

	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 19

CÓDIGO	1700	CONSECUTIVO	002
FECHA	13 de Enero de 2020		
PARA	Néstor Garnica De Armas Rita Vactoria Amador Salgado	CARGO	Jefe Control Interno Secretario General
DE	Lino Hooker Padilla	CARGO	Coordinador (D) Oficina de Archivo y Correspondencia
ASUNTO	Segundo Informe Semestral PQRSD 2019.		

Cordial Saludo:

Para dar cumplimiento al memorando 002 del 03 de Enero de 2020, nos permitimos adjuntar **Informe de Gestión y Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSD** que ha recepcionado la Entidad Territorial por parte de la ciudadanía en el **Segundo Semestre vigencia 2019**; según datos que arroja nuestro sistema de información DIGIFILE (Ventanilla Única de Correspondencia).

Para la elaboración de este informe se tuvo en cuenta la información de este Aplicativo (Radicación en Ventanilla Única) seguimiento y Control a los vencimientos semanales de las PQRSD de la entidad territorial con las siguientes fechas de Corte:

- ✓ Para el mes de Julio de 2019: Fecha de Corte: 26 de Agosto de 2019
- ✓ Para el mes de Agosto del 2019: Fecha de Corte : 26 de Septiembre de 2019
- ✓ Para el mes de Septiembre del 2019: Fecha de Corte: 31 de octubre de 2019
- ✓ Para el mes de Octubre de 2019: Fecha de Corte: 24 de Mayo de 2019
- ✓ Para el mes de Noviembre de 2019: Fecha de corte el 25 de Noviembre de 2019
- ✓ Para el mes de Diciembre de 2019 (Preliminar): Fecha de corte el 09 de Enero 2020 por elaboración de informe Semestral.

	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 2 de 19

Información Estadística del mes de Julio del 2019

PQRS D ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES DE JULIO DE 2019						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	59	0	0	1	0	60
OCCRE	143	0	2	0	0	145
OFICINA JURIDICA	6	0	0	0	0	6
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	5	0	0	0	0	5
CULTURA	2	0	0	0	0	2
DEPORTE Y RECREACION	6	0	0	0	0	6
DESARROLLO SOCIAL	8	0	0	0	0	8
EDUCACION	12	0	0	0	0	12
GOBIERNO	13	3	0	1	0	17
HACIENDA	11	0	0	0	0	11
INFRAESTRUCTURA	7	0	0	0	0	7
MOVILIDAD	39	0	1	0	0	40
PLANEACION	18	0	0	0	0	18
SALUD	17	4	0	0	0	21
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	0	0	0	3
TURISMO	8	2	0	0	0	10
GENERAL	44	0	0	0	0	44
TOTAL PQRS D	403	9	3	2	0	417

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS D RECIBIDAS JULIO 2019					
DEPENDENCIA	PQRS D RECIBIDAS	ESTADO DE PQRS D QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
OCCRE	145	80	66	14	65
OFICINA JURIDICA	6	2	2	0	4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	1	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	5	1	1	0	4
CULTURA	2	1	1	0	1
DEPORTE Y RECREACION	6	4	4	2	2
DESARROLLO SOCIAL	8	4	4	0	4
EDUCACION	12	10	7	3	2
GOBIERNO	17	5	4	1	12
HACIENDA	11	4	2	2	7
INFRAESTRUCTURA	7	3	3	0	4
MOVILIDAD	40	15	13	2	25
PLANEACION	18	15	15	0	3
SALUD	21	7	6	1	14
SERVICIOS PUBLICOS	3	2	2	0	1
TURISMO	10	7	7	0	3
GENERAL	44	21	19	2	23
TOTAL PQRS D	417	215	184	33	202

	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 3 de 19

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS EN JULIO DE 2019				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
OCCRE	145	80	65	55%
OFICINA JURIDICA	6	2	4	33%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	1	50%
AGRICULTURA Y PESCA	5	1	4	20%
CULTURA	2	1	1	50%
DEPORTE Y RECREACION	6	4	2	67%
DESARROLLO SOCIAL	8	4	4	50%
EDUCACION	12	10	2	83%
GOBIERNO	17	5	12	29%
HACIENDA	11	4	7	36%
INFRAESTRUCTURA	7	3	4	43%
MOVILIDAD	40	15	25	38%
PLANEACION	18	15	3	83%
SALUD	21	7	14	33%
SERVICIOS PUBLICOS	3	2	1	67%
TURISMO	10	7	3	70%
GENERAL	44	21	23	48%
TOTAL PQRS	417	215	202	52%

Información Estadística del mes de Agosto del 2019

PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES DE AGOSTO DE 2019						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	59	11	1	0	0	71
OCCRE	131	1	0	0	0	132
OFICINA JURIDICA	8	0	0	0	0	8
PRENSA	0	0	1	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	0	2
CULTURA	3	0	0	0	0	3
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	1
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	0	0	2
EDUCACION	13	0	0	0	0	13
GOBIERNO	14	3	0	0	0	17
HACIENDA	14	0	0	1	0	15
INFRAESTRUCTURA	5	0	0	0	0	5
MOVILIDAD	53	0	0	0	0	53
PLANEACION	16	3	0	0	0	19
SALUD	18	0	0	0	0	18
SERVICIOS PUBLICOS	4	0	0	0	0	4
TURISMO	5	0	2	0	0	7
GENERAL	14	0	0	0	0	14
TOTAL PQRS	362	18	4	1	0	385

	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 4 de 19

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS AGOSTO 2019					
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	71	34	33	1	37
OCCRE	132	96	85	11	36
OFICINA JURIDICA	8	7	4	3	1
PRENSA	1	1	1	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	2	1	1	0	1
CULTURA	3	1	1	0	2
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	1
DESARROLLO SOCIAL	2	2	1	1	0
EDUCACION	13	13	11	2	0
GOBIERNO	17	9	9	0	8
HACIENDA	15	7	7	0	8
INFRAESTRUCTURA	5	3	2	1	2
MOVILIDAD	53	23	22	1	30
PLANEACION	19	13	12	1	6
SALUD	18	5	5	0	13
SERVICIOS PUBLICOS	4	3	2	1	1
TURISMO	7	3	3	0	4
GENERAL	14	7	5	2	7
TOTAL PQRS	385	228	204	24	157

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS EN AGOSTO DE 2019				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	71	34	37	48%
OCCRE	132	96	36	73%
OFICINA JURIDICA	8	7	1	88%
PRENSA	1	1	0	100%
AGRICULTURA Y PESCA	2	1	1	50%
CULTURA	3	1	2	33%
DEPORTE Y RECREACION	1	0	1	0%
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0	100%
EDUCACION	13	13	0	100%
GOBIERNO	17	9	8	53%
HACIENDA	15	7	8	47%
INFRAESTRUCTURA	5	3	2	60%
MOVILIDAD	53	23	30	43%
PLANEACION	19	13	6	68%
SALUD	18	5	13	28%
SERVICIOS PUBLICOS	4	3	1	75%
TURISMO	7	3	4	43%
GENERAL	14	7	7	50%
TOTAL PQRS	385	228	157	59%

	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 5 de 19

Información Estadística del mes de Septiembre del 2019

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES DE SEPTIEMBRE DE 2019

DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	79	1	1	0	1	82
OCCRE	123	1	1	0	0	125
OFICINA JURIDICA	8	0	0	0	0	8
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	0	1	1	0	0	2
PRENSA	1	0	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	0	0	0	3
CULTURA	2	0	0	0	0	2
DEPORTE Y RECREACION	3	0	0	0	0	3
DESARROLLO SOCIAL	5	0	0	0	0	5
EDUCACION	8	0	0	0	0	8
GOBIERNO	17	4	0	0	0	21
HACIENDA	19	0	0	0	0	19
INFRAESTRUCTURA	3	0	0	0	0	3
MOVILIDAD	58	0	0	0	0	58
PLANEACION	18	2	0	0	0	20
SALUD	16	3	1	0	0	20
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	0	0	0	3
TURISMO	2	1	1	0	0	4
GENERAL	24	0	0	0	0	24
TOTAL PQRSD	392	13	5	0	1	411

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS SEPTIEMBRE 2019

DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	82	28	14	14	54
OCCRE	125	73	62	11	52
OFICINA JURIDICA	8	2	1	1	6
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	2	0	0	0	2
PRENSA	1	1	1	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	0	0	3
CULTURA	2	1	1	0	1
DEPORTE Y RECREACION	3	2	1	1	1
DESARROLLO SOCIAL	5	3	2	1	2
EDUCACION	8	7	6	1	1
GOBIERNO	21	5	5	0	16
HACIENDA	19	9	9	0	10
INFRAESTRUCTURA	3	2	2	0	1
MOVILIDAD	58	19	14	5	39
PLANEACION	20	16	13	3	4
SALUD	20	8	7	1	12
SERVICIOS PUBLICOS	3	1	0	1	2
TURISMO	4	1	1	0	3
GENERAL	24	9	9	0	15
TOTAL PQRSD	411	187	148	39	224

	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 6 de 19

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN SEPTIEMBRE DE 2019				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	82	28	54	34%
OCCRE	125	73	52	58%
OFICINA JURIDICA	8	2	6	25%
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	2	0	2	0%
PRENSA	1	1	0	100%
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	3	0%
CULTURA	2	1	1	50%
DEPORTE Y RECREACION	3	2	1	67%
DESARROLLO SOCIAL	5	3	2	60%
EDUCACION	8	7	1	88%
GOBIERNO	21	5	16	24%
HACIENDA	19	9	10	47%
INFRAESTRUCTURA	3	2	1	67%
MOVILIDAD	58	19	39	33%
PLANEACION	20	16	4	80%
SALUD	20	8	12	40%
SERVICIOS PUBLICOS	3	1	2	33%
TURISMO	4	1	3	25%
GENERAL	24	9	15	38%
TOTAL PQRSD	411	187	224	45%

Información Estadística del mes de Octubre del 2019

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES DE OCTUBRE DE 2019						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	58	1	1	0	1	61
OCCRE	92	0	0	0	0	92
OFICINA JURIDICA	5	0	0	0	0	5
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	2	0	1	0	0	3
AGRICULTURA Y PESCA	4	0	0	0	0	4
CULTURA	0	1	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	2
DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	0	0	3
EDUCACION	9	0	0	0	0	9
GOBIERNO	29	6	0	0	0	35
HACIENDA	8	0	0	0	0	8
INFRAESTRUCTURA	5	0	0	0	0	5
MOVILIDAD	63	1	1	0	0	65
PLANEACION	17	2	0	0	0	19
SALUD	17	2	0	0	0	19
SERVICIOS PUBLICOS	5	1	0	0	0	6
TURISMO	4	1	0	0	0	5
GENERAL	21	1	0	0	0	22
TOTAL PQRSD	344	16	3	0	1	364

	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 7 de 19

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS OCTUBRE DE 2019

DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	61	21	18	3	40
OCCRE	92	27	21	6	65
OFICINA JURIDICA	5	1	0	1	4
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	3	1	1	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	4	0	0	0	4
CULTURA	1	1	1	0	0
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	2
DESARROLLO SOCIAL	3	3	3	0	0
EDUCACION	9	5	3	2	4
GOBIERNO	35	17	15	2	18
HACIENDA	8	5	4	1	3
INFRAESTRUCTURA	5	3	3	0	2
MOVILIDAD	65	15	9	6	50
PLANEACION	19	10	5	5	9
SALUD	19	6	4	2	13
SERVICIOS PUBLICOS	6	2	2	0	4
TURISMO	5	1	1	0	4
GENERAL	22	8	8	0	14
TOTAL PQRSD	364	126	98	28	238

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN OCTUBRE DE 2019

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	61	21	40	34%
OCCRE	92	27	65	29%
OFICINA JURIDICA	5	1	4	20%
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	3	1	2	33%
AGRICULTURA Y PESCA	4	0	4	0%
CULTURA	1	1	0	100%
DEPORTE Y RECREACION	2	0	2	0%
DESARROLLO SOCIAL	3	3	0	100%
EDUCACION	9	5	4	56%
GOBIERNO	35	17	18	49%
HACIENDA	8	5	3	63%
INFRAESTRUCTURA	5	3	2	60%
MOVILIDAD	65	15	50	23%
PLANEACION	19	10	9	53%
SALUD	19	6	13	32%
SERVICIOS PUBLICOS	6	2	4	33%
TURISMO	5	1	4	20%
GENERAL	22	8	14	36%
TOTAL PQRSD	364	126	238	35%

	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 8 de 19

Información Estadística del mes de Noviembre del 2019

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES DE NOVIEMBRE DE 2019						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	61	1	0	0	0	62
OCCRE	54	2	0	0	0	56
OFICINA JURIDICA	7	0	0	0	0	7
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	0	0	1	0	0	1
PRENSA	1	0	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	0	0	0	1
CULTURA	1	0	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	4	0	0	0	0	4
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	0	0	2
EDUCACION	9	0	0	0	0	9
GOBIERNO	16	0	0	0	0	16
HACIENDA	5	0	0	0	0	5
INFRAESTRUCTURA	7	1	0	0	0	8
MOVILIDAD	43	0	1	0	0	44
PLANEACION	18	0	0	0	0	18
SALUD	13	3	0	0	0	16
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	0	1	0	4
TURISMO	1	0	0	0	0	1
GENERAL	15	0	0	0	0	15
VENTANILLA UNICA ARCHIVO	2	0	0	0	4	6
TOTAL PQRSD	263	7	2	1	4	277

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS NOVIEMBRE DE 2019					
DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	62	28	21	7	34
OCCRE	56	21	12	9	35
OFICINA JURIDICA	7	7	4	3	0
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
PRENSA	1	1	1	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	1	1	1	0	0
CULTURA	1	1	1	0	0
DEPORTE Y RECREACION	4	1	1	0	3
DESARROLLO SOCIAL	2	1	1	0	1
EDUCACION	9	8	6	2	1
GOBIERNO	16	13	11	2	3
HACIENDA	5	0	0	0	5
INFRAESTRUCTURA	8	3	2	1	5
MOVILIDAD	44	14	7	7	30
PLANEACION	18	13	13	0	5
SALUD	16	4	2	2	12
SERVICIOS PUBLICOS	4	3	3	0	1
TURISMO	1	0	0	0	1
GENERAL	15	4	4	0	11
VENTANILLA UNICA ARCHIVO	6	6	6	0	0
TOTAL PQRSD	277	129	96	33	148

	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 9 de 19

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS EN NOVIEMBRE DE 2019				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	62	28	34	45%
OCCRE	56	21	35	38%
OFICINA JURIDICA	7	7	0	100%
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
PRENSA	1	1	0	100%
AGRICULTURA Y PESCA	1	1	0	100%
CULTURA	1	1	0	100%
DEPORTE Y RECREACION	4	1	3	25%
DESARROLLO SOCIAL	2	1	1	50%
EDUCACION	9	8	1	89%
GOBIERNO	16	13	3	81%
HACIENDA	5	0	5	0%
INFRAESTRUCTURA	8	3	5	38%
MOVILIDAD	44	14	30	32%
PLANEACION	18	13	5	72%
SALUD	16	4	12	25%
SERVICIOS PUBLICOS	4	3	1	75%
TURISMO	1	0	1	0%
GENERAL	15	4	11	27%
VENTANILLA UNICA ARCHIVO	6	6	0	100%
TOTAL PQRS	277	123	148	44%

Información Estadística del mes de Diciembre del 2019 Preliminar

PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES DE DICIEMBRE DE 2019 PRELIMINAR						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	54	1	0	0	0	55
OCCRE	68	1	0	0	0	69
OFICINA JURIDICA	9	0	0	0	0	9
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	3	0	1	0	0	4
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	0	2
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	0	0	2
EDUCACION	22	0	0	0	0	22
GOBIERNO	11	2	0	0	0	13
HACIENDA	22	0	0	0	0	22
INFRAESTRUCTURA	6	0	0	0	0	6
MOVILIDAD	38	2	0	0	0	40
PLANEACION	12	1	0	0	0	13
SALUD	14	1	0	0	0	15
SERVICIOS PUBLICOS	4	0	0	0	0	4
GENERAL	8	0	0	0	0	8
TOTAL PQRS	275	8	1	0	0	284

	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 10 de 19

**SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS DICIEMBRE DE 2019
PRELIMINAR**

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	55	12	12	0	43
OCCRE	69	12	11	1	57
OFICINA JURIDICA	9	2	2	0	7
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	4	3	3	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	2
DESARROLLO SOCIAL	2	1	1	0	1
EDUCACION	22	8	4	4	14
GOBIERNO	13	4	4	0	9
HACIENDA	22	6	4	2	16
INFRAESTRUCTURA	6	1	1	0	5
MOVILIDAD	40	6	6	0	34
PLANEACION	13	3	2	1	10
SALUD	15	7	5	2	8
SERVICIOS PUBLICOS	4	2	2	0	2
GENERAL	8	5	5	0	3
TOTAL PQRS	284	72	62	10	212

**CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS EN DICIEMBRE DE 2019
PRELIMINAR**

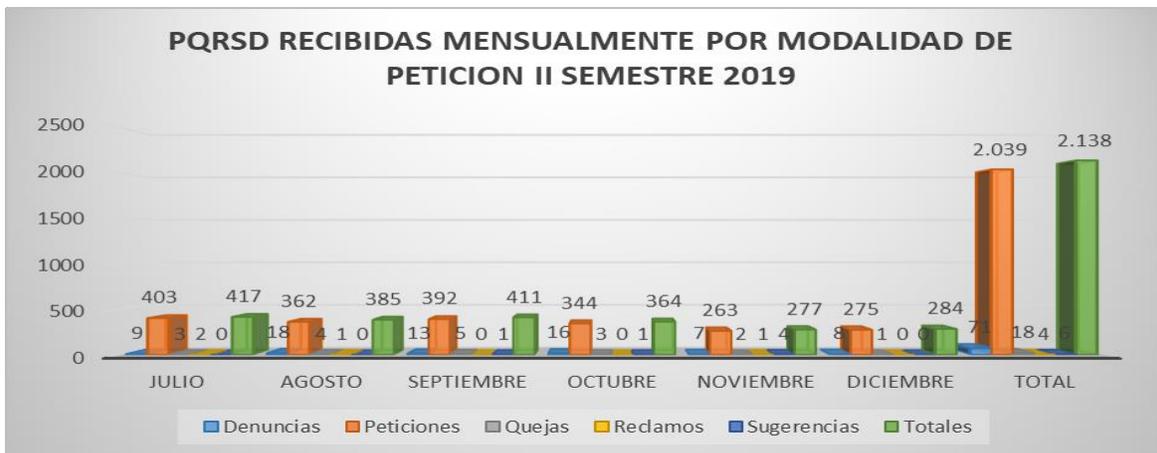
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	55	12	43	22%
OCCRE	69	12	57	17%
OFICINA JURIDICA	9	2	7	22%
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	4	3	1	75%
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	2	0%
DESARROLLO SOCIAL	2	1	1	50%
EDUCACION	22	8	14	36%
GOBIERNO	13	4	9	31%
HACIENDA	22	6	16	27%
INFRAESTRUCTURA	6	1	5	17%
MOVILIDAD	40	6	34	15%
PLANEACION	13	3	10	23%
SALUD	15	7	8	47%
SERVICIOS PUBLICOS	4	2	2	50%
GENERAL	8	5	3	63%
TOTAL PQRS	284	72	212	25%

	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 11 de 19

CONSOLIDADO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019

PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición. II SEMESTRE 2019

Modalidad de Petición	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Denuncias	9	18	13	16	7	8	71
Peticiones	403	362	392	344	263	275	2.039
Quejas	3	4	5	3	2	1	18
Reclamos	2	1	0	0	1	0	4
Sugerencias	0	0	1	1	4	0	6
Totales	417	385	411	364	277	284	2.138



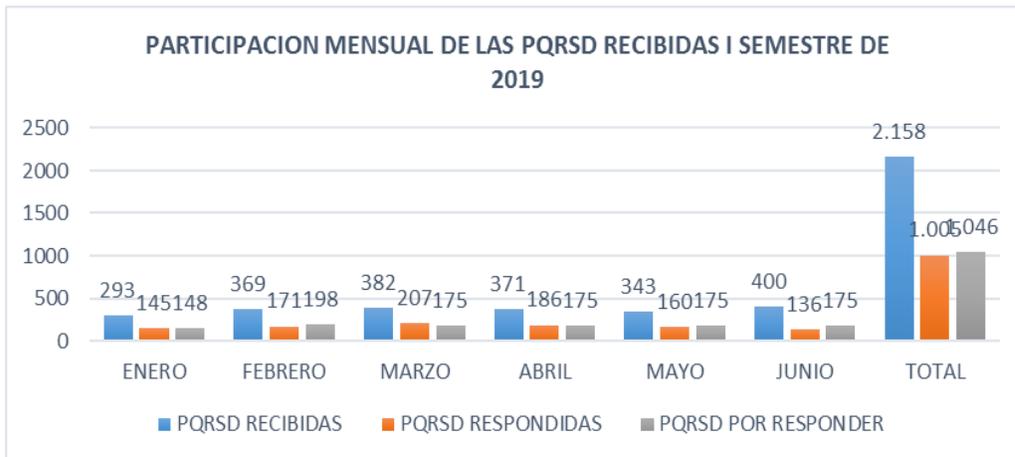
Del total de PQRSD recibidas mensualmente, las modalidades más requeridas fueron las de “Peticiones” con un total 2.039 para un porcentaje de 95%, seguido de las “Denuncias” con un total de 71 para un porcentaje de 3%. Seguido a estas se encuentran las Quejas con un total de 18 para un porcentaje de 1%.

Conforme se evidencia en la tabla anterior, el porcentaje mayor de presentación de PQRSD en la Entidad Territorial fue durante el mes de Julio con un total de 417 para un porcentaje del 20%, seguido del mes de Septiembre con un total de 411 para un porcentaje del 19%, seguido del mes de Agosto con un total de 385 para un porcentaje del 18%, Octubre con un valor de 364 para un porcentaje del 17%, Noviembre con un valor de 277 y Diciembre (Preliminar) con un valor de 284 para un porcentaje de ambos del 13%.

	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 12 de 19

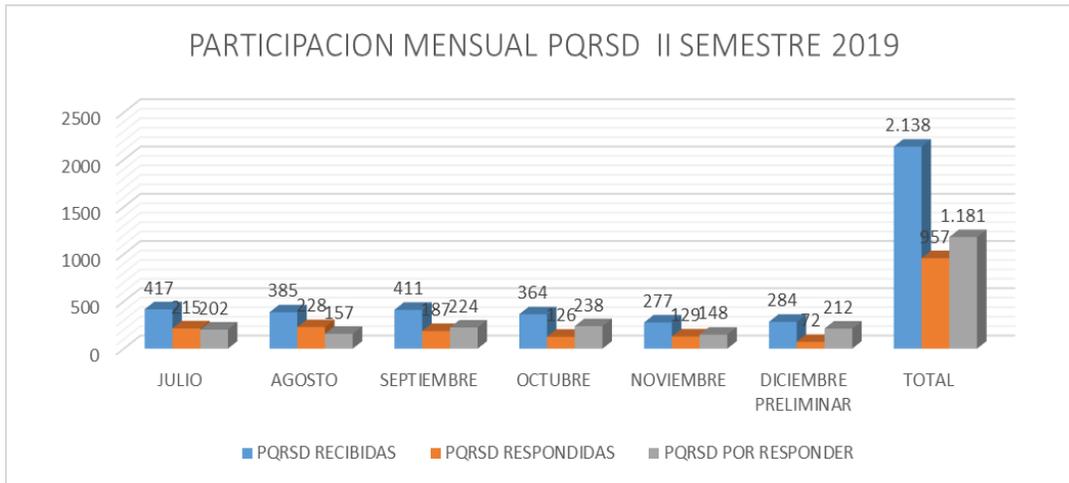
COMPARATIVO PARTICIPACION MENSUAL DE PQRSD I Y II SEMESTRE VIGENCIA 2019.

PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRSD I SEMESTRE 2019			
MES	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD RESPONDIDAS	PQRSD POR RESPONDER
ENERO	293	145	148
FEBRERO	369	171	198
MARZO	382	207	175
ABRIL	371	186	175
MAYO	343	160	175
JUNIO	400	136	175
TOTAL	2.158	1.005	1.046



PARTICIPACION MENSUAL PQRSD II SEMESTRE 2019			
MES	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD RESPONDIDAS	PQRSD POR RESPONDER
JULIO	417	215	202
AGOSTO	385	228	157
SEPTIEMBRE	411	187	224
OCTUBRE	364	126	238
NOVIEMBRE	277	129	148
DICIEMBRE PRELIMINAR	284	72	212
TOTAL	2.138	957	1.181

	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 13 de 19



COMPARATIVO I Y II TRIMESTRE 2019

Los datos comparativos del primer y segundo semestre 2019 reflejan que el mayor recibimiento de PQRSD en la Entidad Territorial ocurrió en los meses Marzo con (382 Peticiones) y Julio con un total de (417 Peticiones).

Para estos dos periodos se recibieron 4.296 PQRSD de las cuales se respondieron 1.962 y pendientes por responder un total de 2.227.

PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICION COMPARATIVO I Y II SEMESTRE DEL 2019

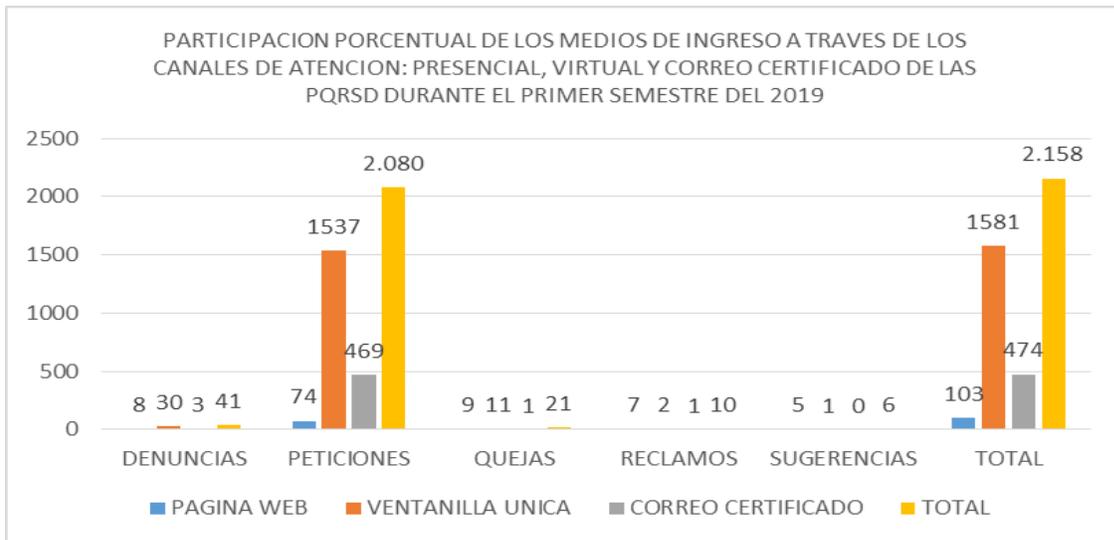
TOTAL PQRSD RECIBIDAS I Y II SEMESTRE DE 2019			
Modalidad de Peticion	I SEMESTRE	II SEMESTRE	VARIACION
Denuncias	42	71	29
Peticiones	2080	2039	41
Quejas	20	18	2
Reclamos	9	4	5
Sugerencias	7	6	1
Totales	2158	2138	78

	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 14 de 19

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2019

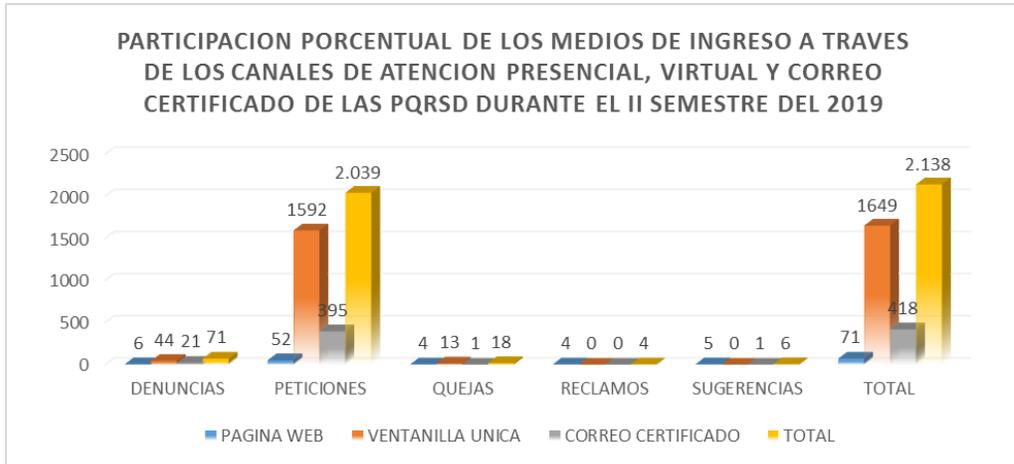
CONSOLIDADO PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION I SEMESTRE DE 2019						
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
PAGINA WEB	8	74	9	7	5	103
VENTANILLA UNICA	30	1537	11	2	1	1581
CORREO CERTIFICADO	3	469	1	1	0	474
TOTAL	41	2.080	21	10	6	2.158

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Gobernación Departamental, el canal escrito presencial (Correo certificado -ventanilla Única) concentró el 95% de (2.055) de la recepción de PQRS durante el primer semestre, el canal virtual recogió un 5% (103), de los requerimientos radicados por los grupos de valor de la entidad.



CONSOLIDADO PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION II SEMESTRE DE 2019						
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
PAGINA WEB	6	52	4	4	5	71
VENTANILLA UNICA	44	1592	13	0	0	1649
CORREO CERTIFICADO	21	395	1	0	1	418
TOTAL	71	2.039	18	4	6	2.138

	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 15 de 19



De acuerdo con los canales de atención definidos por la Gobernación Departamental, el canal escrito presencial (Correo certificado -ventanilla Única) concentró el 97% de (2.067) de la recepción de PQRSD durante el Segundo semestre 2019, el canal virtual recogió un 3% de (71), de los requerimientos radicados por los grupos de valor de la entidad.

CONSOLIDADO PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION I SEMESTRE DE 2019				
PQRSD RECIBIDAS	PAGINA WEB	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
ENERO	21	198	74	293
FEBRERO	24	285	60	369
MARZO	15	319	48	382
ABRIL	15	276	80	371
MAYO	12	230	101	343
JUNIO	16	284	100	400
TOTALES	43	790	281	2.158

Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el I Semestre de 2019 correspondió a la Ventanilla Única, recibándose el mayor número de peticiones en el mes de Junio de 2019, discriminándose el comportamiento de los canales presencial, virtual y correo certificado, mensualmente, teniendo en cuenta su participación porcentual en los trimestres analizados, en el cual se evidencia una mayor participación a través del medio presencial –ventanilla única con un 73,8% frente a los otros dos canales de atención: Correo Certificado con un 21,5% y el Virtual concerniente a la Pagina Web con un 5%.

	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 16 de 19

CONSOLIDADO PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION II SEMESTRE DE 2019				
PQRS RECIBIDAS	PAGINA WEB	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
JULIO	8	283	126	417
AGOSTO	16	295	74	385
SEPTIEMBRE	13	307	91	411
OCTUBRE	13	273	78	364
NOVIEMBRE	19	209	49	277
DICIEMBRE PRELIMINAR	3	237	44	284
TOTALES	72	1604	462	2.138

Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el II Semestre de 2019 correspondió a la Ventanilla Única, recibándose el mayor número de peticiones en el mes de Julio de 2019, discriminándose el comportamiento de los canales presencial, virtual y correo certificado, mensualmente, teniendo en cuenta su participación porcentual en el semestre analizado, en el cual se evidencia una mayor participación a través del medio presencial –ventanilla única con un 75% frente a los otros dos canales de atención: Correo Certificado con un 22% y el Virtual concerniente a la Pagina Web con un 3%.

TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS, QUEJAS Y RECLAMOS. SEGUNDO SEMESTRE 2019

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el segundo semestre 2019, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, por las modalidades Quejas y Reclamos atendidos.

	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 17 de 19

No.	MOTIVO DE QUEJAS	TOTAL
1	Funcionario Publico Atencion	8
2	Estafa Paquete Turistico	1
3	Contra Hospital Departamental	1
4	Informe de Novedad Policia Nacional	1
5	Mal estado de la Isla sector turistico	2
6	No respuesta a un derecho de peticion	1
7	Prestacion de servicio oficinas OCCRE	1
8	Queja del Salud	1
9	Prestacion Social	2
TOTAL		18

No.	MOTIVO DE RECLAMOS	TOTAL
1	Inconsistencias en solucion del problema de contratacion sector educativo	1
2	Permisos para eventos de pick up	1
3	Solicitud de certificacion de prima extracarcelaria INPEC Secretaria de Hacienda	1
	Intervencion en sectores de la isla para alcantarillados y posas septicas	1
TOTAL		4

Para el Segundo semestre 2019 el mayor número de inconformidades presentadas por el Ciudadano fueron las Quejas con un total de dieciocho (18), seguido de los Reclamos con un total de Cuatro (4) presentados.

SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS VENTANILLA UNICA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Para el segundo semestre de 2019 se presentaron Seis (6) Sugerencias por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de servicios en el Departamento y la Entidad Territorial, se relacionan las siguientes:

No.	SUGERENCIAS	TOTAL
1	Preocupacion por tanta basura en la Isla	2
2	Plataforma para la presentacion de PQRSD en la pagina web debe ser bilingüe	4
TOTAL		6

	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 18 de 19

RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por La Oficina de Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano y las situaciones observadas durante el periodo de análisis (Segundo semestre de 2019), se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias del Departamento:

- ✓ Recordar a los directivos, Secretarios de Despacho o Jefes de Oficina, la responsabilidad que tienen con la ciudadanía, en la satisfacción de sus necesidades de información.
- ✓ Recordar a los directivos de la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los ciudadanos frente a requerimientos y verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes.
- ✓ Verificar los radicados que se encuentran vencidos, según los informes semanales que se remiten a las Dependencias comprometidas por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia con el fin de requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.
- ✓ Recordar y enfatizar que todas las Peticiones de la Entidad Territorial están bajo un número único de radicación en el sistema Digifile y por ende, las respuestas a esas PQRSD están sujetas a ese número consecutivo, por lo tanto y para dar respuesta, deberán ser RADICADAS en el mismo sistema, con el fin de descargar, verificar y soportar dicha acción, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento en el informe trimestral y Semestral de las PQRSD, Acción de mejoramiento en cuanto a las dependencias que están en 0% en cumplimiento . En casos especiales presentados en las dependencias y no puedan radicar sus respuestas, estas deberán notificar a la Oficina de Archivo y Correspondencia para continuar con dicho proceso de descargue de respuesta en el sistema Digifile.
- ✓ Socializar las sugerencias que incluyen los informes trimestral y semestral, a todo el personal pertinente o comprometido de la entidad, con el fin de mejorar las respuestas a las PQRSD presentadas por la ciudadanía y fomentar la cultura del control y seguimiento en su trámite.
- ✓ Se debe realizar seguimiento, control e informe de las PQRSD recibidas, dentro del Comité interinstitucional de Planeación y Gestión de la Entidad, con la finalidad de que este asuma la tarea de requerir a las dependencias que no están asumiendo su responsabilidad ante los ciudadanos, y que respondan las PQRSD dentro de los términos de ley.
- ✓ Qué la Oficina de Control Interno de Gestión, audite a las dependencias que presentan un bajo porcentaje de cumplimiento, y se le exija un plan de mejoramiento.
- ✓ Dar cumplimiento a la Resolución 003053 del 28 de mayo del 2019 por medio del cual se reglamenta el Trámite Interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago.
- ✓ Dar cumplimiento a las acciones estipuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago.

	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 19 de 19

OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS

Con el ánimo de cumplir con las acciones y actividades trazadas estipuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago, la Oficina de Archivo y Correspondencia hace acompañamiento a las dependencias comprometidas de manera telefónica y presencial, en cuanto a las respuestas y a los vencimientos de sus PQRSD.

Se les enfatiza que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, se deben resolver o contestar siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Se les recuerda que una PQRS es un mecanismo para identificar oportunidades de mejora en los procesos y servicios de una empresa, de forma que satisfaga a los clientes y las partes interesadas, son la mejor oportunidad que nos dan los clientes para saber con certeza en qué estamos obrando mal como entidad y cómo podemos solucionarlo.

LINO HOOKER PADILLA

Coordinador (D)
Oficina de Archivo y Correspondencia

Copia: Everth Julio Hawkins Sjogreen. Gobernador
Claudia Mendoza. Oficina de Sistemas para su debida publicación en Pagina Web de la Entidad Territorial

Elaboro: Lilibeth Olivero Ortega
Reviso: Lino Hooker Padilla
Archivo: Lilibeth Olivero Ortega