

	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 15

Información Estadística del mes de Julio 2021.
PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE JULIO DE 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS					INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS			
DESPACHO GOBERNADOR	21	1	0	0	0	1	36	12	71
OCCRE	52	6	0	0	0	0	7	1.040	1.105
OFICINA JURIDICA	10	14	0	0	0	0	14	8	46
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	1	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	1	1
AGRICULTURA Y PESCA	7	0	0	0	0	0	3	2	12
CULTURA	1	0	0	0	0	0	5	1	7
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	3	1	5
DESARROLLO SOCIAL	5	0	0	0	0	0	6	4	15
EDUCACION	4	0	0	0	2	0	9	8	23
GOBIERNO	15	18	1	3	0	2	24	33	96
HACIENDA	73	0	0	0	0	0	22	44	139
INFRAESTRUCTURA	6	0	0	0	0	0	11	8	25
MOVILIDAD	28	0	0	0	0	1	2	24	55
PLANEACION	9	0	1	0	0	2	3	77	92
PRENSA	0	0	0	0	0	0	5	1	6
SALUD	10	0	0	0	0	1	23	25	59
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	0	0	25	5	32
TURISMO	4	0	1	0	0	2	11	5	23
GENERAL	13	0	0	0	0	0	18	16	47
TOTAL PQRS	261	39	3	3	2	9	227	1.316	1.860

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE JULIO 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	71	37	37	0	34
OCCRE	1.105	19	11	8	1.086
OFICINA JURIDICA	46	14	14	0	32
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0	0	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	12	3	3	0	9
CULTURA	7	5	5	0	2
DEPORTE Y RECREACION	5	4	4	0	1
DESARROLLO SOCIAL	15	12	11	1	3
EDUCACION	23	17	16	1	6
GOBIERNO	96	24	24	0	72
HACIENDA	139	103	98	5	36
INFRAESTRUCTURA	25	11	11	0	14
MOVILIDAD	55	6	6	0	49
PLANEACION	92	3	3	0	89
PRENSA	6	5	5	0	1
SALUD	59	23	23	0	36
SERVICIOS PUBLICOS	32	25	25	0	7
TURISMO	23	11	11	0	12
GENERAL	47	19	19	0	28
TOTAL PQRS	1.860	341	326	15	1.519

	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 15

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE JULIO 2021				
DEPENDENCIA	PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	71	37	34	52%
OCCRE	1.105	19	1.086	2%
OFICINA JURIDICA	46	14	32	30%
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0	1	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	12	3	9	25%
CULTURA	7	5	2	71%
DEPORTE Y RECREACION	5	4	1	80%
DESARROLLO SOCIAL	15	12	3	80%
EDUCACION	23	17	6	74%
GOBIERNO	96	24	72	25%
HACIENDA	139	103	36	74%
INFRAESTRUCTURA	25	11	14	44%
MOVILIDAD	55	6	49	11%
PLANEACION	92	3	89	3%
PRENSA	6	5	1	83%
SALUD	59	23	36	39%
SERVICIOS PUBLICOS	32	25	7	78%
TURISMO	23	11	12	48%
GENERAL	47	19	28	40%
TOTAL PQRS	1.860	341	1.519	18%

Para el mes de julio de 2021, ninguna dependencia cumplió con la Estrategia del 100% de PQRS respondidas (Aplicativo Web Digifile). Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Prensa con un 83%** (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización). Seguido de la **Secretaria de Deportes y Desarrollo Social con un 80%** (para un segundo puesto). **Secretaria de Servicios Públicos con un 78%, Educación, Hacienda con un 74% y Cultura con un 71%** (Para un tercer puesto).

Las siguientes dependencias recibieron sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Control Interno de Gestión y Control Interno Disciplinario**.

Información Estadística del mes de Agosto del 2021.

PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE AGOSTO DE 2021									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	35	0	0	0	0	0	26	14	75
OCCRE	50	14	0	2	0	0	22	960	1.048
OFICINA JURIDICA	4	11	0	2	0	0	12	7	36
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	1	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	0	0	0	0	4	3	8
CULTURA	2	0	0	0	0	0	1	1	4
DEPORTE Y RECREACION	4	0	0	0	0	0	1	7	12
DESARROLLO SOCIAL	3	1	0	0	0	0	2	0	6
EDUCACION	3	0	0	0	3	0	4	8	18
GOBIERNO	14	10	0	0	0	2	20	26	72
HACIENDA	33	2	0	0	0	0	24	46	105
INFRAESTRUCTURA	8	1	0	0	0	0	8	3	20
TICS	1	0	0	0	0	0	1	0	2
MOVILIDAD	19	0	0	0	0	1	2	26	48
PLANEACION	13	3	0	0	0	0	8	69	93
PRENSA	2	0	0	0	0	0	1	0	3
SALUD	8	2	0	0	0	2	13	30	55
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	0	0	28	12	42
TURISMO	5	0	3	0	1	5	0	10	24
GENERAL	13	1	0	0	0	0	12	14	40
TOTAL PQRS	220	45	3	4	4	10	190	1.236	1.712

	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 15

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE AGOSTO 2021					
		ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	75	24	24	0	51
OCCRE	1.048	260	36	224	788
OFICINA JURIDICA	36	11	11	0	25
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	1	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	8	5	4	1	3
CULTURA	4	1	1	0	3
DEPORTE Y RECREACION	12	1	1	0	11
DESARROLLO SOCIAL	6	3	3	0	3
EDUCACION	18	8	8	0	10
GOBIERNO	72	21	21	0	51
HACIENDA	105	84	84	0	21
INFRAESTRUCTURA	20	7	7	0	13
TICS	2	2	2	0	0
MOVILIDAD	48	7	5	2	41
PLANEACION	93	8	8	0	85
PRENSA	3	1	1	0	2
SALUD	55	13	13	0	42
SERVICIOS PUBLICOS	42	28	28	0	14
TURISMO	24	0	0	0	24
GENERAL	40	10	10	0	30
TOTAL PQRS	1.712	495	268	227	1.217

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE AGOSTO 2021				
DEPENDENCIA	PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	75	24	51	32%
OCCRE	1.048	260	788	25%
OFICINA JURIDICA	36	11	25	31%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	100%
AGRICULTURA Y PESCA	8	5	3	63%
CULTURA	4	1	3	25%
DEPORTE Y RECREACION	12	1	11	8%
DESARROLLO SOCIAL	6	3	3	50%
EDUCACION	18	8	10	44%
GOBIERNO	72	21	51	29%
HACIENDA	105	84	21	80%
INFRAESTRUCTURA	20	7	13	35%
TICS	2	2	0	100%
MOVILIDAD	48	7	41	15%
PLANEACION	93	8	85	9%
PRENSA	3	1	2	33%
SALUD	55	13	42	24%
SERVICIOS PUBLICOS	42	28	14	67%
TURISMO	24	0	24	0%
GENERAL	40	10	30	25%
TOTAL PQRS	1.712	495	1.217	29%

Para el mes de **agosto de 2021**, las Dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRS respondidas fue: **Control Interno Disciplinario, Educación, y la Secretaría de Tics** (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización). Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Hacienda con un 80% Servicios públicos con un 67%, Agricultura y Pesca con un 63% y Desarrollo Social con un 50%** (para un segundo puesto en el

	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 15

periodo evaluado-semaforización). Seguido de la **Oficina de Prensa con un 33%, Despacho del Gobernador con un 32% y Oficina Asesora Jurídica con un 31%** (para un tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización)

La siguiente dependencia recibió sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no refleja respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Secretaría de Turismo**.

Información Estadística del mes de Septiembre de 2021.

PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE SEPTIEMBRE DE 2021									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	31	2	1	0	0	0	45	19	98
OCCRE	53	19	4	0	0	5	8	1.348	1.437
OFICINA JURIDICA	3	12	0	0	0	0	3	9	27
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	0	0	0	0	6	4	11
CULTURA	2	0	0	0	0	0	4	3	9
DEPORTE Y RECREACION	4	0	0	0	0	0	1	7	12
DESARROLLO SOCIAL	5	0	0	0	0	0	2	3	10
EDUCACION	4	2	0	0	0	0	6	4	16
GOBIERNO	9	22	0	0	0	0	12	28	71
HACENDA	25	6	0	1	0	2	11	69	114
INFRAESTRUCTURA	8	1	0	0	0	0	10	9	28
TICS	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MOVILIDAD	17	5	0	5	1	0	2	33	63
PLANEACION	14	2	0	0	0	0	9	81	106
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SALUD	10	3	1	1	0	0	25	34	74
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	0	0	32	4	38
TURISMO	3	0	2	0	0	1	4	10	20
GENERAL	13	3	0	0	0	0	5	7	28
TOTAL PQRS	204	77	8	7	1	8	185	1.674	2.164

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE SEPTIEMBRE 2021					
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	98	1	0	1	97
OCCRE	1.437	271	73	198	1.166
OFICINA JURIDICA	27	1	1	0	26
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	11	0	0	0	11
CULTURA	9	9	5	4	0
DEPORTE Y RECREACION	12	4	3	1	8
DESARROLLO SOCIAL	10	0	0	0	10
EDUCACION	16	7	7	0	9
GOBIERNO	71	0	0	0	71
HACIENDA	114	88	68	22	26
INFRAESTRUCTURA	28	0	0	0	28
TICS	1	1	1	0	0
MOVILIDAD	63	4	4	0	59
PLANEACION	106	0	0	0	106
PRENSA	1	0	0	0	1
SALUD	74	0	0	0	74
SERVICIOS PUBLICOS	38	0	0	0	38
TURISMO	20	0	0	0	20
GENERAL	28	0	0	0	28
TOTAL PQRS	2.164	386	162	226	1.778

	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 15

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE SEPTIEMBRE 2021

DEPENDENCIA	PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	98	1	97	1%
OCCRE	1.437	271	1166	19%
OFICINA JURIDICA	27	1	26	4%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	11	0	11	0%
CULTURA	9	9	0	100%
DEPORTE Y RECREACION	12	4	8	33%
DESARROLLO SOCIAL	10	0	10	0%
EDUCACION	16	7	9	44%
GOBIERNO	71	0	71	0%
HACIENDA	114	88	26	77%
INFRAESTRUCTURA	28	0	28	0%
TICS	1	1	0	100%
MOVILIDAD	63	4	59	6%
PLANEACION	106	0	106	0%
PRENSA	1	0	1	0%
SALUD	74	0	74	0%
SERVICIOS PUBLICOS	38	0	38	0%
TURISMO	20	0	20	0%
GENERAL	28	0	28	0%
TOTAL PQRS D	2.164	386	1.778	18%

Para el mes de septiembre de 2021, las dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRS D respondidas (Aplicativo Web Digifile) fueron: **Secretaría de Cultura y Secretaría Tics** (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Hacienda con un 77%, Educación con un 44%, Deporte y Recreación con un 33%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización). Seguido de las dependencias, **Occre con un 19% y Oficina Asesora Jurídica con un 4%** (para un tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización)

Las siguientes dependencias recibieron sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Agricultura y Pesca, Desarrollo Social, Gobierno, Infraestructura, Planeación, Prensa, Salud, Servicios Públicos, Turismo y General.**

Información Estadística del mes de Octubre de 2021

PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE OCTUBRE DE 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS							TRAMITES	TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION			
DESPACHO GOBERNADOR	47	0	0	0	0	1	64	25	137	
OCCRE	48	18	0	1	3	0	5	1.358	1.433	
OFICINA JURIDICA	13	12	0	0	0	0	7	6	38	
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	0	0	2	3	7	
CULTURA	3	0	0	0	0	0	0	1	4	
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	0	3	7	12	
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	0	0	0	12	2	16	
EDUCACION	6	0	0	0	0	0	2	5	13	
GOBIERNO	31	20	0	0	0	0	23	40	114	
HACIENDA	17	5	0	0	0	0	21	45	88	
INFRAESTRUCTURA	3	0	0	0	0	0	8	7	18	
TICS	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
MOVILIDAD	11	3	0	1	0	1	2	26	44	
PLANEACION	10	0	0	0	0	0	10	75	95	
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SALUD	5	9	0	0	0	1	28	36	79	
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	0	0	30	6	38	
TURISMO	2	0	2	0	0	0	8	5	17	
GENERAL	13	2	0	0	0	0	9	16	40	
TOTAL PQRS D	217	69	2	2	3	3	237	1.663	2.196	

	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 15

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE OCTUBRE 2021					
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	137	64	64	0	73
OCCRE	1.433	75	38	37	1.358
OFICINA JURIDICA	38	8	7	1	30
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	1	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	1	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	7	4	4	0	3
CULTURA	4	1	0	1	3
DEPORTE Y RECREACION	12	5	5	0	7
DESARROLLO SOCIAL	16	12	12	0	4
EDUCACION	13	2	2	0	11
GOBIERNO	114	23	23	0	91
HACIENDA	88	39	39	0	49
INFRAESTRUCTURA	18	8	8	0	10
TICS	1	1	1	0	0
MOVILIDAD	44	4	4	0	40
PLANEACION	95	10	10	0	85
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	79	28	28	0	51
SERVICIOS PUBLICOS	38	30	30	0	8
TURISMO	17	9	9	0	8
GENERAL	40	10	10	0	30
TOTAL PQRS	2.196	335	296	39	1.861

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE OCTUBRE 2021				
DEPENDENCIA	PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	137	64	73	47%
OCCRE	1.433	75	1358	5%
OFICINA JURIDICA	38	8	30	21%
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	0	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	100%
AGRICULTURA Y PESCA	7	4	3	57%
CULTURA	4	1	3	25%
DEPORTE Y RECREACION	12	5	7	42%
DESARROLLO SOCIAL	16	12	4	75%
EDUCACION	13	2	11	15%
GOBIERNO	114	23	91	20%
HACIENDA	88	39	49	44%
INFRAESTRUCTURA	18	8	10	44%
TICS	1	1	0	100%
MOVILIDAD	44	4	40	9%
PLANEACION	95	10	85	11%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	79	28	51	35%
SERVICIOS PUBLICOS	38	30	8	79%
TURISMO	17	9	8	53%
GENERAL	40	10	30	25%
TOTAL PQRS	2.196	335	1.861	15%

Para el mes de Octubre de 2021, las Dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRS respondidas (Correo Servicio al Ciudadano) fueron: **Oficina de Control Interno de Gestión, Oficina de Control Interno Disciplinario y Secretaría Tics**, (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Servicios Públicos con un 79%, Desarrollo Social con un 75%, Agricultura y Pesca con un 57% y Secretaría de Turismo con un 53%** (para un segundo puesto en el periodo evaluado-semaforización). Seguido de las dependencias: **Despacho del Gobernador con un 47%, Hacienda e Infraestructura con un 44% y Deportes y Recreación con un 42%** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

	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 15

Información Estadística Mes de Noviembre de 2021.

PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE NOVIEMBRE DE 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS					INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS			
DESPACHO GOBERNADOR	41	2	1	0	0	0	54	35	133
OCCRE	62	28	2	0	1	2	4	1.612	1.711
OFICINA JURIDICA	10	5	0	0	0	0	5	3	23
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	0	0	0	0	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0	1	2	3
CULTURA	2	0	0	0	0	0	0	1	3
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	0	4	2	8
DESARROLLO SOCIAL	2	0	1	0	0	0	6	4	13
EDUCACION	0	0	0	0	0	0	7	2	9
GOBIERNO	11	16	1	0	0	2	6	48	84
HACIENDA	15	0	0	0	0	0	7	45	67
INFRAESTRUCTURA	3	1	0	0	0	0	9	5	18
TICS	1	0	0	0	0	0	1	0	2
MOVILIDAD	8	4	0	0	0	0	6	24	42
PLANEACION	12	0	2	0	0	0	2	89	105
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	9	9	0	0	0	0	26	44	88
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	0	0	0	0	30	2	35
TURISMO	2	0	2	0	0	1	5	13	23
GENERAL	11	0	0	0	0	1	2	11	25
TOTAL PQRS	195	66	9	0	1	6	175	1.942	2.394

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE NOVIEMBRE 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	133	54	54	0	79
OCCRE	1.711	202	191	11	1.509
OFICINA JURIDICA	23	9	9	0	14
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	3	1	1	0	2
CULTURA	3	0	0	0	3
DEPORTE Y RECREACION	8	4	4	0	4
DESARROLLO SOCIAL	13	6	6	0	7
EDUCACION	9	7	7	0	2
GOBIERNO	84	6	6	0	78
HACIENDA	67	42	42	0	25
INFRAESTRUCTURA	18	9	9	0	9
TICS	2	2	2	0	0
MOVILIDAD	42	9	9	0	33
PLANEACION	105	2	2	0	103
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	88	26	26	0	62
SERVICIOS PUBLICOS	35	30	30	0	5
TURISMO	23	5	5	0	18
GENERAL	25	2	2	0	23
TOTAL PQRS	2.394	416	405	11	1.978

	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 15

**CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES
RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC)
MES DE NOVIEMBRE 2021**

DEPENDENCIA	PQRSD Y TRAMITES RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	133	54	79	41%
OCCRE	1.711	202	1509	12%
OFICINA JURIDICA	23	9	14	39%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	2	0%
AGRICULTURA Y PESCA	3	1	2	33%
CULTURA	3	0	3	0%
DEPORTE Y RECREACION	8	4	4	50%
DESARROLLO SOCIAL	13	6	7	46%
EDUCACION	9	7	2	78%
GOBIERNO	84	6	78	7%
HACIENDA	67	42	25	63%
INFRAESTRUCTURA	18	9	9	50%
TICS	2	2	0	100%
MOVILIDAD	42	9	33	21%
PLANEACION	105	2	103	2%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	88	26	62	30%
SERVICIOS PUBLICOS	35	30	5	86%
TURISMO	23	5	18	22%
GENERAL	25	2	23	8%
TOTAL PQRSD	2.394	416	1.978	17%

Para el mes de noviembre de 2021, la dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas fue la **Secretaría de Tics** (Para un primer puesto en la evaluación y semaforización)

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Servicios Públicos con un 86%, Educación con un 78%, Hacienda con un 63% y Deportes y Recreación con un 50%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado-semaforización). Seguido de las dependencias: **Secretaría Desarrollo Social con un 46%, Despacho del Gobernador con un 41%, Oficina Jurídica con un 39%, Agricultura y Pesca con un 33% y Salud con un 30%** (para un tercer puesto en la evaluación y semaforización). Las siguientes dependencias recibieron sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Secretaría de Cultura y Oficina de Control Interno Disciplinario**.

Información Estadística mes de Diciembre de 2021.

PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE DICIEMBRE DE 2021									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS							TOTALS
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	
DESPACHO GOBERNADOR	16	3	0	0	0	0	13	32	64
OCCRE	58	17	1	0	2	3	1	1.247	1.329
OFICINA JURIDICA	4	3	0	0	0	0	2	2	11
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	0	0	0	0	0	0	4
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0	0	1	1
CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	0	0	5	7
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	1	1	2
EDUCACION	0	0	0	0	0	0	3	4	7
GOBIERNO	6	15	0	0	0	2	2	39	64
HACIENDA	7	1	0	1	0	0	5	19	33
INFRAESTRUCTURA	4	0	0	0	0	0	2	1	7
TICS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	5	1	0	1	0	0	0	58	65
PLANEACION	9	0	1	0	0	1	1	28	40
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	3	2	0	0	0	1	8	23	37
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0	0	0	7	1	8
TURISMO	3	0	0	0	1	3	2	1	10
GENERAL	12	0	0	1	0	0	6	14	33
TOTAL PQRSD	133	42	2	3	3	10	53	1.476	1.722

	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 15

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE DICIEMBRE 2021					
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS D QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	64	0	0	0	64
OCCRE	1.329	77	76	1	1.252
OFICINA JURIDICA	11	0	0	0	11
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	0	0	4
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	0	0	1
CULTURA	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	7	0	0	0	7
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	0	2
EDUCACION	7	2	2	0	5
GOBIERNO	64	0	0	0	64
HACIENDA	33	6	6	0	27
INFRAESTRUCTURA	7	0	0	0	7
TICS	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	65	0	0	0	65
PLANEACION	40	2	2	0	38
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	37	0	0	0	37
SERVICIOS PUBLICOS	8	0	0	0	8
TURISMO	10	0	0	0	10
GENERAL	33	1	1	0	32
TOTAL PQRS D	1.722	88	87	1	1.634

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE DICIEMBRE 2021				
DEPENDENCIA	PQRS D Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	64	0	64	0%
OCCRE	1.329	77	1.252	6%
OFICINA JURIDICA	11	0	11	0%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	4	0%
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	1	0%
CULTURA	0	0	0	0%
DEPORTE Y RECREACION	7	0	7	0%
DESARROLLO SOCIAL	2	0	2	0%
EDUCACION	7	2	5	29%
GOBIERNO	64	0	64	0%
HACIENDA	33	6	27	18%
INFRAESTRUCTURA	7	0	7	0%
TICS	0	0	0	0%
MOVILIDAD	65	0	65	0%
PLANEACION	40	2	38	5%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	37	0	37	0%
SERVICIOS PUBLICOS	8	0	8	0%
TURISMO	10	0	10	0%
GENERAL	33	1	32	3%
TOTAL PQRS D	1.722	88	1.634	5%

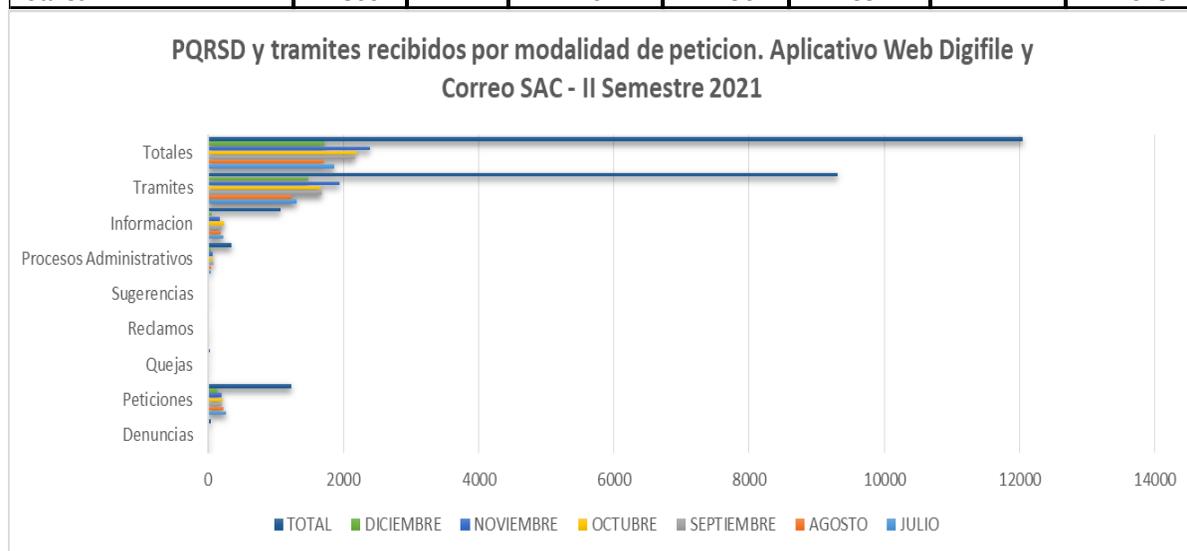
Para el mes de Diciembre de 2021, ninguna dependencia cumplió con la Estrategia del 100% de PQRS D.

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Educación con un 29% y Hacienda con un 18%** (para un primer puesto en el periodo evaluado-semaforización). Seguido de las dependencias: **Occre con un 6% Planeación con 5% y General con un 3%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).

	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 15

PQRSD Recibidas mensualmente por modalidad de Petición. Aplicativo Web Digifile y Correo Servicio al Ciudadano Segundo Semestre 2021

PQRSD Y tramites recibidos mensualmente por Modalidad de Petición. Aplicativo web Digifile y Correo SAC -II SEMESTRE 2021							
Modalidad de Peticion	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Denuncias	9	10	8	3	6	10	46
Peticiones	261	220	204	217	195	133	1.230
Quejas	3	3	8	2	9	2	27
Reclamos	3	4	7	2	0	3	19
Sugerencias	2	4	1	3	1	3	14
Procesos Administrativos	39	45	77	69	66	42	338
Informacion	227	190	185	237	175	53	1.067
Tramites	1.316	1.236	1.674	1.663	1.942	1.476	9.307
Totales	1.860	1.712	2.164	2.196	2.394	1.722	12.048



CONSOLIDADO II SEMESTRE 2021 PQRSD Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION APLICATIVO DIGIFILE Y CORREO SAC

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	191	8	2	0	0	2	238	137	578
OCCRE	323	102	7	3	6	10	47	7.565	8.063
OFICINA JURIDICA	44	57	0	2	0	0	43	35	181
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	1	1	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1	0	0	0	0	2	1	9
AGRICULTURA Y PESCA	11	0	0	0	0	0	16	15	42
CULTURA	10	0	0	0	0	0	10	7	27
DEPORTE Y RECREACION	15	0	0	0	0	0	12	29	56
DESARROLLO SOCIAL	17	1	1	0	0	0	29	14	62
EDUCACION	17	2	0	0	5	0	31	31	86
GOBIERNO	86	101	2	3	0	8	87	214	501
HACIENDA	170	14	0	2	0	2	90	268	546
INFRAESTRUCTURA	32	3	0	0	0	0	48	33	116
TICS	2	0	0	0	0	0	3	1	6
MOVILIDAD	88	13	0	7	1	3	14	191	317
PLANEACION	67	5	4	0	0	3	33	419	531
PRENSA	2	0	0	0	0	0	6	2	10
SALUD	45	25	1	1	0	5	123	192	392
SERVICIOS PUBLICOS	11	0	0	0	0	0	152	30	193
TURISMO	19	0	10	0	2	12	30	44	117
GENERAL	75	6	0	1	0	1	52	78	213
TOTAL PQRSD	1.230	338	27	19	14	46	1.067	9.307	12.048

	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 15

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD y trámites para el segundo semestre 2021 fue la **Oficina de la Occre en donde se concentraron el 79%** de las solicitudes recibidas, seguido por el **Despacho del Gobernador que atendió un 6%** de los requerimientos. Luego las **Secretarías de Hacienda, Planeación y Gobierno con un 5% c/u**, Resultados de las cinco (5) primeras dependencias que más atendieron peticiones.

Del total de PQRSD recibidas mensualmente, las modalidades más requeridas fueron las de **“Tramites” con un total de 9.307 para un porcentaje del 77%, seguido de las “Peticiones” con un total 1.230 para un porcentaje de 10%**, seguido de **“Información” con un total de 1.067, para un porcentaje del 9% “Procesos Administrativos” con un total de 338 para un porcentaje del 3% “.** Seguido a estas se encuentran las **Denuncias con un total de 46 “Quejas” con un total de 27, “Reclamos” con un total de 19 y “Sugerencias” con un total de 14, para un porcentaje del 0% para c/u.**

Conforme se evidencia en la tabla anterior, el porcentaje mayor de presentación de PQRSD (Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) en la Entidad Territorial fue durante el **mes de Noviembre de 2021 con un total de 2.394, para un porcentaje del 20%**, seguido de los **meses octubre de 2021, con un total de 2.196 y septiembre con un total de 2.164** para un porcentaje del 18% c/u. **Julio de 2021 con un total de 1.860 para un porcentaje del 15%**, y por último los **meses de diciembre 2021 con un total de 1.722 y agosto de 2021 con un total de 1.712, para un porcentaje del 14% c/u**

CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA PQRSD APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC II SEMESTRE 2021

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA A LAS PQRSD Y TRAMITES RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC II SEMESTRE 2021				
DEPENDENCIA	PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	578	180	398	45%
OCCRE	8.063	904	7.159	13%
OFICINA JURIDICA	181	43	138	31%
CONTROL INTERNO DE GESTION	2	1	1	50%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	2	7	29%
AGRICULTURA Y PESCA	42	13	29	45%
CULTURA	27	16	11	59%
DEPORTE Y RECREACION	56	18	38	47%
DESARROLLO SOCIAL	62	33	29	53%
EDUCACION	86	43	43	100%
GOBIERNO	501	74	427	17%
HACIENDA	546	362	184	66%
INFRAESTRUCTURA	116	35	81	43%
TICS	6	6	0	0%
MOVILIDAD	317	30	287	10%
PLANEACION	531	25	506	5%
PRENSA	10	6	4	60%
SALUD	392	90	302	30%
SERVICIOS PUBLICOS	193	113	80	58%
TURISMO	117	25	92	27%
GENERAL	213	42	171	25%
TOTAL PQRSD	12.048	2.061	9.987	17%

Para el periodo evaluado II Semestre 2021, se presentaron en esta Entidad Territorial un total de **12.048 PQRSD y Trámites por el Aplicativo Web Digifile** con un cumplimiento de respuesta del **17%**. Destacándose las siguientes dependencias con un porcentaje alto en cumplimiento: **Secretaría de Educación con un 100%, Hacienda con un 66%, Oficina de Prensa con un 60%**. Para un porcentaje medio: **Secretaría de Cultura con un 59%, Servicios**

	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 15

Públicos con un 58%, Desarrollo Social con un 53% y Oficina de Control Interno de Gestión con un 50%.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN II SEMESTRE 2021

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN JULIO 2021									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	2	49	2	3	2	0	0	27	85
CORREO SAC	6	210	1	0	0	39	202	1.279	1.737
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	1	2	0	0	0	0	29	6	38
TOTAL	9	261	3	3	2	39	231	1.312	1.860

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN AGOSTO 2021									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	7	51	1	4	4	0	0	21	88
CORREO SAC	3	163	2	0	0	46	177	1.209	1.600
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	6	0	0	0	0	14	4	24
TOTAL	10	220	3	4	4	46	191	1.234	1.712

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN SEPTIEMBRE 2021									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	2	54	1	7	1	0	0	24	89
CORREO SAC	6	150	7	0	0	76	184	1.647	2.070
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	0	0	0	0	0	3	2	5
TOTAL	8	204	8	7	1	76	187	1.673	2.164

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN OCTUBRE 2021									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	2	57	1	2	1	0	0	16	79
CORREO SAC	0	148	1	0	2	69	228	1.647	2.095
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	1	12	0	0	0	0	9	0	22
TOTAL	3	217	2	2	3	69	237	1.663	2.196

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN NOVIEMBRE 2021									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	1	43	6	0	0	0	0	36	86
CORREO SAC	5	139	3	0	1	66	168	1.906	2.288
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	13	0	0	0	0	7	0	20
TOTAL	6	195	9	0	1	66	175	1.942	2.394

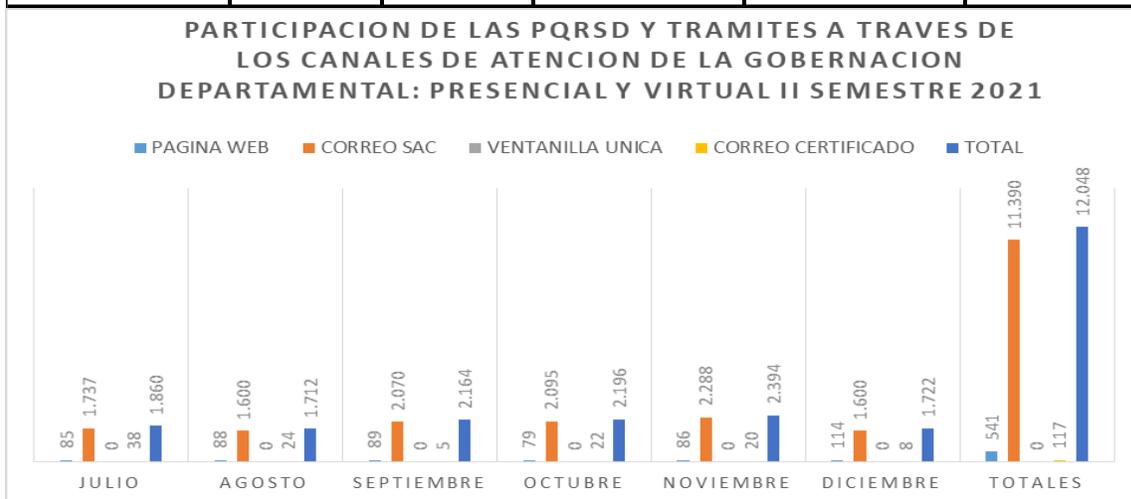
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN DICIEMBRE 2021									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	8	45	2	3	1	0	0	55	114
CORREO SAC	2	82	0	0	2	42	51	1.421	1.600
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	0	0	0	0	0	2	6	8
TOTAL	10	127	2	3	3	42	53	1.482	1.722

CONSOLIDADO PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN DIGIFILE Y CORREO SAC II SEMESTRE 2021

CONSOLIDADO PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN PERIODO II SEMESTRE 2021									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	22	299	13	19	9	0	0	179	541
CORREO SAC	22	892	14	0	5	338	1010	9109	11.390
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	2	33	0	0	0	0	64	18	117
TOTAL	46	1.224	27	19	14	338	1.074	9.306	12.048

	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 15

CONSOLIDADO PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION II SEMESTRE 2021					
PQRS RECIBIDAS	PAGINA WEB	CORREO SAC	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
JULIO	85	1.737	0	38	1.860
AGOSTO	88	1.600	0	24	1.712
SEPTIEMBRE	89	2.070	0	5	2.164
OCTUBRE	79	2.095	0	22	2.196
NOVIEMBRE	86	2.288	0	20	2.394
DICIEMBRE	114	1.600	0	8	1.722
TOTALES	541	11.390	0	117	12.048



Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el segundo semestre 2021 correspondió al **Canal Virtual**, (página web Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) recibiendo el mayor número de peticiones en el mes de **Noviembre de 2021**, para un porcentaje del 20%, seguido de los meses **septiembre y octubre** para un porcentaje del 18%, el mes de **julio de 2021** con un 15% y por último los meses **agosto y diciembre** con un 14%.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Gobernación Departamental, *el Canal Virtual (Página Web- Formulario PQRSD Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) recogió un 99% (11.931), seguido del Canal Presencial (Ventanilla Única- Correo Certificado) concentrándose en el 1% de los requerimientos radicados por los grupos de valor de la Entidad Territorial.*

TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS, QUEJAS Y RECLAMOS. APLICATIVO DIGIFILE Y CORREO SAC. II SEMESTRE 2021

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 2021, 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 14 de 15

No.	MOTIVO DE QUEJAS	QUEJAS PRESENTADAS
1	Afectaciones por demolición Edificio Residencial Colonial -Edificio Hawai	2
2	Servicio no prestado Hotel Aeropuerto	1
3	Inconformidad en altos costos en la Isla	2
4	Estafa Hotel Tres Casitas	1
5	Inconformidad plan turístico	2
6	Propaganda Engañosa- Sector turístico	2
7	Inconformidad asignación de citas en el Hospital Departamental	1
8	Renovación de tarjeta Occre	2
9	Queja contra secretaria de Gobierno	1
10	No respuesta a las radicaciones de trámites y servicios a la Gobernación Departamental	4
11	Mal servicio en Cooperativa de Pescadores	1
12	Poca atención al turista y poca educación y amabilidad	2
13	Pago de ingreso a la isla turistas de la tercera edad	2
14	Deterioro Centro Comercial Unisanandres	2
15	Mal Servicio de taxi , empleados en los hoteles y restaurantes de san andres	2
TOTAL		27

No.	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS PRESENTADOS
1	Mal servicio en Perfumería del Departamento	2
2	Mal servicio Almacén de Sabanas	1
3	Promociones turísticas	2
4	Ingreso a la isla, compra de tarjeta de turismo	2
5	Mal servicio en restaurante de la Isla	3
6	Solicitud de respuesta a derechos de petición	5
7	Pagos impuesto predial	2
8	Servicio de alquiler de mulitas en mal estado	1
9	Rechazo del trámite cambio de menor a mayoría de edad tarjeta de residencia Occre	1
TOTAL		19

Para el Segundo Semestre 2021 el mayor número de inconformidades presentadas por el Ciudadano fueron las Quejas con un total de veintisiete (27), seguido de los Reclamos con un total de diecinueve (19) presentados.

SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SERVICIO AL CIUDADANO.

No.	SUGERENCIAS	SUGERENCIAS PRESENTADAS
1	Mejorar la atención y servicios al turista	2
2	Mejorar las tarifas del servicio de taxi e ingreso a la isla de los deportistas	2
3	Más apoyo a los deportistas	1
4	Venta de tarjeta de turismo por internet	2
5	Realización de eventos culturales (Festival Luna Verde)	2
6	Mejorar los espacios deportivos	2
7	Mejorar la limpieza de la isla	1
8	Mejorar la calidad de atención en el Hospital Departamental	2
TOTAL		14

Para el segundo semestre 2021 se presentaron catorce (14) Sugerencias por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de servicios en el Departamento y la Entidad Territorial.

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 (II Semestre 2021), 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.
- ❖ 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

	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 15

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.

- ❖ Recordar que el proceso de Radicación en el aplicativo de Gestión Documental tiene 6 etapas: Captura de solicitud, Clasificación y reparto, Responder PQRSD, Generar sticker de respuesta, Enviar y notificar respuesta al ciudadano y Archivar Proceso. Por ende los funcionarios responsables deberán confirmar TODAS LAS ETAPAS para dar por terminado dicho proceso y poder visualizar y hacer seguimiento de las pqrds respondidas.
- ❖ 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 les 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 y a su revocatoria parcial mediante Resolución 001100 del 12 de marzo del 2021.
- ❖ Dar cumplimiento a las acciones estipuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago.

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 PQRSD 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.