

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	FORMATO MEMORANDO	Versión: 01	Página 1 de 1

CÓDIGO	1040	CONSECUTIVO	045
FECHA	Agosto 4 de 2020		
PARA	EVERTH HAWKINS SJOGREEN	CARGO	Gobernador
DE	NESTOR GARNICA DE ARMAS	CARGO	Jefe OCI
ASUNTO	Informe PQRSD I Semestre 2020		

Respetado Gobernador:

De conformidad con el asunto mencionado, me permito remitirle INFORME SEMESTRAL DE PQRSD, VIGENCIA 2020.

Cabe resaltar la importancia de la primera línea de defensa en cada uno de los procesos de la administración, la cual está a cargo de los gerentes públicos y líderes de procesos o gerentes operativos de programas y proyectos de la entidad. Los cuales se encargan del mantenimiento efectivo de controles internos, ejecutar procedimientos de riesgo y el control sobre una base del día a día. La gestión operacional identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos. Son los responsables de implementar acciones correspondientes, igualmente detecta las deficiencias del control (autocontrol); por lo que se hace necesario que la primera y segunda línea de defensa monitoreen y hagan seguimiento al uso efectivo de las herramientas dispuestas para un óptimo servicio y atención al ciudadano, puesto que las oficinas de Control Interno forman parte de la tercera línea de defensa.

Esperando que las observaciones y recomendaciones formuladas en el informe agreguen valor a la Entidad Territorial para el mejoramiento continuo y logro de los objetivos y metas propuestas en el Plan de Desarrollo, y el cumplimiento de la ley 1474 de 2011 en aras de ejercer y desarrollar actividades que conlleven a la atención eficaz al ciudadano en sus requerimientos y solicitudes bajo criterios de calidad y oportunidad.

Atentamente,


NESTOR GARNICA DE ARMAS
Jefe OCI

Anexo: Informe semestral PQRSD, Vigencia 2020

CC. Secretaría General

Proyecto: DDíaz/Néstor Garnica
Reviso: Néstor Garnica
Archivo: Doris Díaz


4-8-2020
10:39:17



GOBERNACIÓN

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

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

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

JULIO 2020



GOBERNACIÓN

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

INDICE

1. INTRODUCCION

2. OBERVACIONES Y RECOMENDACIONES

3. CONCLUSIONES



GOBERNACIÓN

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

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido por la ley 190 de 1995 y en especial el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, que preceptúa lo siguiente: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Por lo tanto, presentamos el informe por el periodo comprendido entre enero y junio de 2020, donde se realiza el análisis a los requerimientos para determinar el grado de avance y cumplimiento.

El informe se presenta al Representante Legal de la entidad territorial y demás servidores públicos que intervienen en la ejecución de este proceso por conducto de la Secretaría General.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Cabe destacar, que el decreto 2641 de 2012 reglamentó los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, estableciendo el plan anticorrupción y de atención al ciudadano que debe ser publicado en la página WEB de la entidad a más tardar el 31 de enero de cada anualidad y efectuar su seguimiento cuatrimestralmente en abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada vigencia. Durante el primer semestre de la vigencia 2020 se dio cumplimiento a la publicación del plan y a su respectivo seguimiento cuatrimestral con corte abril 30 de 2020.

Cabe señalar, que la entidad cuenta con la página web www.sanandres.gov.co en la cual el ciudadano encuentra información actualizada de la entidad, sus planes, programas, proyectos, así como la gestión de esta. La Entidad en cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 y Acuerdo 060 de 2000 del Archivo General de la Nación, cuenta con una unidad de correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las



GOBERNACIÓN

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

comunicaciones de las diferentes dependencias; la secretaria de educación y secretaria de salud administran de manera independiente en sus oficinas el sistema de Atención al Ciudadano SAC.

Por lo tanto podemos afirmar que la Gobernación de San Andrés cuenta con una ventanilla única de atención al ciudadano y de acuerdo a lo requerido por la norma la secretaria de salud cuenta con una ventanilla única, al igual que la secretaria de educación cuenta con una ventanilla de radicación de PQRSD.

Es importante señalar que la situación administrativa en lo corrido del primer semestre del año ha sido atípica, teniendo en cuenta la pandemia por la que la humanidad está atravesando y las decisiones administrativas de cuarentena y distanciamiento que afectaron inicialmente el contacto directo con la comunidad, no obstante los servicios de atención a la comunidad por medios electrónicos se han mantenido a través del Correo Servicio al Ciudadano servicioalciudadano@sanandres.gov.co

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

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

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

Aunque el sistema de DIGIFILE tiene varios años de estar en servicio en la Gobernación, no ha podido lograr la aplicación y la utilidad al 100%, las respuestas a las PQRSD no quedan registradas en el sistema bajo el procedimiento adecuado y pertinente. Por lo que es importante la activación de la primera línea de defensa, líderes de proceso, para que al interior de la secretaria general con el grupo de archivo y correspondencia se establezcan los mecanismos necesarios para implementar acciones que conlleven al cumplimiento y utilización del DIGIFILE al interior de la Gobernación.

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

La administración asignó en cada dependencia un servidor público que cargue la información en el sistema de DIGIFILE para la trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos. La



GOBERNACIÓN

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

secretaría general con archivo y correspondencia realizó en la vigencia anterior capacitación sobre la nueva versión del software que busca ser más amigable con el usuario de tal manera que permita el aprovechamiento al 100% de esta herramienta, no obstante es importante que la capacitación se extienda a la totalidad de los funcionarios, no solamente a los auxiliares administrativos. Es importante resaltar que el cumplimiento de las capacitaciones de manera permanente es importante para el buen desarrollo de la administración en especial en la búsqueda de la continuidad administrativa a pesar de la situación de pandemia por la que estamos atravesando, el uso de la tecnología en cumplimiento de las metas del PIC se vuelven fundamentales, en especial lo relacionado con atención al ciudadano.

La entidad en su página web www.sanandres.gov.co cuenta con el link "Servicio al Ciudadano" para la presentación de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, así como la consulta del estado de las mismas; también cuenta con un funcionario responsable de su distribución y trámite ante la dependencia competente. Los ciudadanos cuentan con varios medios para interactuar con la entidad, tales como:

- Correo electrónico: servicioalciudadano@sanandres.gov.co
- Vía Telefónica, para lo cual en la página web se encuentra publicado el directorio de extensiones de todas las dependencias de la entidad.
- Chat y Foro Ciudadano, que debe ser actualizado y utilizado como mecanismo de participación directa con la comunidad en estos momentos de distanciamiento obligatorio, pero manteniendo la presencialidad administrativa con la comunidad.
- Buzones físicos en las instalaciones de la entidad para la recepción de PQRSD, deben ser nuevamente ubicados en sitios visibles para la comunidad y lo más importante deben ser revisados de manera periódica y dar respuesta y socializar.

Es importante exhortar a trabajar en procesos de comunicación y capacitación para que la comunidad conozca, utilice y confíe en estos medios de comunicación. Se ha fortalecido interacciones más modernas como lo son el Facebook, Instagram, twitter entre otros.

- Con el fin de garantizar el acceso a los servicios de la entidad a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, la entidad cuenta con la oficina de correspondencia o ventanilla única en un primer piso. De igual manera el edificio principal del Coral Palace cuenta con un ascensor que facilita el acceso a los niveles superiores para los usuarios internos y externos que tengan limitaciones físicas para su desplazamiento por escaleras. En este punto es importante resaltar la necesidad que la Secretaría General destine un buen mantenimiento del ascensor que garantice la continuidad y seguridad en el servicio, así como contar con una persona que de manera permanente oriente y ayude en el uso del correcto del ascensor.

El Manual de Servicio al ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago fue adoptado mediante Decreto 0569 del 13 de diciembre de 2016, instrumento guía, al cual deberán ceñirse los



GOBERNACIÓN

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

funcionarios de la administración, durante la atención a los usuarios de la institución, tanto internos como externos, por lo que es importante se incluya de manera permanente en el PIC.

Se reglamentó el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago, Providencia y Santa Catalina mediante Resolución No. 003053 del 28 de mayo de 2019, la cual deroga la resolución 005450 del 15 de diciembre de 2016. Se reitera la importancia de comunicar y socializar la resolución por parte de la primera línea de defensa como responsable del proceso.

Para el Afianzamiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos, es importante que en el Plan Integral de Capacitación PIC, se programe de manera permanente capacitaciones a los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios que interactúan directamente con el ciudadano, en temas relacionados con la Cultura de Servicio, Atención al Ciudadano, y tramites de derecho de petición.

El siguiente análisis se realiza de acuerdo a la información suministrada por el área de Archivo y correspondencia. Es de resaltar la estrategia que viene adelantando este área de trabajo: "100% de PQRSD Respondidas" la cual consiste en:

- Alertar a las dependencias una semana antes del vencimiento de sus requerimientos.
- Recordar a las dependencias el mismo día del vencimiento de su requerimiento.
- Verificar al día siguiente si fue ingresado en el sistema la respuesta del requerimiento
- Hacer seguimiento a la respuesta hasta que sea recibida por el peticionario
- Implementar el formato "Control y Seguimiento a PQRSD" FO-AP-GD-14, en cada una de las dependencias.

El objetivo principal de esta estrategia es lograr que todas las PQRSD sean respondidas en sus términos y generar conciencia y responsabilidad a los funcionarios.



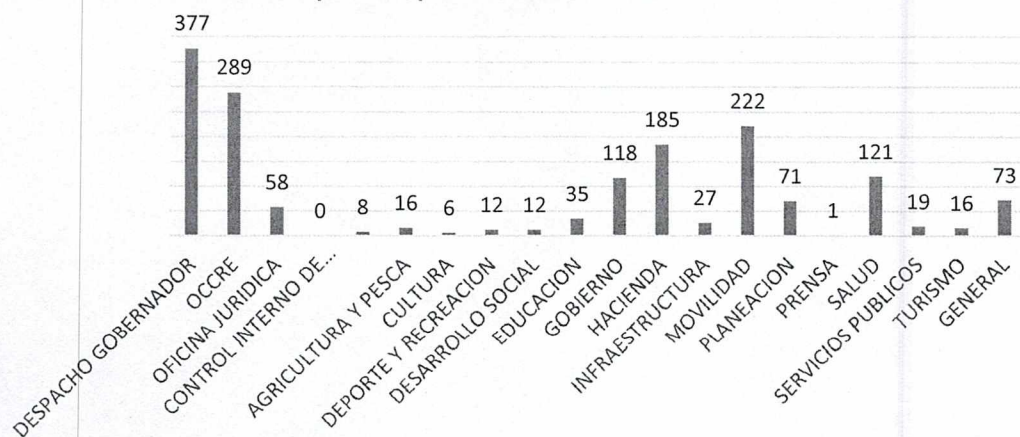
GOBERNACIÓN

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

PQRS Asignadas a las dependencias por modalidad - I Semestre 2020						
DEPENDENCIA	Peticiones	Denuncias	Quejas	Reclamos	Sugerencias	total PQRS
DESPACHO GOBERNADOR	377	5	2	2	9	395
OCCRE	289	10	0	0	0	299
OFICINA JURIDICA	58	0	0	0	0	58
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	0	1	0	0	9
AGRICULTURA Y PESCA	16	0	0	0	0	16
CULTURA	6	0	0	0	0	6
DEPORTE Y RECREACION	12	0	0	0	0	12
DESARROLLO SOCIAL	12	0	0	0	0	12
EDUCACION	35	1	0	1	0	37
GOBIERNO	118	9	0	1	1	129
HACIENDA	185	0	3	0	1	189
INFRAESTRUCTURA	27	2	0	0	0	29
MOVILIDAD	222	0	2	0	0	224
PLANEACION	71	4	0	1	0	76
PRENSA	1	0	0	0	1	2
SALUD	121	14	2	0	4	141
SERVICIOS PUBLICOS	19	0	1	0	0	20
TURISMO	16	4	2	0	0	22
GENERAL	73	0	0	0	0	73
Total	1666	49	13	5	16	1749

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia

Peticiones por Dependencias I Semestre 2020



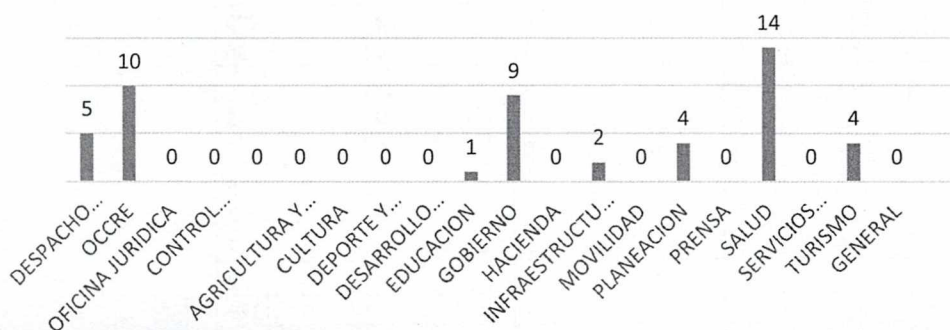


GOBERNACIÓN

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

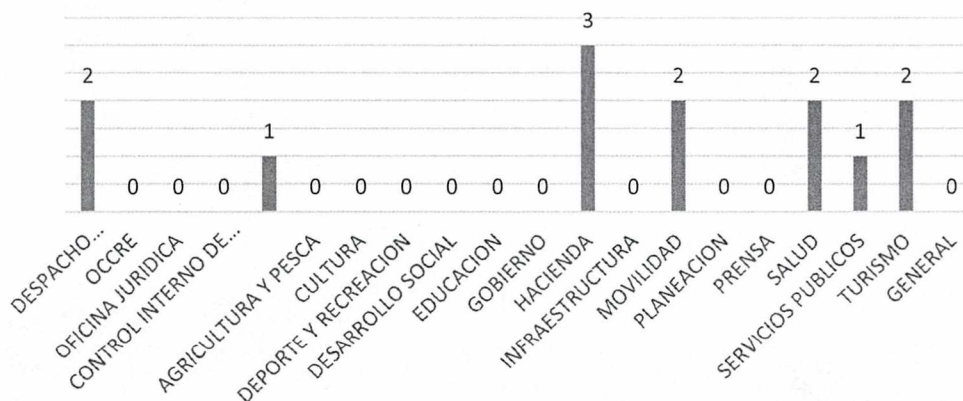
- Las dependencias con mayor número de peticiones son: Despacho del Gobernador, La OCCRE, Movilidad y Hacienda. Es importante realizar un análisis de las peticiones que con mayor frecuencia realiza la comunidad y las diferentes entidades con el objeto de mejorar el servicio y disminuir el desgaste administrativo.

Denuncias por Dependencias I Semestre 2020



- Las secretarías con mayor recepción de denuncias fue la secretaria de Salud, OCCRE y Gobierno. En este punto es importante resaltar que la secretaria de salud cuenta con una ventanilla única de PQRSD, por lo que se sugiere que estas denuncias se direccionen u orientes al usuario para que las radiquen en esa secretaria.

Quejas por Dependencias I Semestre 2020



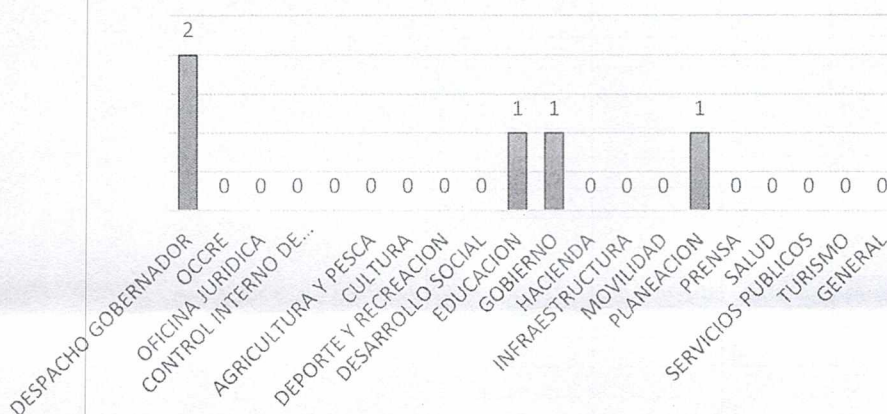


GOBERNACIÓN

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

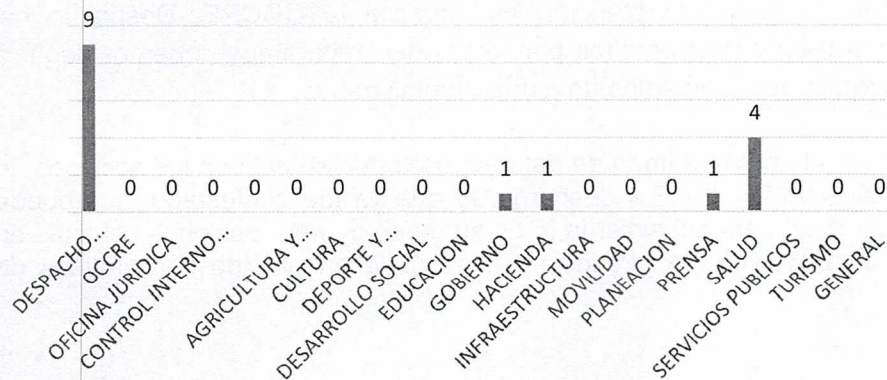
- La mayor recepción de quejas en el primer semestre se presentó en Hacienda, cabe resaltar que aunque sean mínimas las quejas son de gran importancia la resolución de las mismas y dar la mayor claridad a los usuarios y a los mismos servidores públicos.

Reclamos por Dependencias I Semestre 2020



- Los reclamos presentados fueron muy pocos como lo muestran los datos, no obstante, es importante ahondar y verificar que los reclamos realizados por los usuarios fueron atendidos, aclarados y/o solventados.

Sugerencias por Dependencias I Semestre 2020





GOBERNACIÓN

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

- Los datos y grafica nos muestran una interacción muy baja con la comunidad, se sugiere establecer estrategias de dialogo con la comunidad donde se incremente la participación ciudadana.

En cuanto al tema de oportunidad en respuesta por parte de la Administración tenemos la siguiente información que refiere solo al primer trimestre de la vigencia 2020 (Enero, Febrero, Marzo):

DEPENDENCIA	Respondidas	Oportuna	Inoportuna	Por responder
DESPACHO GOBERNADOR	59	50	9	86
OCCRE	84	64	20	134
OFICINA JURIDICA	21	19	2	15
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	6	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	4	4	0	3
CULTURA	1	1	0	0
DEPORTE Y RECREACION	7	5	2	1
DESARROLLO SOCIAL	3	3	0	3
EDUCACION	17	13	4	12
GOBIERNO	29	26	3	30
HACIENDA	23	18	5	34
INFRAESTRUCTURA	7	6	1	15
MOVILIDAD	41	39	2	74
PLANEACION	20	15	5	16
PRENSA	0	0	0	0
SALUD	23	21	2	51
SERVICIOS PUBLICOS	2	2	0	6
TURISMO	1	1	0	4
GENERAL	28	27	1	18

Es importante aclarar que la secretaria general a través de la oficina de archivo y correspondencia a pesar de haber sido requerida por información semestral entrego solo lo relacionado al primer trimestre en cuanto a oportunidad. El seguimiento de los indicadores es importante para tomar acciones de mejora en los procesos.

Estos datos trimestrales nos muestran datos muy preocupantes, este cuadro debería estar en 100% las respondidas de manera oportuna; llama la atención en especial la OCCRE, Despacho del Gobernador, Movilidad y Salud con requerimientos altos por responder, reiteramos debemos llegar a tener 0 en la columna por responder, la oportunidad es un deber administrativo.

Por lo anterior se realiza un llamado a la primera línea de defensa para que se activen las acciones de mejora, ya sea para revisar el aplicativo DIGIFILE y descargar lo que ya fue contestado, que puede estar ocurriendo que respondan sin descargar del sistema, o en su defecto tomar acciones estrictas en el cumplimiento de la ley 1755 de 2015; con la excepción establecida en una de las medidas de



GOBERNACIÓN

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

urgencia tomadas por el Gobierno Nacional, para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, es lo concerniente a la ampliación del término para responder derechos de petición.

Durante la emergencia por el Covid-19 toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, salvo cuando se trate de:

- a) Petición de documentos y de información deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción*
- b) Petición es relativa a una consulta, el término para resolverla será de treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Así lo estableció el Gobierno Nacional en el artículo 5º del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.”*

Además, en el artículo 5 del citado Decreto Legislativo se reiteró la disposición contenida en el párrafo del artículo 14 del Decreto 1755 de 2015, encargado de regular el derecho de petición, el cual indica que cuando no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar dicha situación al peticionario, indicando además el plazo razonable en el que se resolverá o responderá la petición:

“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 el presente artículo 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 en este artículo.”

Por último, en el inciso final del artículo 5º se indicó que dichos términos, especiales y transitorios, no se aplicarán a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Se sugiere trabajar arduamente en el cumplimiento de la resolución 003053 del 28 de mayo de 2019, por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del



GOBERNACIÓN

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

Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; y de actualizar a todos los funcionarios sobre lo establecido en el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020.

Es importante que la administración a través de la secretaria general establezca estrategias de capacitación y compromiso por parte de los secretarios de despacho, jefes de oficina y funcionarios en general, como responsables de la primera línea de defensa en sus diferentes dependencias, para que cada PQRSD que reciba la administración sea atendida en los términos establecidos por la ley.

Se resalta que la secretaria general a través de archivo y correspondencia recuerda mediante memorando los vencimientos previstos para la siguiente semana a todas las secretarías y oficinas de la Gobernación, de igual manera lo hace la secretaría privada con los vencimientos en los requerimientos de los entes de control externos, no obstante, aún no es eficaz. Se sugiere reforzar esta estrategia ya sea con ayuda tecnológica con avisos o alertas interactivas, de igual manera es importante fortalecer el sistema de control en cada dependencia ya que nos podemos ver avocados a temas sancionatorios por la falta de oportunidad en atender los PQRSD.

Canal de Atención I semestre 2020						
Canal de Atención	Denuncias	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
Página Web	9	176	6	4	7	202
Correo SAC	1	575	2	0	1	579
Ventanilla única	31	666	3	0	4	704
Correo Certificado	3	173	0	0	0	176
Total	44	1590	11	4	12	1661

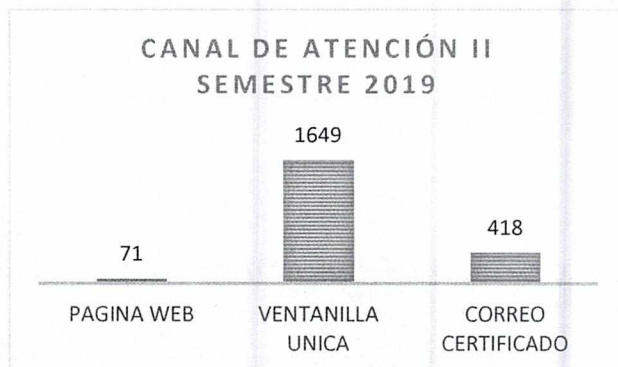
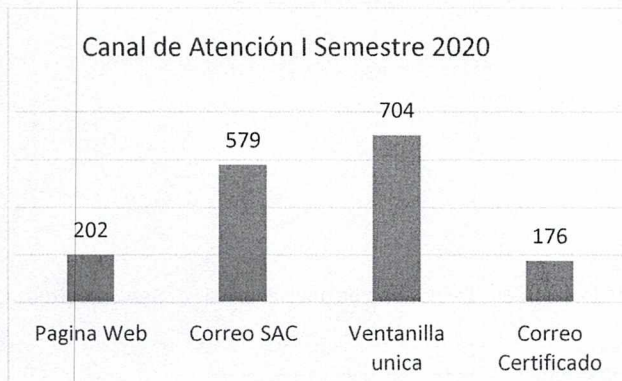
Fuente: Archivo y Correspondencia.

En el cuadro se denota que la administración sigue recibiendo más quejas que sugerencias, comparamos estas dos variables porque es importante sentir la retroalimentación de la comunidad o diferentes grupos de valor que contribuyan en el crecimiento y mejora continua de la institución a través de sus sugerencias y denuncias; por lo que debemos trabajar con mayor ahínco en recobrar la confianza en la institución para trabajar de la mano con la comunidad.



GOBERNACIÓN

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



Como podemos observar comparando los dos gráficos anteriores, la utilización de la página web ha aumentado y la utilización de la ventanilla única se ha dispersado en las otras alternativas como lo es el correo certificado y la misma página web, en comparación con el semestre de la vigencia anterior. Es importante seguir con pedagogía hacia la comunidad sobre los diferentes canales de atención y nuestro compromiso por brindar una respuesta oportuna y eficaz que satisfaga su expectativa.

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el primer semestre 2020, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, por las modalidades Quejas y Reclamos atendidos.

No.	Motivo de Queja	Total
1	Servicio Internet subsidiado Gobernación Departamental- Sol Cable Visión	1
2	Queja por Funcionaria de planta de la Gobernación	2
3	Negligencia por funcionario publico	1
4	Ingreso a sitio turístico , cobro y procedimiento de acceso	1
5	Realización de solicitud con radicado sin respuesta por parte de la Entidad Territorial	3
6	Sectores de la isla olvidados en cuanto a las ayudas o beneficios en la Cuarentena por Coronavirus	1
7	Por obra en construcción sector Sarie Bay	1
8	consumo de alimentos en sector turístico	1

Oficina Archivo y correspondencia

Lamentablemente la queja más visible es la falta de respuesta por parte de la entidad territorial.

No.	Motivo de Reclamos	Total
1	Transacción mal realizada por vendedora en Almacén reconocido en la isla por compra de ropa	1



GOBERNACIÓN

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

2	Realización de solicitud con radicado sin respuesta por parte de la Entidad Territorial	1
3	Paseo turístico a los cayos incidente con lancha	1
4	Inconformidad en el sistema de salud	1

Secretaría de Educación: (Información suministrada por Sec. De Educación mediante oficio SAA2020ER001425, SAA2020ER002586)

I Semestre 2020				
Requerimiento	Finalizado a tiempo	Finalizado fuera de tiempo	Asignadas y/o en trámite	total
Peticiones	656	100	31	787
Quejas	3	7	2	12
Reclamos	1	0	0	1
Sugerencias	4	0	1	5
Denuncias	1	1	0	2
				807



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 con sugerencias y quejas,



GOBERNACIÓN

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



Llama la atención el % de finalizados a tiempo en la atención de las PQRSD de la secretaria de educación, ya que es una secretaria que se había destacado por la oportunidad en las respuestas. Es importante que hacia el interior de la secretaria se afinen los procesos de capacitación y responsabilidad con el software de tal manera que no afecte la oportunidad de la atención. Se dan las respuestas, pero no en los tiempos estipulados, de acuerdo a la información suministrada por la secretaria.

La secretaria de educación maneja un software que le permite llegar al detalle de la asignación de la persona responsable, fecha de terminación y generar reportes en la medida que lo requieran, lo que les facilita el seguimiento para la atención oportuna.

El sistema o software utilizado para el seguimiento y cumplimiento de la secretaría de educación ha mostrado buenos resultados, al igual que el cumplimiento por parte de los funcionarios asignados

Secretaria de Salud: (Información suministrada por Sec. De Salud)

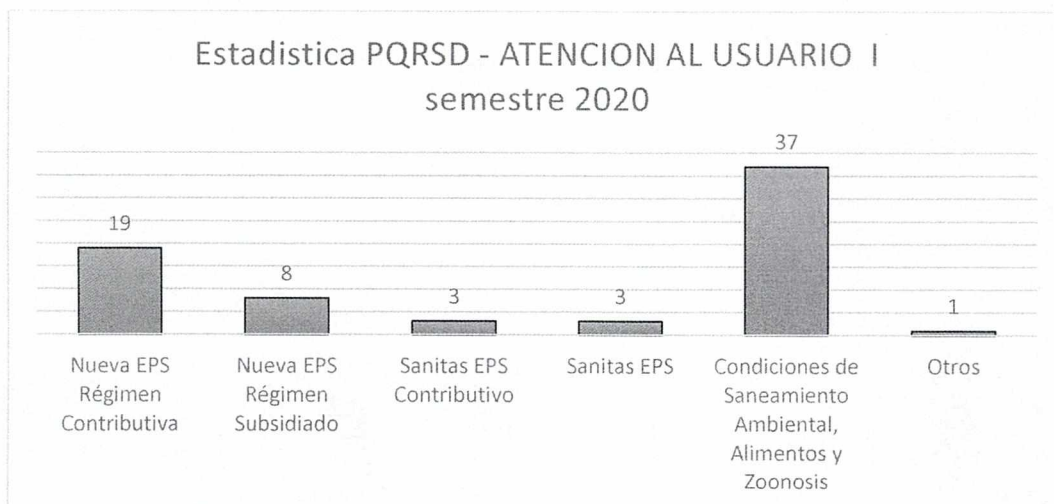
ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Nueva EPS Régimen Contributiva	2	2	1	7	1	6	19
Nueva EPS Régimen Subsidiado	3	0	0	2	1	2	8
Sanitas EPS Contributivo	2	0	1				3
Sanitas EPS	0	0	0	1	1	1	3
Condiciones de Saneamiento Ambiental, Alimentos y Zoonosis	10	16	6	1	2	2	37
Otros	0	0	0	1			1
Total	17	18	8	12	5	11	71

Remitida IPS Clarence Lynd Newball	1	0	0	3	1	1	6
Quejas Resueltas	4	3	1	9	2	5	24



GOBERNACIÓN

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



Estadísticamente el semestre muestra una incidencia mayor de las PQRSD en las condiciones de saneamiento ambiental, alimentos y zoonosis; seguida de la Nueva EPS en los regímenes contributivo y subsidiado. Se sugiere realizar una estadística de cuáles son los temas específicos que en condiciones de saneamiento consulta la comunidad y fortalecer otros canales de comunicación como es la página web de la gobernación.

La secretaria de salud no suministro de manera detallada la información sobre los conceptos de quejas, reclamos y peticiones; por lo que la OCI sugiere que la secretaria haga un análisis sobre los motivos más frecuentes que tienen los usuarios de las EPS para presentar PQRSD y se establezcan acciones para disminuir la incidencia de estas. De igual manera es importante analizar la oportunidad de respuesta y resolución. Se reitera la importancia de fortalecer otros canales de comunicación con la comunidad como la página web de la gobernación.

La Secretaria de Salud lleva el control en forma manual y en formato Excel, por lo que se hace indispensable el apoyo del grupo de calidad (MIPG) de la Gobernación del Archipiélago a la Secretaria de Salud, para que afine los procesos y procedimientos enmarcados en el sistema de calidad integrado al MIPG, lo que incluye procedimientos, formatos, seguimiento, análisis y acciones para mejorar referente a las PQRSD.

CONCLUSIONES

Las PQRSD que llegan directamente a la Secretaría de Educación ha tenido un leve descenso en oportunidad, lo que llama la atención ya que esta secretaria se había destacado por mantener una oportunidad alta en atención de las PQRSD, por lo que se sugiere establecer al interior de la secretaria como primera línea de defensa los controles y correcciones necesarias para subsanar las posibles



GOBERNACIÓN

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

deficiencias presentadas en el semestre. Como ejercicio de mejora sería muy interesante el análisis en profundidad sobre los temas que con mayor frecuencia son requeridos a esta Secretaría.

La Secretaría de Salud no cuenta con un software que le permita llevar una estadística real de las PQRSD recibidas, de igual manera la secretaría recibe las PQRSD y las direcciona a las IPS correspondientes para la debida respuesta, sin contar con el récord real de respuestas efectivas al ciudadano. 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.

La capacitación, control y seguimiento permanente por parte de la oficina de archivo y correspondencia en las diferentes dependencias para el correcto manejo del sistema de DIGIFILE es primordial para el aprovechamiento de la herramienta, de tal manera que podamos garantizar transparencia y respuestas oportunas a las PQRSD recibidas en la gobernación del departamento.

Se sugiere el acompañamiento permanente en el funcionamiento el ascensor del edificio coral Palace de tal manera que se garantice el acceso a los diferentes pisos de la Gobernación a personas adultas mayores o personas con discapacidad física. No contar con ese servicio vital va en contravía de lo estipulado en el decreto 1538 de 2005, el cual reglamenta parcialmente la ley 361 de 1997.

Se debe fortalecer la capacitación a los funcionarios de las diferentes dependencias que manejen el software DIGIFILE.

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

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

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

Es de resaltar la estrategia que el área de archivo y correspondencia bajo la Secretaría General del Departamento acaba de lanzar "100% de PQRSD Respondidas", es un seguimiento semanal a las PQRSD entradas y respondidas; así como la elaboración del formato "Control y Seguimiento a PQRSD" que fue entregado a todas las dependencias. No obstante, lo anterior no se ve el compromiso de algunas dependencias en el cumplimiento oportuno para atender los requerimientos,



GOBERNACIÓN

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

es importante que los jefes o líderes de grupo lean diariamente la correspondencia que entra a sus dependencias y establezcan internamente los controles de seguimiento para las respuestas oportunas y coherentes de las mismas.

Es igualmente importante se informe por parte del área encargada sobre las PQRSD recibidas en los buzones instalados para la recepción de las mismas en los diferentes sitios de la Gobernación.

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.

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, que en su *artículo 14* establece lo siguiente: ***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

La entidad territorial en cabeza del Secretario General es la encargada de coordinar las acciones de este sistema al interior de la administración departamental, pero 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 1474 de 2011, el decreto reglamentario 2641 de 2012 y la obligatoriedad de establecer un control al seguimiento de quejas, sugerencias y reclamos debe contar con los siguientes instrumentos o mecanismos para la atención oportuna a los requerimientos, a saber:

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

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


NESTOR GARNICA DE ARMAS
Oficina Asesora Control Interno