

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRS D Y TRAMITES I TRIMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 1 de 11

Información Estadística del mes de Enero de 2023

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 2023									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	24	1	0	0	0	1	34	18	78
OCCRE	62	25	1	1	0	4	2	341	436
OFICINA JURIDICA	4	10	0	0	0	0	4	1	19
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1	0	0	0	0	1	0	5
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0	0	1	1
CULTURA	1	0	0	0	0	0	1	0	2
DEPORTE Y RECREACION	0	0	0	0	0	0	1	1	2
DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	0	0	0	3	1	7
EDUCACION	6	1	0	0	0	0	2	3	12
GOBIERNO	12	4	0	0	0	1	3	4	24
HACIENDA	18	0	0	0	0	0	17	48	83
INFRAESTRUCTURA	3	0	0	0	0	0	2	2	7
TICS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	79	0	0	0	0	0	6	15	100
PLANEACION	12	1	0	1	0	0	5	15	34
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	5	1	1	0	0	1	12	8	28
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0	2
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	0	0	0	0	25	4	30
TURISMO	2	0	1	0	1	0	1	1	6
GENERAL	11	0	0	0	0	0	7	13	31
TOTAL PQRS D	247	44	3	2	1	7	127	476	907

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE ENERO 2023					
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS D QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	78	35	35	0	43
OCCRE	436	57	34	23	379
OFICINA JURIDICA	19	5	4	1	14
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1	1	0	4
AGRICULTURA Y PESCA	1	1	1	0	0
CULTURA	2	1	1	0	1
DEPORTE Y RECREACION	2	1	1	0	1
DESARROLLO SOCIAL	7	2	2	0	5
EDUCACION	12	12	6	6	0
GOBIERNO	24	4	3	1	20
HACIENDA	83	60	32	28	23
INFRAESTRUCTURA	7	1	1	0	6
TICS	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	100	89	70	19	11
PLANEACION	34	12	8	4	22
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	28	18	16	2	10
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2	1	1	0	1
SERVICIOS PUBLICOS	30	26	24	2	4
TURISMO	6	5	2	3	1
GENERAL	31	17	11	6	14
TOTAL PQRS D	907	348	253	95	559

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRS D Y TRAMITES I TRIMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 2 de 11

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 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	78	35	43	45%
OCCRE	436	57	379	13%
OFICINA JURIDICA	19	5	14	26%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1	4	20%
AGRICULTURA Y PESCA	1	1	0	100%
CULTURA	2	1	1	50%
DEPORTE Y RECREACION	2	1	1	50%
DESARROLLO SOCIAL	7	2	5	29%
EDUCACION	12	12	0	100%
GOBIERNO	24	4	20	17%
HACIENDA	83	60	23	72%
INFRAESTRUCTURA	7	1	6	14%
TICS	0	0	0	0%
MOVILIDAD	100	89	11	89%
PLANEACION	34	12	22	35%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	28	18	10	64%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2	1	1	50%
SERVICIOS PUBLICOS	30	26	4	87%
TURISMO	6	5	1	83%
GENERAL	31	17	14	55%
TOTAL PQRS D	907	348	559	38%

Para el mes de enero de 2023, las dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRS D respondidas (Aplicativo Web Digifile) fueron: **Secretaría de Agricultura y Pesca y Secretaría de Educación** (para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización). Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Movilidad con un 89%, Secretaría de Servicios Públicos con un 87%, Secretaría de Turismo con un 83%, Secretaría de Hacienda con un 72%, Secretaría de Salud con un 64% Secretaría General con un 55%, Secretaría de Cultura y Secretaría de Deporte y recreación con un 50%** (para un segundo puesto). **Despacho del Gobernador con un 45% y Secretaría de Planeación con un 35%** (Para un tercer puesto).

Información Estadística del mes de febrero de 2023.

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 FEBRERO DE 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS							TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	
DESPACHO GOBERNADOR	34	1	2	0	1	2	40	19	99
OCCRE	69	38	0	0	0	1	2	338	448
OFICINA JURIDICA	6	14	0	0	0	1	10	6	37
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	3	0	0	0	0	0	3	2	8
CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	4	2	7
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	0	1	0	2
EDUCACION	7	1	0	0	0	0	2	1	11
GOBIERNO	5	7	0	0	0	4	2	6	24
HACIENDA	23	2	0	0	0	0	12	82	119
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	3	3
TICS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	78	0	0	0	0	0	1	7	86
PLANEACION	5	0	0	0	0	3	6	22	36
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	6	0	0	0	0	0	14	33	53
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0	2
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	0	1	18	7	28
TURISMO	0	0	2	0	1	0	1	1	5
GENERAL	9	3	0	0	0	0	4	10	26
TOTAL PQRS D	250	66	4	0	2	12	121	539	994

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRS D Y TRAMITES I TRIMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 3 de 11

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE FEBRERO 2023					
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS D QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	99	52	47	5	47
OCCRE	448	62	27	35	386
OFICINA JURIDICA	37	14	10	4	23
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	8	6	3	3	2
CULTURA	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	7	7	5	2	0
DESARROLLO SOCIAL	2	1	1	0	1
EDUCACION	11	11	6	5	0
GOBIERNO	24	4	2	2	20
HACIENDA	119	63	36	27	56
INFRAESTRUCTURA	3	2	0	2	1
TICS	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	86	85	71	14	1
PLANEACION	36	10	8	2	26
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	53	26	19	7	27
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2	2	2	0	0
SERVICIOS PUBLICOS	28	21	19	3	7
TURISMO	5	4	3	1	1
GENERAL	26	12	6	6	14
TOTAL PQRS D	994	382	265	118	612

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 2023				
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	99	52	47	53%
OCCRE	448	62	386	14%
OFICINA JURIDICA	37	14	23	38%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	8	6	2	75%
CULTURA	0	0	0	0%
DEPORTE Y RECREACION	7	7	0	100%
DESARROLLO SOCIAL	2	1	1	50%
EDUCACION	11	11	0	100%
GOBIERNO	24	4	20	17%
HACIENDA	119	63	56	53%
INFRAESTRUCTURA	3	2	1	67%
TICS	0	0	0	0%
MOVILIDAD	86	85	1	99%
PLANEACION	36	10	26	28%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	53	26	27	49%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2	2	0	100%
SERVICIOS PUBLICOS	28	21	7	75%
TURISMO	5	4	1	80%
GENERAL	26	12	14	46%
TOTAL PQRS D	994	382	612	38%

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRS D Y TRAMITES I TRIMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 4 de 11

Para el mes de **febrero de 2023**, las Dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRS D respondidas fueron: **Secretaría de Deportes, Secretaría de Educación y Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana** (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización). Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Movilidad con un 99%, Secretaría de Turismo con un 80%, Secretaría de Servicios Públicos con un 75%, Secretaría de Agricultura y Pesca con un 75%, Secretaría de Infraestructura con un 67%, Secretaría de Hacienda con un 53%, Despacho del Gobernador con un 53% y Secretaría de Desarrollo Social con un 50%** (para un segundo puesto). **Secretaría de Infraestructura con un 40%** (Para un tercer puesto).

Información Estadística del mes de marzo de 2023

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 2023									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS						TRAMITES	TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION		
DESPACHO GOBERNADOR	59	1	1	1	1	2	64	39	168
OCCRE	77	35	1	0	0	1	1	418	533
OFICINA JURIDICA	8	9	0	0	0	0	6	5	28
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	5	0	0	0	0	0	7	5	17
CULTURA	0	0	0	0	0	0	1	2	3
DEPORTE Y RECREACION	3	0	0	0	0	0	3	2	8
DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	0	0	0	2	2	8
EDUCACION	7	1	1	0	0	0	1	2	12
GOBIERNO	10	8	0	0	0	0	3	39	60
HACIENDA	25	0	0	0	0	0	16	79	120
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	2	7	10
TICS	0	0	0	0	0	0	0	2	2
MOVILIDAD	50	2	0	0	0	1	1	25	79
PLANEACION	13	1	0	0	0	1	7	29	51
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	8	0	0	0	0	0	16	69	93
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	5	0	0	0	0	1	5	3	14
SERVICIOS PUBLICOS	4	1	0	0	0	1	29	14	49
TURISMO	7	0	2	0	1	0	3	3	16
GENERAL	15	0	1	0	0	0	1	27	44
TOTAL PQRS D	301	58	6	1	2	7	169	772	1.316

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE MARZO 2023					
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS D QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	168	99	94	5	69
OCCRE	533	103	92	11	430
OFICINA JURIDICA	28	12	11	1	16
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	1	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	17	14	8	6	3
CULTURA	3	1	1	0	2
DEPORTE Y RECREACION	8	3	3	0	5
DESARROLLO SOCIAL	8	2	2	0	6
EDUCACION	12	11	11	0	1
GOBIERNO	60	11	9	2	49
HACIENDA	120	65	62	3	55
INFRAESTRUCTURA	10	2	2	0	8
TICS	2	0	0	0	2
MOVILIDAD	79	76	61	15	3
PLANEACION	51	10	9	1	41
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	93	40	40	0	53
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	14	9	9	0	5
SERVICIOS PUBLICOS	49	33	33	0	16
TURISMO	16	9	7	2	7
GENERAL	44	10	8	2	34
TOTAL PQRS D	1.316	511	463	48	805

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRS D Y TRAMITES I TRIMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 5 de 11

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 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	168	99	69	59%
OCCRE	533	103	430	19%
OFICINA JURIDICA	28	12	16	43%
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	0	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	17	14	3	82%
CULTURA	3	1	2	33%
DEPORTE Y RECREACION	8	3	5	38%
DESARROLLO SOCIAL	8	2	6	25%
EDUCACION	12	11	1	92%
GOBIERNO	60	11	49	18%
HACIENDA	120	65	55	54%
INFRAESTRUCTURA	10	2	8	20%
TICS	2	0	2	0%
MOVILIDAD	79	76	3	96%
PLANEACION	51	10	41	20%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	93	40	53	43%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	14	9	5	64%
SERVICIOS PUBLICOS	49	33	16	67%
TURISMO	16	9	7	56%
GENERAL	44	10	34	23%
TOTAL PQRS D	1.316	511	805	39%

Para el mes de marzo de 2023, la Dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRS D respondidas fue: La Oficina de Control Interno de Gestión (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

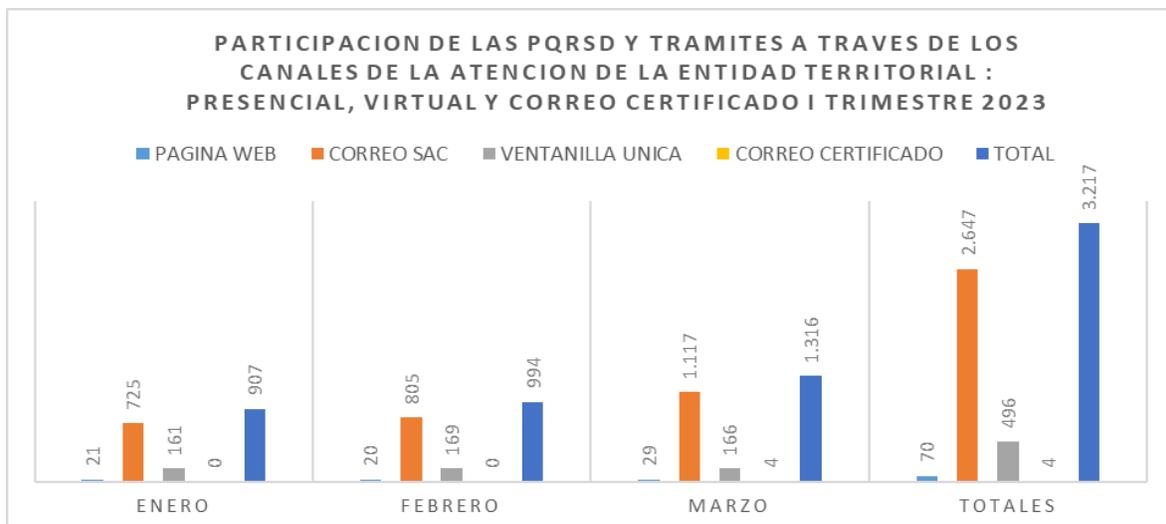
Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Movilidad con un 96%, Secretaría de Educación con un 92%, Secretaria de Agricultura y Pesca con un 82%, Secretaría de Servicios públicos con un 67%, Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana con un 64% Despacho del Gobernador con un 59%, Secretaría de Turismo con un 56% y Secretaría de Hacienda con un 54%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización). Seguido de las dependencias, **Oficina Asesora Jurídica con un 43%, Secretaría de Salud con un 43%, Secretaría de Deporte y recreación con un 38% y Secretaría de Cultura con un 33%** (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 las TICs.**

PQRS D Recibidas mensualmente por modalidad de Petición. Aplicativo Web Digifile y Correo Servicio al Ciudadano I Trimestre 2023

PQRS D Y tramites recibidos mensualmente por modalidad de Petición. Aplicativo web Digifile, Ventanilla Unica y Correo SAC I TRIMESTRE 2023				
Modalidad de Peticion	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Denuncias	7	12	7	26
Peticiones	247	250	301	798
Quejas	3	4	6	13
Reclamos	2	0	1	3
Sugerencias	1	2	2	5
Procesos Administrativos/Judiciales/Tutelas	44	66	58	168
Informacion	127	121	169	417
Tramites	476	539	772	1.787
TOTALES	907	994	1.316	3.217

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRS D Y TRAMITES I TRIMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 6 de 11



PQRS D Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC I TRIMESTRE 2023

CONSOLIDADO 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) I TRIMESTRE 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS					INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS			
DESPACHO GOBERNADOR	117	3	3	1	2	5	138	76	345
OCCRE	208	98	2	1	0	6	5	1097	1.417
OFICINA JURIDICA	18	33	0	0	0	1	20	12	84
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1	0	0	0	0	1	0	5
AGRICULTURA Y PESCA	8	0	0	0	0	0	10	8	26
CULTURA	1	0	0	0	0	0	2	2	5
DEPORTE Y RECREACION	4	0	0	0	0	0	8	5	17
DESARROLLO SOCIAL	8	0	0	0	0	0	6	3	17
EDUCACION	20	3	1	0	0	0	5	6	35
GOBIERNO	27	19	0	0	0	5	8	49	108
HACIENDA	66	2	0	0	0	0	45	209	322
INFRAESTRUCTURA	4	0	0	0	0	0	4	12	20
TICS	0	0	0	0	0	0	0	2	2
MOVILIDAD	207	2	0	0	0	1	8	47	265
PLANEACION	30	2	0	1	0	4	18	66	121
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	19	1	1	0	0	1	42	110	174
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	7	0	0	0	0	1	7	3	18
SERVICIOS PUBLICOS	7	1	0	0	0	2	72	25	107
TURISMO	9	0	5	0	3	0	5	5	27
GENERAL	35	3	1	0	0	0	12	50	101
TOTAL PQRS D	798	168	13	3	5	26	417	1.787	3.217

La dependencia que atendió el mayor número de PQRS D y trámites para el primer trimestre 2023 fue la **Oficina de la Occre** en donde se concentraron el **63%** de las solicitudes recibidas, seguido por el **Despacho del Gobernador** con un **15%**, **Secretaría de Hacienda** con un **14%** y **Secretaría de Salud** con un **8%**. Resultados de las cinco (5) primeras dependencias que más atendieron peticiones.

Del total de PQRS D recibidas mensualmente, las modalidades más requeridas fueron las de **“Tramites”** con un total de **1.787** para un porcentaje del **56%**, seguido de las **“Peticiones”** con un total **798** para un porcentaje del **25%**, seguido de **“Información”** con un total de **416**, para un porcentaje del **13%**, **“Procesos Administrativos”** con un total de **169** para un porcentaje del **5%**. Seguido a estas se encuentran las **Denuncias** con un total de **26**, para un porcentaje del **1%**, **“Quejas”** con un total de **13**, **“Reclamos”** con un total de **3** y **“Sugerencias”** con un total de **5**, para un porcentaje del **0%** para c/u.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRS D Y TRAMITES I TRIMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 7 de 11

Conforme se evidencia en la tabla anterior, el porcentaje mayor de presentación de PQRS D (Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) en la Entidad Territorial fue durante el **mes de marzo de 2023 con un total de 1.316 para un porcentaje del 41%, seguido del mes de febrero 2023 con un total de 994 para un porcentaje del 31%, y por último el mes de enero de 2023 con un total de 907 para un porcentaje del 28%.**

**CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA PQRS D APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC
I TRIMESTRE 2023**

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) I TRIMESTRE 2023				
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	345	186	159	54%
OCCRE	1417	222	1195	16%
OFICINA JURIDICA	84	31	53	37%
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	0	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1	4	20%
AGRICULTURA Y PESCA	26	21	5	81%
CULTURA	5	2	3	40%
DEPORTE Y RECREACION	17	11	6	65%
DESARROLLO SOCIAL	17	5	12	29%
EDUCACION	35	34	1	97%
GOBIERNO	108	19	89	18%
HACIENDA	322	188	134	58%
INFRAESTRUCTURA	20	5	15	25%
TICS	2	0	2	0%
MOVILIDAD	265	250	15	94%
PLANEACION	121	32	89	26%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	174	84	90	48%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	18	12	6	67%
SERVICIOS PUBLICOS	107	80	27	75%
TURISMO	27	18	9	67%
GENERAL	101	39	62	39%
TOTAL PQRS D	3.217	1.241	1.976	39%

Para el periodo evaluado I Trimestre 2023, se presentaron en esta Entidad Territorial un total de **3.217 PQRS D y Trámites ingresados al sistema de gestión documental Digifile con un cumplimiento de respuesta del 39%.** Destacándose las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Oficina de Control Interno de Gestión con un 100%, Secretaría de Educación con un 97%, Secretaría de Movilidad con un 94%, Secretaría de Agricultura y Pesca con un 81%, Secretaria de Servicios Públicos con un 75%, Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana con un 67%, Secretaria de Turismo con un 67%Secretaría de Deportes y Recreación con un 65%Secretaría de Hacienda con un 58%, y Despacho del Gobernador con un 54%.**

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRS D Y TRAMITES I TRIMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 8 de 11

PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN I TRIMESTRE 2023

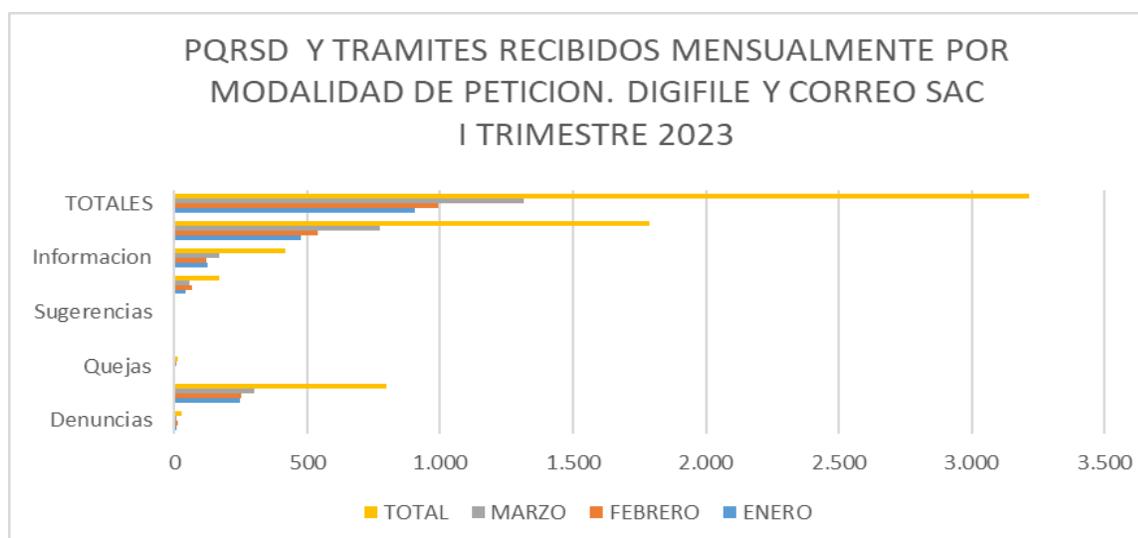
PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN ENERO 2023									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS			TOTAL
						ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	
PAGINA WEB	1	10	3	1	0	0	0	3	18
CORREO SAC	4	79	0	0	1	44	127	473	728
VENTANILLA UNICA	2	158	0	1	0	0	0	0	161
CORREO CERTIFICADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	247	3	2	1	44	127	476	907

PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN FEBRERO 2023									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS			TOTAL
						ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	
PAGINA WEB	0	14	2	0	0	0	0	4	20
CORREO SAC	4	75	2	0	2	66	121	535	805
VENTANILLA UNICA	8	161	0	0	0	0	0	0	169
CORREO CERTIFICADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	12	250	4	0	2	66	121	539	994

PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN MARZO 2023									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS			TOTAL
						ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	
PAGINA WEB	2	19	2	1	0	0	0	5	29
CORREO SAC	0	119	3	0	1	58	169	767	1.117
VENTANILLA UNICA	5	159	1	0	1	0	0	0	166
CORREO CERTIFICADO	0	4	0	0	0	0	0	0	4
TOTAL	7	301	6	1	2	58	169	772	1.316

CONSOLIDADO PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN DIGIFILE Y CORREO SAC I TRIMESTRE 2023

CONSOLIDADO PARTICIPACIÓN MENSUAL DE LAS PQRS D Y TRAMITES RECIBIDOS POR CANAL DE ATENCIÓN I TRIMESTRE 2023					
PQRS D RECIBIDAS	PAGINA WEB	CORREO SAC	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
ENERO	21	725	161	0	907
FEBRERO	20	805	169	0	994
MARZO	29	1.117	166	4	1.316
TOTALES	70	2.647	496	4	3.217



Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el primer trimestre 2023 correspondió al **Canal Virtual**, (página web Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) recibiendo el mayor número de peticiones en el mes de **marzo de 2023**, para un **porcentaje del 42%**, seguido de los meses **febrero 2023 con un 30%**, y **enero 2023 con un 27%**

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRSYD Y TRAMITES I TRIMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 9 de 11

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Gobernación Departamental, **el Canal Virtual (Pagina Web- Formulario PQRSYD Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) recogió un 84% (2.717), seguido del Canal Presencial (Ventanilla Única- Correo Certificado) concentrándose en el 16% (500) 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 TRIMESTRE 2023

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 trimestre 2023, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, por las modalidades Quejas y Reclamos atendidos.

No.	MOTIVO DE QUEJAS	QUEJAS PRESENTADAS
1	Reserva de apartamento turístico Costo devolucion de dinero	2
2	Pago de Tarjeta de Turismo	2
3	Demora con los tramites de las tarjetas de residencia Occre	2
4	Inconformidad con el pago de impuesto al ingreso a la isla y en el servicio de los toures marinos	1
5	Maltrato por personal encargado del abordaje avion Ultra- Aeropuerto	2
6	La pagina para pagar el impuesto predial no sirve	3
7	Mala atencion en el sitio turistico Hoyo Soplador	1
TOTAL		13

No.	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS PRESENTADOS
1	Devolucion de dinero tarjeta de turismo	1
2	Pronunciamiento prorroga de contrato de proactiva	1
3	Pagos de impuestos prediales no aplicados	1
TOTAL		3

Para el primer trimestre 2023 el mayor número de inconformidades presentadas por el Ciudadano fueron las Quejas con un total de Trece (13) seguido de los Reclamos con un total de tres (3) presentados.

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

No.	SUGERENCIAS	SUGERENCIAS PRESENTADAS
1	Mejorar sitios turisticos	2
2	Mejorar el acceso a los cayos cruce por la bahia	1
3	Mejorar la Tarifa del pago de la tarjeta de turismo	2
TOTAL		5

Para el primer trimestre 2023 se presentaron cinco (5) Sugerencias por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de servicios en el Departamento y la Entidad Territorial.

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRSD Y TRAMITES I TRIMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 10 de 11

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 Trimestre 2023), 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 PQRSD 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: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRSD Y TRAMITES I TRIMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 11 de 11

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.

Proyectó: Lilibeth Olivero Ortega
Revisó: Lino Hooker Padilla
Archivo: Lilibeth Olivero Ortega