

	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 enero de 2022.

PQRS D Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE ENERO DE 2022									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	46	5	0	0	0	0	40	35	126
OCCRE	47	20	2	0	0	1	1	1.721	1.792
OFICINA JURIDICA	5	1	0	0	0	0	3	4	13
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	0	0	0	0	0	0	2	0	2
CULTURA	0	0	0	0	0	0	2	2	4
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	1	9	11
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	2	3	5
EDUCACION	2	0	0	0	0	0	2	6	10
GOBIERNO	18	14	0	0	0	2	3	37	74
HACIENDA	19	0	0	3	0	0	8	90	120
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	3	3	7
MOVILIDAD	23	2	0	0	0	0	0	126	151
PLANEACION	20	0	0	0	0	2	6	47	75
PRENSA	0	0	0	0	0	0	2	2	4
SALUD	5	3	1	0	0	0	18	27	54
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	0	0	0	0	17	10	28
TURISMO	4	0	5	0	2	1	0	8	20
GENERAL	20	0	0	0	0	0	1	19	40
TOTAL PQRS D	212	45	8	3	2	6	111	2.149	2.536

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE ENERO 2022					
		ESTADO DE PQRS D QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	126	40	40	0	86
OCCRE	1.792	104	96	8	1.688
OFICINA JURIDICA	13	3	3	0	10
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	2	2	2	0	0
CULTURA	4	2	2	0	2
DEPORTE Y RECREACION	11	2	2	0	9
DESARROLLO SOCIAL	5	2	2	0	3
EDUCACION	10	2	2	0	8
GOBIERNO	74	3	3	0	71
HACIENDA	120	53	43	10	67
INFRAESTRUCTURA	7	4	4	0	3
MOVILIDAD	151	9	6	3	142
PLANEACION	75	7	7	0	68
PRENSA	4	3	2	1	1
SALUD	54	19	18	1	35
SERVICIOS PUBLICOS	28	17	17	0	11
TURISMO	20	0	0	0	20
GENERAL	40	1	1	0	39
TOTAL PQRS D	2.536	273	250	23	2.263

	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

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES

RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC)

MES DE ENERO 2022

DEPENDENCIA	PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	126	40	86	32%
OCCRE	1.792	104	1688	6%
OFICINA JURIDICA	13	3	10	23%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	2	2	0	100%
CULTURA	4	2	2	50%
DEPORTE Y RECREACION	11	2	9	18%
DESARROLLO SOCIAL	5	2	3	40%
EDUCACION	10	2	8	20%
GOBIERNO	74	3	71	4%
HACIENDA	120	53	67	44%
INFRAESTRUCTURA	7	4	3	57%
MOVILIDAD	151	9	142	6%
PLANEACION	75	7	68	9%
PRENSA	4	3	1	75%
SALUD	54	19	35	35%
SERVICIOS PUBLICOS	28	17	11	61%
TURISMO	20	0	20	0%
GENERAL	40	1	39	3%
TOTAL PQRS	2.536	273	2.263	11%

Para el mes de enero de 2022, la dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRS respondidas (Aplicativo web Digifile fue la Secretaria de Agricultura y Pesca. (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización). Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Prensa con un 75%** Seguido de la **Secretaria de Servicios Públicos con un 61% y Secretaria de Infraestructura con un 57%** (para un segundo puesto). **Secretaria de Cultura con un 50%, Hacienda con un 44% y Desarrollo Social con un 40%** (Para un tercer puesto).

La siguiente dependencia recibió sus peticiones pero a la fecha de corte de revisiónpara la elaboración de este informe, no reflejan respuesta ingresadas en el sistema de gestión documental Digifile con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Secretaria de Turismo**.

Información Estadística del mes de febrero del 2022.

PQRS Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE FEBRERO DE 2022										
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES	
DESPACHO GOBERNADOR	17	0	1	0	0	0	46	18	82	
OCCRE	45	19	0	0	1	9	2	1.711	1.787	
OFICINA JURIDICA	5	13	0	0	0	1	4	15	38	
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	2	1	3	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	0	1	2	
AGRICULTURA Y PESCA	7	0	0	0	0	0	5	5	17	
CULTURA	0	0	0	0	0	0	2	5	7	
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	0	8	9	
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	4	8	12	
EDUCACION	7	0	0	0	0	1	5	18	31	
GOBIERNO	15	7	0	0	0	0	14	72	108	
HACIENDA	21	2	0	0	0	0	16	138	177	
INFRAESTRUCTURA	4	0	0	0	0	0	0	3	7	
TICS	0	0	0	0	0	0	5	0	5	
MOVILIDAD	22	3	1	0	0	0	4	122	152	
PLANEACION	11	1	1	1	0	2	5	77	98	
PRENSA	0	0	0	0	0	0	1	4	5	
SALUD	15	2	0	1	0	0	16	83	117	
SERVICIOS PUBLICOS	4	0	0	0	0	0	10	33	47	
TURISMO	0	0	3	0	0	8	1	13	25	
GENERAL	8	1	0	0	0	0	10	22	41	
TOTAL PQRS	183	48	6	2	1	21	152	2.357	2.770	

	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

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE FEBRERO 2022					
		ESTADO DE PQRS D QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	82	53	53	0	29
OCCRE	1.787	397	296	101	1.390
OFICINA JURIDICA	38	5	5	0	33
CONTROL INTERNO DE GESTION	3	3	3	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	17	5	5	0	12
CULTURA	7	2	2	0	5
DEPORTE Y RECREACION	9	5	5	0	4
DESARROLLO SOCIAL	12	4	4	0	8
EDUCACION	31	14	13	1	17
GOBIERNO	108	14	14	0	94
HACIENDA	177	80	72	8	97
INFRAESTRUCTURA	7	1	1	0	6
TICS	5	5	5	0	0
MOVILIDAD	152	26	22	4	126
PLANEACION	98	5	5	0	93
PRENSA	5	1	1	0	4
SALUD	117	76	70	6	41
SERVICIOS PUBLICOS	47	10	10	0	37
TURISMO	25	1	1	0	24
GENERAL	41	11	11	0	30
TOTAL PQRS D	2.770	718	598	120	2.052

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE FEBRERO 2022				
DEPENDENCIA	PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	82	53	29	65%
OCCRE	1.787	397	1390	22%
OFICINA JURIDICA	38	5	33	13%
CONTROL INTERNO DE GESTION	3	3	0	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	2	0%
AGRICULTURA Y PESCA	17	5	12	29%
CULTURA	7	2	5	29%
DEPORTE Y RECREACION	9	5	4	56%
DESARROLLO SOCIAL	12	4	8	33%
EDUCACION	31	14	17	45%
GOBIERNO	108	14	94	13%
HACIENDA	177	80	97	45%
INFRAESTRUCTURA	7	1	6	14%
TICS	5	5	0	100%
MOVILIDAD	152	26	126	17%
PLANEACION	98	5	93	5%
PRENSA	5	1	4	20%
SALUD	117	76	41	65%
SERVICIOS PUBLICOS	47	10	37	21%
TURISMO	25	1	24	4%
GENERAL	41	11	30	27%
TOTAL PQRS D	2.770	718	2.052	26%

Para el mes de **febrero de 2022**, las Dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRS D respondidas fueron: **Control Interno de Gestión y Secretaria TICS**, (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización). Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Despacho del Gobernador con un 65% Secretaria de Salud con un 65%, y Secretaria de Deportes con un 56%** (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 1 de 15

Periodo evaluado-semaforización). Seguido de la **Secretaria de Educación con un 45%, Secretaria de Hacienda con un 45% y Secretaria de Desarrollo Social con un 33%** (paraun 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 ingresada en el sistema de gestión documental Digifile con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Oficina de Control Interno Disciplinario.**

Información Estadística del mes de Marzo de 2022.

PQRS D Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE MARZO DE 2022									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	36	2	0	0	0	0	41	63	142
OCCRE	52	26	0	0	2	2	4	2.310	2.396
OFICINA JURIDICA	9	8	0	1	0	0	12	21	51
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	1	1	2
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0	1	8	9
CULTURA	1	0	0	0	0	0	0	6	7
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	0	2	8	12
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	0	3	12	16
EDUCACION	1	2	0	0	0	0	8	18	29
GOBIERNO	8	6	1	0	0	0	4	74	93
HACIENDA	34	0	1	0	1	0	9	125	170
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	1	8	9
TICS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	7	3	0	0	0	0	0	112	122
PLANEACION	17	0	0	0	0	1	9	109	136
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SALUD	9	5	0	0	0	0	18	82	114
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	1	0	0	16	52	71
TURISMO	3	0	0	1	0	0	4	17	25
GENERAL	14	0	0	0	0	0	6	38	58
TOTAL PQRS D	196	52	2	3	3	3	139	3.065	3.463

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE MARZO 2022					
		ESTADO DE PQRS D QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	142	46	46	0	96
OCCRE	2.396	257	233	24	2.139
OFICINA JURIDICA	51	16	16	0	35
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	1	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	9	1	1	0	8
CULTURA	7	0	0	0	7
DEPORTE Y RECREACION	12	8	8	0	4
DESARROLLO SOCIAL	16	3	3	0	13
EDUCACION	29	11	11	0	18
GOBIERNO	93	4	4	0	89
HACIENDA	170	60	49	11	110
INFRAESTRUCTURA	9	1	1	0	8
TICS	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	122	7	7	0	115
PLANEACION	136	9	9	0	127
PRENSA	1	0	0	0	1
SALUD	114	56	56	0	58
SERVICIOS PUBLICOS	71	16	16	0	55
TURISMO	25	4	4	0	21
GENERAL	58	8	8	0	50
TOTAL PQRS D	3.463	508	473	35	2.955

	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

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE MARZO 2022				
DEPENDENCIA	PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	142	46	96	32%
OCCRE	2.396	257	2139	11%
OFICINA JURIDICA	51	16	35	31%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	1	50%
AGRICULTURA Y PESCA	9	1	8	11%
CULTURA	7	0	7	0%
DEPORTE Y RECREACION	12	8	4	67%
DESARROLLO SOCIAL	16	3	13	19%
EDUCACION	29	11	18	38%
GOBIERNO	93	4	89	4%
HACIENDA	170	60	110	35%
INFRAESTRUCTURA	9	1	8	11%
TICS	0	0	0	0%
MOVILIDAD	122	7	115	6%
PLANEACION	136	9	127	7%
PRENSA	1	0	1	0%
SALUD	114	56	58	49%
SERVICIOS PUBLICOS	71	16	55	23%
TURISMO	25	4	21	16%
GENERAL	58	8	50	14%
TOTAL PQRS	3.463	508	2.955	15%

Para el mes de marzo de 2022, 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: **Secretaria de Deportes con un 67%, Oficina Control Interno Disciplinario con un 50%, y Secretaria de Salud con un 49%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).Seguido de las dependencias, **Secretaria de Educacion con un 38%, Secretaria de Hacienda con un 35%, Despacho del Gobernador con un 32% y Oficina Asesora Jurídica con un 31%** (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): **Secretaria de Cultura y Oficina de Prensa.**

Información Estadística del mes de abril de 2022

PQRS Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE ABRIL DE 2022									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	17	1	1	0	0	0	42	41	102
OCCRE	80	37	1	0	0	3	4	1.656	1.781
OFICINA JURIDICA	6	12	0	0	0	0	4	15	37
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	2	2	4
AGRICULTURA Y PESCA	3	1	0	1	0	0	6	7	18
CULTURA	0	0	0	0	0	0	2	3	5
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	3	11	15
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	0	0	0	11	6	19
EDUCACION	3	0	0	0	0	0	8	9	20
GOBIERNO	14	6	1	0	1	4	14	63	103
HACIENDA	12	3	2	0	1	0	19	89	126
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	11	6	17
TICS	0	0	0	0	0	0	5	1	6
MOVILIDAD	19	5	0	0	0	0	9	61	94
PLANEACION	8	3	0	0	0	0	5	65	81
PRENSA	0	0	0	0	0	0	1	2	3
SALUD	13	4	0	0	0	1	23	83	124
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	2	1	22	36	63
TURISMO	2	0	1	0	0	2	4	19	28
GENERAL	9	2	0	0	0	0	11	24	46
TOTAL PQRS	191	74	6	1	4	11	206	2.199	2.692

	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

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE ABRIL 2022					
		ESTADO DE PQRS D QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	102	42	42	0	60
OCCRE	1.781	234	210	24	1.547
OFICINA JURIDICA	37	4	4	0	33
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	2	2	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	18	11	11	0	7
CULTURA	5	2	2	0	3
DEPORTE Y RECREACION	15	4	3	1	11
DESARROLLO SOCIAL	19	11	11	0	8
EDUCACION	20	13	12	1	7
GOBIERNO	103	14	14	0	89
HACIENDA	126	81	72	9	45
INFRAESTRUCTURA	17	11	11	0	6
TICS	6	5	5	0	1
MOVILIDAD	94	18	18	0	76
PLANEACION	81	8	8	0	73
PRENSA	3	2	2	0	1
SALUD	124	82	82	0	42
SERVICIOS PUBLICOS	63	22	22	0	41
TURISMO	28	4	4	0	24
GENERAL	46	13	13	0	33
TOTAL PQRS D	2.692	583	548	35	2.109

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE ABRIL 2022				
DEPENDENCIA	PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	102	42	60	41%
OCCRE	1.781	234	1547	13%
OFICINA JURIDICA	37	4	33	11%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	2	2	50%
AGRICULTURA Y PESCA	18	11	7	61%
CULTURA	5	2	3	40%
DEPORTE Y RECREACION	15	4	11	27%
DESARROLLO SOCIAL	19	11	8	58%
EDUCACION	20	13	7	65%
GOBIERNO	103	14	89	14%
HACIENDA	126	81	45	64%
INFRAESTRUCTURA	17	11	6	65%
TICS	6	5	1	83%
MOVILIDAD	94	18	76	19%
PLANEACION	81	8	73	10%
PRENSA	3	2	1	67%
SALUD	124	82	42	66%
SERVICIOS PUBLICOS	63	22	41	35%
TURISMO	28	4	24	14%
GENERAL	46	13	33	28%
TOTAL PQRS D	2.692	583	2.109	22%

	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

Para el mes de abril de 2022, ninguna Dependencia cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Correo Servicio al Ciudadano).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaria TICS con un 83%, Oficina de Prensa con un 67%, Secretaria de Salud con un 66%, Secretaria de Educación con un 65%, Secretaria de Hacienda con un 64% y Secretaria de Agricultura y Pesca con un 61%** (para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización). Seguido de las dependencias: **Secretaria Desarrollo Social con un 58%, Oficina de Control Interno Disciplinario con un 50%, Despacho del Gobernador con un 41%, Secretaria de Cultura con un 40% y Secretaria de Servicios Públicos con un 35%** (Para un Tercerpuesto en el periodo evaluado- semaforización).

Información Estadística Mes de Mayo de 2022.

PQRS D Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE MAYO DE 2022									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	23	1	0	0	0	0	34	33	91
OCCRE	71	17	2	1	0	5	13	1.033	1.142
OFICINA JURIDICA	5	6	0	0	0	0	7	14	32
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	2	0	0	0	0	0	2	3	7
CULTURA	2	0	0	0	0	0	6	2	10
DEPORTE Y RECREACION	0	0	0	0	0	0	2	4	6
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	3	9	12
EDUCACION	5	0	0	0	0	0	8	2	15
GOBIERNO	13	1	1	1	0	5	22	60	103
HACIENDA	20	0	0	3	1	0	26	98	148
INFRAESTRUCTURA	4	0	0	0	0	0	1	8	13
TICS	0	0	0	0	0	0	4	0	4
MOVILIDAD	14	1	0	0	0	1	4	38	58
PLANEACION	9	0	0	0	0	2	12	52	75
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	2	1	0	0	0	0	18	65	86
SERVICIOS PUBLICOS	7	0	0	0	0	0	54	32	93
TURISMO	0	0	0	0	0	2	4	6	12
GENERAL	9	1	0	0	0	0	10	19	39
TOTAL PQRS D	186	28	3	5	1	15	230	1.478	1.946

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE MAYO 2022					
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS D QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	91	34	34	0	57
OCCRE	1.142	66	66	0	1.076
OFICINA JURIDICA	32	7	7	0	25
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	7	4	4	0	3
CULTURA	10	6	4	0	4
DEPORTE Y RECREACION	6	4	4	0	2
DESARROLLO SOCIAL	12	3	3	0	9
EDUCACION	15	9	9	0	6
GOBIERNO	103	22	22	0	81
HACIENDA	148	72	72	0	76
INFRAESTRUCTURA	13	2	2	0	11
TICS	4	4	4	0	0
MOVILIDAD	58	9	9	0	49
PLANEACION	75	12	12	0	63
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	86	72	71	1	14
SERVICIOS PUBLICOS	93	54	54	0	39
TURISMO	12	4	4	0	8
GENERAL	39	12	12	0	27
TOTAL PQRS D	1.946	396	393	1	1.550

	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

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE MAYO 2022				
DEPENDENCIA	PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	91	34	57	37%
OCCRE	1.142	66	1076	6%
OFICINA JURIDICA	32	7	25	22%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	7	4	3	57%
CULTURA	10	6	4	60%
DEPORTE Y RECREACION	6	4	2	67%
DESARROLLO SOCIAL	12	3	9	25%
EDUCACION	15	9	6	60%
GOBIERNO	103	22	81	21%
HACIENDA	148	72	76	49%
INFRAESTRUCTURA	13	2	11	15%
TICS	4	4	0	100%
MOVILIDAD	58	9	49	16%
PLANEACION	75	12	63	16%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	86	72	14	84%
SERVICIOS PUBLICOS	93	54	39	58%
TURISMO	12	4	8	33%
GENERAL	39	12	27	31%
TOTAL PQRS	1.946	396	1.550	20%

Para el mes de mayo de 2022, la dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRS respondidas fue la **Secretaria de Tics** (Para un primer puesto en la evaluación y semaforización)

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaria de Salud con un 84%, Secretaria de Deportes con un 67%, Secretaria de Cultura con un 60% , Secretaria de Educación con un 60%, Secretaria de Servicios Públicos con un 58% y Secretaria de Agricultura y Pesca con un 57%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización). Seguido de las dependencias: **Secretaria de Hacienda con un 49%, Despacho del Gobernador con un 37%, Secretaria de Turismo con un 33% y Secretaria General con un 31%** (para un tercer puesto en la evaluación y semaforización).

Información Estadística mes de junio de 2022.

PQRS Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE JUNIO DE 2022									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	32	0	1	0	0	0	35	37	105
OCCRE	47	13	1	0	1	1	1	665	729
OFICINA JURIDICA	9	2	0	0	0	0	8	18	37
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	5	0	0	0	0	0	4	4	13
CULTURA	1	1	0	0	0	0	3	4	9
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	0	1	3	6
DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	0	0	0	7	12	23
EDUCACION	6	0	0	0	0	0	6	6	18
GOBIERNO	12	4	0	0	0	4	3	44	67
HACIENDA	13	0	0	1	0	0	14	46	74
INFRAESTRUCTURA	3	0	0	0	0	1	2	7	13
TICS	0	0	0	0	0	0	5	3	8
MOVILIDAD	8	0	1	0	0	1	3	31	44
PLANEACION	14	0	0	0	0	0	10	62	86
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	7	2	0	0	0	0	7	66	82
SERVICIOS PUBLICOS	4	0	0	0	0	0	10	28	42
TURISMO	2	0	0	0	0	1	6	5	14
GENERAL	13	0	0	0	0	0	12	17	42
TOTAL PQRS	183	22	3	1	1	8	137	1.058	1.413

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE JUNIO 2022					
		ESTADO DE PQRSO QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	105	32	32	0	73
OCCRE	729	2	2	0	727
OFICINA JURIDICA	37	9	9	0	28
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	13	10	8	2	3
CULTURA	9	3	3	0	6
DEPORTE Y RECREACION	6	2	2	0	4
DESARROLLO SOCIAL	23	7	7	0	16
EDUCACION	18	8	8	0	10
GOBIERNO	67	3	3	0	64
HACIENDA	74	41	37	4	33
INFRAESTRUCTURA	13	2	2	0	11
TICS	8	5	5	0	3
MOVILIDAD	44	7	7	0	37
PLANEACION	86	10	10	0	76
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	82	34	34	0	48
SERVICIOS PUBLICOS	42	10	10	0	32
TURISMO	14	6	6	0	8
GENERAL	42	14	14	0	28
TOTAL PQRSO	1.413	205	199	6	1.208

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE JUNIO 2022				
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	105	32	73	30%
OCCRE	729	2	727	0%
OFICINA JURIDICA	37	9	28	24%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	13	10	3	77%
CULTURA	9	3	6	33%
DEPORTE Y RECREACION	6	2	4	33%
DESARROLLO SOCIAL	23	7	16	30%
EDUCACION	18	8	10	44%
GOBIERNO	67	3	64	4%
HACIENDA	74	41	33	55%
INFRAESTRUCTURA	13	2	11	15%
TICS	8	5	3	63%
MOVILIDAD	44	7	37	16%
PLANEACION	86	10	76	12%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	82	34	48	41%
SERVICIOS PUBLICOS	42	10	32	24%
TURISMO	14	6	8	43%
GENERAL	42	14	28	33%
TOTAL PQRSO	1.413	205	1.208	15%

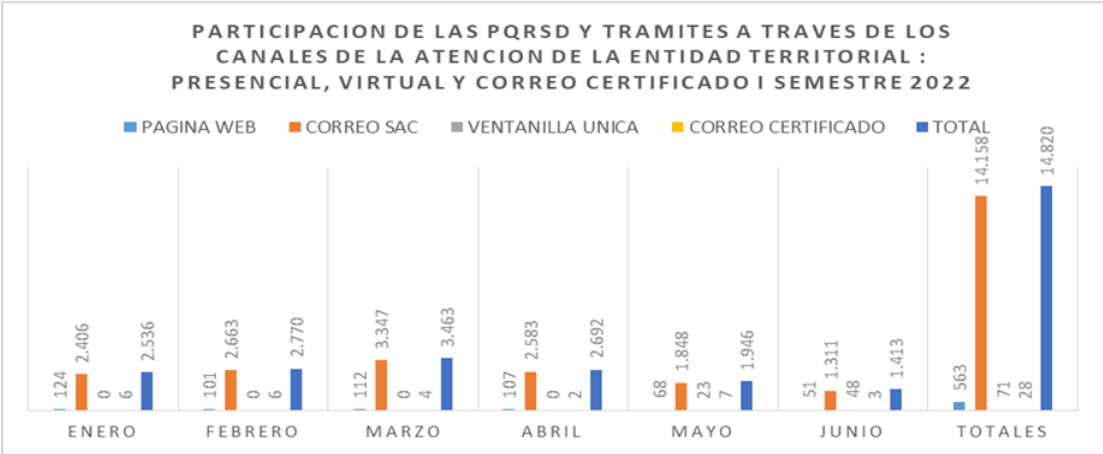
	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	FORMATO MEMORANDO	Versión: 01	Página 1 de 15

Para el mes de junio de 2022, ninguna dependencia cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD.

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Agricultura y Pesca con un 77%, Secretaría Tics con un 63% y Secretaría de Hacienda con un 55%** (para un segundo puesto en el periodo evaluado-semaforización). Seguido de las dependencias: **Secretaría de Educación con un 44%, Secretaría de Turismo con un 43% y Secretaría de Salud con un 41%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado-semaforización).

PQRSD Recibidas mensualmente por modalidad de Petición. Aplicativo Web Digifile y Correo Servicio al Ciudadano Primer Semestre 2022

PQRSD Y tramites recibidos mensualmente por modalidad de Petición. Aplicativo web Digifile, Ventanilla Unica y Correo SAC I SEMESTRE 2022							
Modalidad de Peticion	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Denuncias	6	21	3	11	15	8	64
Peticiones	212	183	196	191	186	183	1.151
Quejas	8	6	2	6	3	3	28
Reclamos	3	2	3	1	5	1	15
Sugerencias	2	1	3	4	1	1	12
Procesos Administrativos/Judiciales/Tutelas	45	48	52	74	28	22	269
Informacion	111	152	139	206	230	137	975
Tramites	2.149	2.357	3.065	2.199	1.478	1.058	12.306
TOTALES	2.536	2.770	3.463	2.692	1.946	1.413	14.820



CONSOLIDADO DE PQRSD Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL. I SEMESTRE 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES	ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	171	9	3	0	0	0	238	227	648
OCCRE	342	132	6	1	4	21	25	9096	9.627
OFICINA JURIDICA	39	42	0	1	0	1	38	87	208
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	2	1	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	0	0	3	4	9
AGRICULTURA Y PESCA	17	1	0	1	0	0	20	27	66
CULTURA	4	1	0	0	0	0	15	22	42
DEPORTE Y RECREACION	7	0	0	0	0	0	9	43	59
DESARROLLO SOCIAL	7	0	0	0	0	0	30	50	87
EDUCACION	24	2	0	0	0	1	37	59	123
GOBIERNO	80	38	3	1	1	15	60	350	548
HACIENDA	119	5	3	7	3	0	92	586	815
INFRAESTRUCTURA	12	0	0	0	0	1	18	35	66
TICS	0	0	0	0	0	0	19	4	23
MOVILIDAD	93	14	2	0	0	2	20	490	621
PLANEACION	79	4	1	1	0	7	47	412	551
PRENSA	0	0	0	0	0	0	4	9	13
SALUD	51	17	1	1	0	1	100	406	577
SERVICIOS PUBLICOS	20	0	0	1	2	1	129	191	344
TURISMO	11	0	9	1	2	14	19	68	124
GENERAL	73	4	0	0	0	0	50	139	266
TOTAL PQRSD	1151	269	28	15	12	64	975	12.306	14.820

	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

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD y trámites para el primer semestre 2022 fue la **Oficina de la Occre en donde se concentraron el 79%** de las solicitudes recibidas, seguido por las **Secretarías de Hacienda, Movilidad, Salud y Despacho del Gobernador 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 12.306 para un porcentaje del 83%, seguido de las “Peticiones”** con un total **1.151 para un porcentaje del 8%**, seguido de **“Información” con un total de 975, para un porcentaje del 7%“Procesos Administrativos” con un total de 269 para un porcentaje del 2% “**. Seguido a estas se encuentran las **Denuncias con un total de 64, “Quejas” con un total de 28, “Reclamos” con un total de 15 y “Sugerencias” con un total de 12, 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 Marzo de 2022 con un total de 3.463 para un porcentaje del 23%, seguido del mes de febrero de 2022, con un total de 2.770 para un porcentaje del 19%, mes de abril de 2022 con un total de 2.692 para un porcentaje del 18%, enero de 2022 con un total de3 2.536 para un porcentaje del 17%, mes de mayo de 2022 con un total de 1.946 para un porcentaje del 13% y por último el mes de junio de 2022 con un total de 1.413 para un porcentaje del 10%.**

CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA PQRSD APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC
I SEMESTRE 2022

CONSOLIDADO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) I SEMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	648	247	401	38%
OCCRE	9627	1060	8567	11%
OFICINA JURIDICA	208	44	164	21%
CONTROL INTERNO DE GESTION	3	3	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	3	6	0%
AGRICULTURA Y PESCA	66	33	33	50%
CULTURA	42	15	27	36%
DEPORTE Y RECREACION	59	25	34	42%
DESARROLLO SOCIAL	87	30	57	34%
EDUCACION	123	57	66	46%
GOBIERNO	548	60	488	11%
HACIENDA	815	387	428	47%
INFRAESTRUCTURA	66	21	45	32%
TICS	23	19	4	83%
MOVILIDAD	621	76	545	12%
PLANEACION	551	51	500	9%
PRENSA	13	6	7	0%
SALUD	577	339	238	59%
SERVICIOS PUBLICOS	344	129	215	38%
TURISMO	124	19	105	15%
GENERAL	266	59	207	22%
TOTAL PQRSD	14.820	2.683	12.137	18%

	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

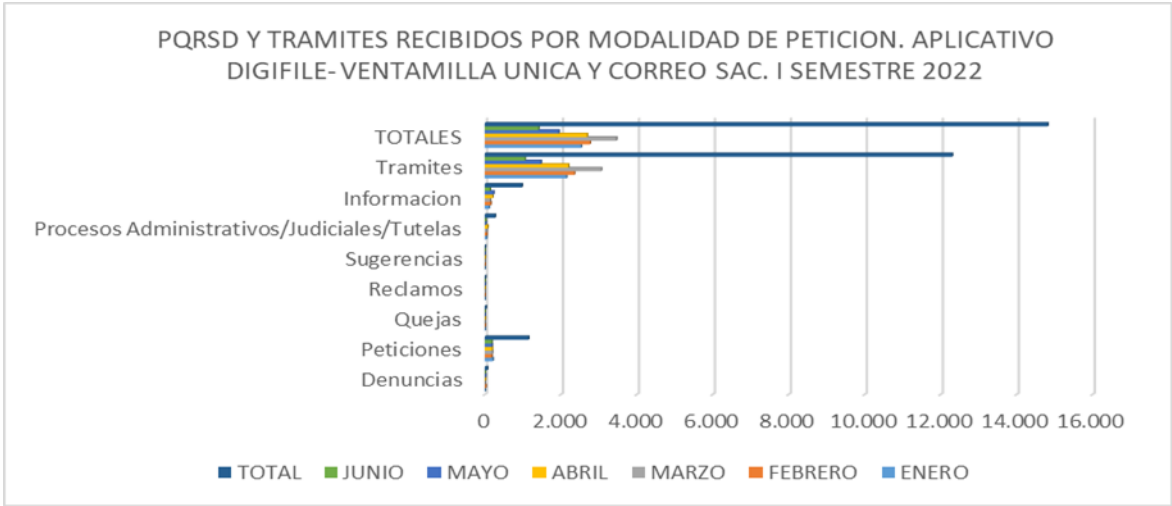
Para el periodo evaluado I Semestre 2022, se presentaron en esta Entidad Territorial un total de **14.820 PQRS**D y Trámites ingresados al sistema de gestión documental Digifile con un cumplimiento de respuesta del **18%**. Destacándose las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento:***Secretaría TICS con un 83%, Secretaría de Salud con un 59%, Secretaría de Agricultura y Pesca con un 50% y Secretaría de Hacienda con un 47%.***

PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN I SEMESTRE 2022

PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION ENERO 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	4	66	3	3	1	0	0	47	124
CORREO SAC	2	140	5	0	1	45	111	2.102	2.406
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	6	0	0	0	0	0	0	6
TOTAL	6	212	8	3	2	45	111	2.149	2.536
PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION FEBRERO 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	8	45	3	2	0	0	0	43	101
CORREO SAC	13	132	3	0	1	44	156	2.314	2.663
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	6	0	0	0	0	0	0	6
TOTAL	21	183	6	2	1	44	156	2.357	2.770
PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION MARZO 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	2	56	2	3	2	0	0	47	112
CORREO SAC	1	136	0	0	1	52	139	3.018	3.347
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	4	0	0	0	0	0	0	4
TOTAL	3	196	2	3	3	52	139	3.018	3.463
PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION ABRIL 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	7	61	3	0	3	0	0	33	107
CORREO SAC	4	128	3	1	1	67	213	2.166	2.583
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	2	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	11	191	6	1	4	67	213	2.199	2.692
PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION MAYO 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	3	34	0	4	1	0	0	26	68
CORREO SAC	12	125	3	1	0	29	236	1.442	1.848
VENTANILLA UNICA	0	20	0	0	0	0	0	3	23
CORREO CERTIFICADO	0	7	0	0	0	0	0	0	7
TOTAL	15	186	3	5	1	29	236	1.471	1.946
PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION JUNIO 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	1	30	2	1	0	0	0	17	51
CORREO SAC	5	106	0	0	1	22	137	1.040	1.311
VENTANILLA UNICA	2	44	1	0	0	0	0	1	48
CORREO CERTIFICADO	0	3	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL	8	183	3	1	1	22	137	1.058	1.413

CONSOLIDADO PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION DIGIFILE Y CORREO SAC I SEMESTRE 2022

CONSOLIDADO PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRS D Y TRAMITES RECIBIDOS POR CANAL DE ATENCION I SEMESTRE 2022					
PQRS D RECIBIDAS	PAGINA WEB	CORREO SAC	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
ENERO	124	2.406	0	6	2.536
FEBRERO	101	2.663	0	6	2.770
MARZO	112	3.347	0	4	3.463
ABRIL	107	2.583	0	2	2.692
MAYO	68	1.848	23	7	1.946
JUNIO	51	1.311	48	3	1.413
TOTALES	563	14.158	71	28	14.820



Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el primer semestre 2022 correspondió al **Canal Virtual**, (página web Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) recibándose el mayor número de peticiones en el mes de **marzo de 2022, para un porcentaje del 23%**, seguido de los meses **febrero con un 19%, abril de 2022 con un 18%, enero de 2022 con un 17%, mayo de 2022 con un 13% y junio de 2022 para un 10%.**

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Gobernación Departamental, **el Canal Virtual (Pagina Web- Formulario PQRSD Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) recogió un 99% (14.721), seguido del Canal Presencial (Ventanilla Única- Correo Certificado) concentrándose en el 1% (99) 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. I SEMESTRE 2022

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 2022, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, por las modalidades Quejas y Reclamos atendidos.

No.	MOTIVO DE QUEJAS	QUEJAS PRESENTADAS
1	Deficiencias en el manejo del turismo	4
2	Transporte publico deficiente	2
3	ocupacion de espacio para la venta de alimentos sector Back Road	1
4	Inconformidad con el trato a los turistas por parte de los raizales o nativos de San Andrés	3
5	Pesimo servicio en Hotel Isla Blanca Centro	1
6	Problemática de los taxistas que parquean sus vehículos en el lado que esta contiguo al aeropuerto, dejando llantas. envases de aceites, orinándose en las paredes, dejando residuos de comida	1
7	Caseta sin permiso de Planeación que está obstruyendo y tapando toda la entrada a locales comerciales	1
8	Mal trato en el sitio turístico Hoyo Soplador por no consumir	2
9	Mal servicio en el alquiler de motos acuaticas	2
10	La pagina para pagar el impuesto predial no sirve	3
11	Revisión y verificación de licencia de construcción por invasión a espacio publico que vulnera los derechos de la comunidad.	1
12	Tramite de Duplicadco de Occe sin respuesta	1
13	Pésimo comportamiento de un agente de la Policía Nacional.	1
14	Queja por ruido excesivo repetitivo loma naranja Battle alley	2
15	Queja falsificación de documento	1
16	No respuestas a las solicitudes de permiso de ingreso a la isla a funcionario encargado de la gerencia seccional del Instituto Colombiano Agropecuario.	1
17	En la perrera municipal no se encuentran habilitados cupos para recibir perros de la calle o en su defecto que el dueño no los pueda tener por circunstancias adversas que se salen del control del propietario	1
TOTAL		28
No.	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS PRESENTADOS
1	Cobro de impuesto predial cuando ya fue cancelado	6
2	verificación de linderos ante realización de obras públicas	1
3	Solicitud factura de cobro, por atención de urgencia en la isla de providencia. Secretaria de Salud	2
4	Proceso inorrecto de exhumacion	1
5	Reclamo contra Republica Hostel cancelacion de reserva	2
6	Pago de Cuenta de Contrato de prestacion de servicios	1
7	Solicitud de revision cobro vigencias anteriores impuesto predial	1
8	Cambio de Occe de menor a mayoría de edad demora en el tramite	1
TOTAL		15

	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

Para el primer Semestre 2022 el mayor número de inconformidades presentadas por el Ciudadano fueron las Quejas con un total de veintiocho (28), seguido de los Reclamos con un total de quince (15) 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	4
2	Mejorar las tarifas del servicio de taxi	2
3	Mejorar la limpieza de la isla	2
4	Mejorar el proceso de ingreso a la isla	1
5	Las algas son molestas para los turistas, deberían recogerlas diariamente de las playas	3
TOTAL		12

Para el primer semestre 2022 se presentaron doce (12) 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 (I Semestre 2022), 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 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 pqrsg 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.

	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

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.

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