0 a 5, respectivamente, lo que indica una mayor participación ciudadana y un reconocimiento positivo hacia la gestión institucional.

Durante el periodo evaluado, la mayoría de las PQRSD fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, lo que demuestra un seguimiento constante y eficiente de las solicitudes. Se aprecia que los tiempos de respuesta se mantienen estables en comparación con el semestre anterior, con leves mejoras en la gestión de peticiones y trámites, lo que contribuye a garantizar la satisfacción de los usuarios y a fortalecer la confiabilidad del canal.

Estos resultados muestran un uso creciente del SAC y permiten identificar áreas donde la atención ciudadana se ha fortalecido, así como aspectos que requieren seguimiento para mantener la eficiencia del servicio. Adicionalmente, se recomienda continuar promoviendo los mecanismos de participación, de manera que la comunidad siga aportando retroalimentación útil para mejorar la gestión institucional.

OPORTUNIDAD DE ATENCION DE LAS PQRSD II SEMESTRE 2025





GOBERNACIÓN

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

En términos de oportunidad, se evidencia que la gestión realizada por la Secretaría de Educación alcanzó un 97% de respuestas oportunas a las PQRSD radicadas durante el periodo evaluado, aunque representa un punto porcentual menos que el semestre anterior, cuando se registró un 98%. Esta variación se relaciona con el incremento en las respuestas extemporáneas, que pasaron de 20 casos en el I semestre de 2025 a 58 en el presente periodo, reflejando una afectación en los tiempos de atención y respuesta institucional.

Al cierre del periodo, se registraron 6 requerimientos en estado “Asignado” o “En trámite”, los cuales se encuentran dentro de los tiempos establecidos o próximos a su resolución, manteniéndose así el compromiso de respuesta por parte de la dependencia y la continuidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

REQUERIMIENTOS	PETICIÓN	TRÁMITE	QUEJA	DENUNCIA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	RECLAMO	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	1145	282	8	4	6	2	1	1448
WEB	113	487	10	6	2	3	1	622
PERSONAL	411	90	4	1	0	0	0	506
CORREO CERTIFICADO	27	2	1	0	0	0	0	30
TELEFONO	4	0	0	0	0	0	0	4
TOTAL	1700	861	23	11	8	5	2	2610

Tabla 7. Medio de Recepción de las PQRSD Recibidas, II 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 1.448 solicitudes, lo que equivale al 49,7% del total de las PQRSD recibidas en el periodo. Le sigue el uso de la página web, con 622 solicitudes (23,83%), y la entrega personal, con 506 solicitudes (19,4%), lo que refleja una tendencia sostenida hacia la digitalización del proceso de Atención Ciudadana.

Por otro lado, se observa que el correo certificado, aunque poco utilizado, presentó un incremento al pasar de 5 a 30 solicitudes, mientras que el teléfono registró una disminución de 13 solicitudes, quedando con solo 4 casos durante el periodo evaluado.

Estos datos confirman la preferencia de los usuarios por los canales digitales, que representan el 79,3% del total de PQRSD recibidas, en contraste con el 20,1% correspondiente a la atención directa. Esta tendencia evidencia una oportunidad para continuar fortaleciendo la virtualización de los servicios, sin dejar de lado los canales presenciales y tradicionales para los usuarios que así lo requieran.

En este contexto, la gestión de las solicitudes a través del SAC ha permitido garantizar el seguimiento, control y trazabilidad de los requerimientos, contribuyendo al cumplimiento de los tiempos de respuesta y al fortalecimiento de la atención ciudadana, en coherencia con los lineamientos institucionales establecidos.



GOBERNACIÓN

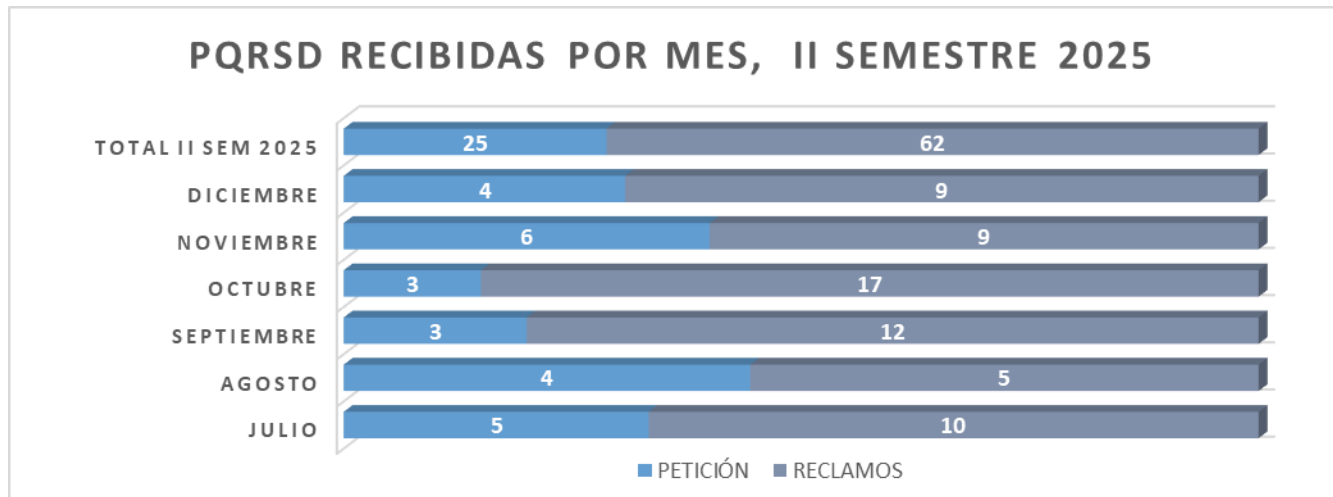
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

4.3 SECRETARIA DE SALUD

La Secretaría de Salud, aunque no dispone de un sistema especializado para la gestión de las PQRSD, recibe 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.

En razón a la naturaleza de sus funciones, esta dependencia actúa como canal institucional para la recepción, análisis y, en algunos casos, remisión o seguimiento de dichas solicitudes, garantizando la atención a los usuarios del sistema de salud y contribuyendo a las labores de vigilancia y control sobre los actores del sector.

De acuerdo con la información suministrada, se identificó el siguiente comportamiento durante el periodo evaluado:



REQUERIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIÓN	5	4	3	3	6	4	25
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	10	5	12	17	9	9	62
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 8. PQRSD Recibidas mes a mes, II Semestre 2025 Secretaria de Salud

Durante el segundo semestre de 2025, se registró un total de 87 peticiones y reclamos recibidos por la Secretaría de Salud, lo que representa un incremento del 16% frente al primer semestre del mismo año, en el cual se contabilizaron 75 comunicaciones. Este comportamiento evidencia un aumento en la utilización de este canal por parte de la ciudadanía, concentrándose principalmente en la categoría de reclamos.

En el periodo evaluado, las peticiones alcanzaron 25 registros, equivalentes al 29% del total, mientras que los reclamos representaron el 71%, con 62 casos. Al igual que en el semestre anterior, no se



GOBERNACIÓN

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

presentaron quejas, sugerencias ni denuncias, manteniéndose estas categorías sin variación. Esta distribución confirma que la mayor parte de los requerimientos ciudadanos se relaciona con inconformidades frente a la prestación de los servicios de salud.

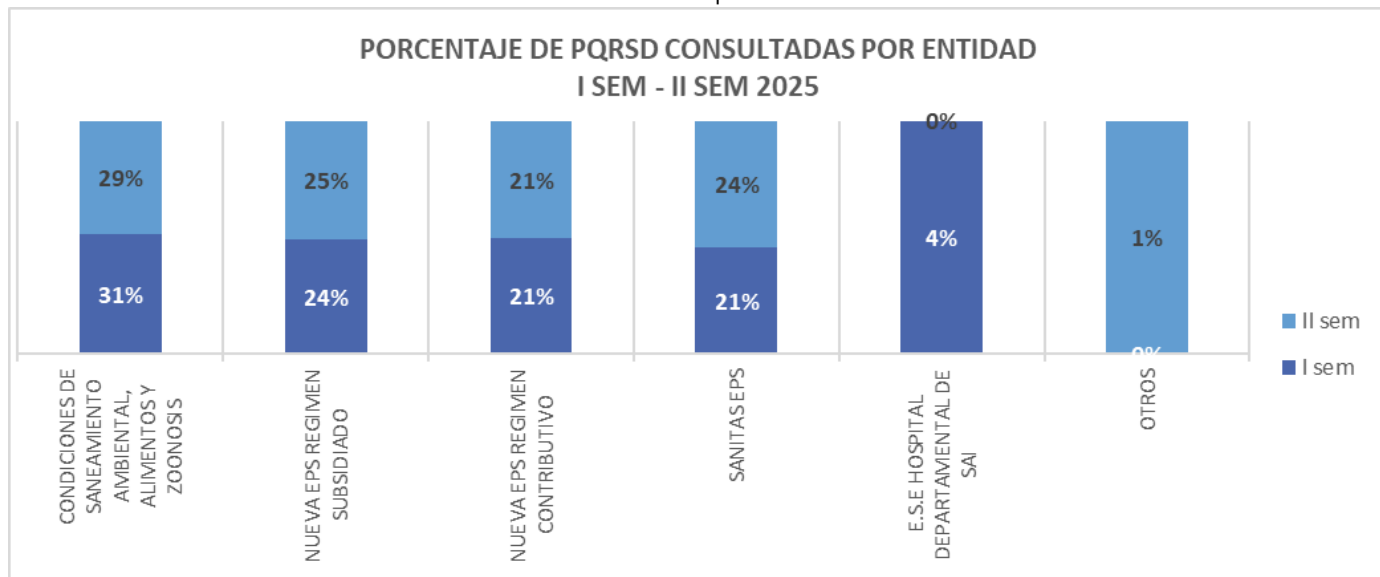
No obstante, la Secretaría de Salud no reportó información detallada sobre los conceptos específicos asociados a las peticiones y reclamos recibidos, lo cual limita el análisis de las causas que originan estos requerimientos. En este contexto, la Oficina de Control Interno reitera la necesidad de fortalecer el análisis cualitativo de las PQRSD, particularmente en lo relacionado con la atención brindada por las EPS, con el fin de identificar patrones recurrentes y apoyar la toma de decisiones institucionales.

Finalmente, se considera pertinente evaluar de manera continua la oportunidad en la respuesta y la calidad de la gestión de los casos registrados, así como fortalecer los canales de comunicación institucionales, tales como la página web, que permitan promover una participación ciudadana más amplia. Lo anterior contribuirá no solo a la recepción de inconformidades, sino también al ejercicio del control social y a la formulación de propuestas orientadas a la mejora del servicio.

ENTIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONDICIONES DE SANEAMIENTO AMBIENTAL, ALIMENTOS Y ZOONOSIS	5	4	3	3	6	4	25
NUEVA EPS REGIMEN SUBSIDIADO	6	1	7	6	1	1	22
NUEVA EPS REGIMEN CONTRIBUTIVO	1	0	3	7	3	4	18
SANITAS EPS	3	3	2	4	5	4	21
E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE SAI	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	15	9	15	20	15	13	87

QUEJAS RESUELTAS	5	1	8	16	6	6	42
-------------------------	----------	----------	----------	-----------	----------	----------	-----------

Tabla 9. PQRSD Recibidas por Entidad mes a mes, II Semestre 2025 Secretaria de Salud
 Información suministrada por Sec. De Salud





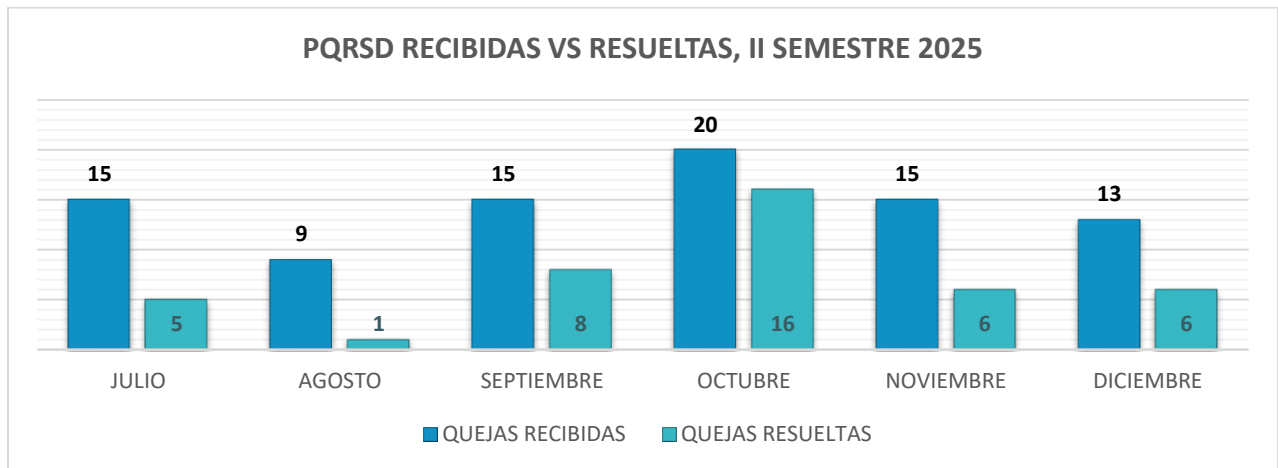
GOBERNACIÓN

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

Al comparar los resultados por entidad entre el I y II semestre de 2025, se observa que la mayor incidencia de PQRSD continúa en Condiciones de Saneamiento Ambiental, Alimentos y Zoonosis, con 25 casos, lo que representa el 29% del total, equivalente a una disminución de 2 puntos porcentuales respecto al semestre anterior. Le sigue Nueva EPS – Régimen Subsidiado, con 22 casos (25%), mostrando un aumento de un 1%; mientras que Nueva EPS – Régimen Contributivo mantiene su participación en 21%, con 18 casos.

Por su parte, Sanitas EPS registró 21 casos (24%), reflejando un incremento de un 3% respecto al I semestre. La E.S.E. Hospital Departamental de SAI no presentó registros durante este periodo, lo que implica una disminución de 4 puntos porcentuales, mientras que la categoría Otros pasó de 0 a 1 caso, representando un 1% del total.

Este comportamiento evidencia una redistribución de las solicitudes entre las entidades del sector, resaltando la necesidad de mantener seguimiento constante sobre aquellas con mayores variaciones. Se recomienda continuar con el análisis de causas recurrentes y fortalecer la coordinación con los prestadores, con el fin de prevenir la recurrencia de PQRSD y mejorar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.



En la gráfica se evidencia la brecha existente entre las quejas recibidas y las quejas resueltas durante el periodo evaluado. Se observa que el número de casos gestionados se mantiene por debajo de los reportes mensuales de ingreso, lo que refleja un rezago sostenido en la atención y resolución de los requerimientos ciudadanos.

Durante el II semestre de 2025 se presentó una disminución de 13,2 puntos porcentuales en el porcentaje de quejas resueltas frente al I semestre del mismo año. Mientras que en el primer semestre se resolvieron 48 de 78 quejas, equivalente al 61,5%, en el periodo actual se gestionaron 42 de 87, lo que corresponde al 48,3%. Esta variación evidencia una desmejora en la capacidad de respuesta institucional, tanto en términos relativos como absolutos, al resolverse un menor número de casos pese al incremento en las quejas recibidas.



GOBERNACIÓN

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

En el análisis mensual, octubre se destaca como el mes con mejor desempeño relativo, con un 80% de resolución. En contraste, julio y agosto presentan los niveles más bajos de gestión, con porcentajes de resolución del 33% y 11%, respectivamente. Entre noviembre y diciembre se observa un comportamiento más estable, con niveles de resolución que oscilan entre el 40% y el 48%, a pesar del volumen de quejas recibidas.

Al igual que en el semestre anterior, cerca de la mitad de las quejas no cuentan con solución reportada, lo que representa no solo una oportunidad perdida para fortalecer la confianza ciudadana, sino también un riesgo para la percepción de transparencia y eficiencia institucional. Asimismo, se mantiene la tendencia en la distribución de las PQRSD por entidad, siendo la Nueva EPS (régimen subsidiado y contributivo) la de mayor incidencia, con el 46% del total del semestre, proporción similar a la registrada en el periodo anterior (45%). Por su parte, Sanitas EPS conserva una participación estable del 24%.

Actualmente, la Secretaría de Salud realiza la gestión de las PQRSD de manera manual mediante archivos en Excel, lo que limita la eficiencia en el seguimiento, el análisis y la mejora continua del proceso. En este sentido, se recomienda el acompañamiento del Grupo de Calidad (MIPG) de la Gobernación, con el fin de avanzar en la implementación de un sistema de gestión más robusto, que permita fortalecer la trazabilidad, el análisis periódico de tendencias y la adopción de acciones orientadas a mejorar la respuesta institucional frente a las PQRSD ciudadanas.

5. CONCLUSIONES

Durante el II semestre de 2025 se evidencian avances relevantes en la implementación y apropiación del sistema de gestión documental SGDEA ControlDoc para el registro y seguimiento de las PQRSD. Si bien el indicador general de oportunidad continúa siendo bajo (23,4%), los resultados obtenidos representan un progreso significativo frente a periodos anteriores en los que no se contaba con información trazable en el sistema, lo que constituye un paso fundamental para fortalecer la gestión institucional y la toma de decisiones.

El análisis por dependencias muestra comportamientos diferenciados. Algunas áreas han logrado avances importantes en la atención de solicitudes (Agricultura y Pesca, Juventud y TIC's, Educación, Mujer y Género y Deporte y Recreación), lo que demuestra que, con acompañamiento, capacitación y compromiso institucional, es posible mejorar la oportunidad y el cierre efectivo de las PQRSD. No obstante, persisten brechas relevantes en dependencias con bajos o nulos niveles de gestión (entre ellas la OCCRE, Secretaría Privada, Hacienda, así como Infraestructura, Oficina Jurídica y Gobierno), situación que evidencia la necesidad de fortalecer el control interno, el seguimiento permanente y la responsabilidad de los líderes de proceso como primera línea de defensa.

En los sectores de Educación y Salud, se identifican retos estructurales asociados tanto al volumen de solicitudes como a los mecanismos de registro y seguimiento. En Educación, el uso de herramientas complementarias como el SAC ha permitido mantener altos niveles de respuesta, mientras que en Salud



GOBERNACIÓN

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

persisten limitaciones derivadas del manejo manual de la información y de la articulación con actores externos, como las EPS e IPS, lo que afecta la trazabilidad completa de los casos. Aun así, se reconocen avances frente a semestres anteriores, lo que evidencia una recuperación gradual en la gestión.

A nivel institucional, el acompañamiento y las capacitaciones lideradas por la Secretaría General, en articulación con Archivo y Correspondencia, han sido determinantes para el avance en el registro de gestiones exitosas en el sistema. Sin embargo, la leve caída registrada en el indicador de oportunidad durante el periodo analizado constituye una alerta que refuerza la necesidad de no descuidar los procesos, mantener la supervisión permanente y consolidar una cultura organizacional orientada a la atención oportuna y trazable de las solicitudes ciudadanas.

En cuanto a los canales de atención, se confirma que la Ventanilla Única continúa consolidándose como el principal medio de recepción, tanto de correspondencia general como de PQRSD, lo que resalta su rol estratégico como punto de interacción entre la comunidad y la administración. Paralelamente, los canales digitales muestran un potencial importante de fortalecimiento, lo que hace necesario continuar con acciones de pedagogía, mejora tecnológica y promoción de su uso adecuado, sin desconocer las necesidades de la población que requiere atención presencial.

En conclusión, los avances alcanzados durante el II semestre de 2025 evidencian que la mejora en la gestión de las PQRSD es posible cuando se articulan herramientas tecnológicas, acompañamiento institucional y compromiso de las dependencias. No obstante, persisten desafíos importantes que requieren atención prioritaria, especialmente en materia de oportunidad, trazabilidad y adopción uniforme del sistema. Consolidar una atención ciudadana oportuna, eficiente y transparente demanda el compromiso de todos los niveles de la administración, así como el fortalecimiento continuo de los procesos de seguimiento, capacitación y control.

6. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Observaciones

- ❖ En cumplimiento del marco legal vigente, en especial 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 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El plazo máximo para su adopción es agosto de 2026.
- ❖ La entidad dispone de una Ventanilla Única de Atención al Ciudadano ubicada en el primer piso del edificio Coral Palace, que cuenta con condiciones adecuadas de accesibilidad, incluyendo ascensor, facilitando la atención a personas con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres gestantes y niños.



GOBERNACIÓN

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

- ❖ Las Secretarías de Educación y Salud gestionan las PQRSD de manera independiente a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), además de los canales institucionales centralizados.
- ❖ Durante el periodo analizado, el canal más utilizado para la Secretaría de Educación fue el enlace “Servicio al Ciudadano”, mientras que, a nivel institucional, la Ventanilla Única continuó siendo el principal medio de recepción, lo que evidencia la confianza de la ciudadanía según la dependencia a la que se dirige.
- ❖ Se evidenció una mayor aceptación y usabilidad del sistema de gestión documental ControlDoc durante el II semestre de 2025; no obstante, persisten retos asociados a su apropiación total, lo que hace necesario continuar con ajustes operativos, capacitación y seguimiento permanente.
- ❖ Aunque la entidad cuenta con diversos canales de atención (correo electrónico, teléfono, chat, foros, ventanilla y buzones físicos), algunos de ellos requieren actualización, reactivación o fortalecimiento para garantizar una atención integral y accesible.
- ❖ El Manual de Servicio al Ciudadano y la normativa relacionada con el trámite del derecho de petición no siempre son socializados de manera efectiva con el personal encargado de la gestión de las PQRSD.

Recomendaciones

1. Fortalecer la estrategia institucional “100% de PQRSD Respondidas”, especialmente en el marco de la implementación del sistema ControlDoc, mediante alertas previas al vencimiento, recordatorios el día límite, verificación posterior del cargue de respuestas y seguimiento hasta la confirmación de entrega al ciudadano, utilizando de manera obligatoria el formato FO-AP-GD-14 “Control y Seguimiento a PQRSD”.
2. Incorporar el Manual de Servicio al Ciudadano y la normativa vigente sobre derecho de petición en el Plan Integral de Capacitación (PIC), priorizando a los funcionarios de primera línea de atención y a los enlaces responsables de PQRSD.
3. Actualizar, reactivar y promover los canales digitales de atención como el Chat y el Foro Ciudadano, así como fortalecer la difusión de todos los canales institucionales a través de redes sociales, medios comunitarios y carteleras informativas.
4. Reinstalar y garantizar el funcionamiento de buzones físicos en puntos estratégicos, asegurando su revisión periódica, respuesta oportuna y socialización de resultados.
5. Mantener las medidas de bioseguridad en la Ventanilla Única, aun después de la superación de la emergencia sanitaria, considerando la persistencia de riesgos asociados a enfermedades virales.



GOBERNACIÓN

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

6. Garantizar condiciones de accesibilidad universal en todos los puntos de atención, fortaleciendo el enfoque diferencial e inclusivo hacia poblaciones en situación de vulnerabilidad.
7. Asegurar que los procedimientos de atención a las PQRSD se ajusten a los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y la Ley 1755 de 2015, así como a las disposiciones constitucionales y normas de control interno vigentes.
8. Fortalecer la articulación entre 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 trámites sin gestión.
9. Realizar acompañamiento técnico y seguimiento continuo a las Secretarías de Educación y Salud, dada su alta carga de PQRSD y los niveles variables de cumplimiento en los tiempos de respuesta, priorizando acciones que mejoren la trazabilidad y el registro oportuno en ControlDoc.
10. Establecer espacios periódicos de retroalimentación con los enlaces responsables de PQRSD en cada dependencia, especialmente en Salud, para revisar alertas, resolver dificultades operativas y definir compromisos frente a los tiempos de atención.
11. Diseñar e implementar un tablero de control institucional que permita hacer seguimiento por dependencia a indicadores como porcentaje de cumplimiento, solicitudes vencidas, trámites sin iniciar y tiempo promedio de respuesta.
12. Fortalecer la capacitación y el acompañamiento permanente a los funcionarios en el uso adecuado del sistema ControlDoc, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 001100 del 12 de marzo de 2021, garantizando el registro completo y oportuno de las respuestas.

Finalmente, se resalta la importancia de formular e implementar un plan de mejoramiento institucional orientado a incrementar la oportunidad en la respuesta de las PQRSD y a fortalecer la atención al ciudadano bajo criterios de calidad, oportunidad y trazabilidad, gestión que deberá ser liderada por la Secretaría General como responsable del proceso y primera línea de defensa.


DORIS DIAZ DUARTE
Jefe OCI de Gestión

Proyecto: Jazmin S/ profesional OCI
Revisó: Doris D/ Jefe OCI
Archivo: Ana H/Profesional OCI