

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRSY TRAMITES I SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 1 de 17

Información Estadística del mes de Enero de 2023

PQRSY 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						TRAMITES	TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION		
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 PQRSY	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 PQRSY 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 PQRSY	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 PQRSY TRAMITES I SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 2 de 17

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 PQRSY	907	348	559	38%

Para el mes de enero de 2023, las dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRSY 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.

PQRSY 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						INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS				
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 PQRSY	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 SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 3 de 17

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 PQRSY TRAMITES I SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 4 de 17

Para el mes de **febrero de 2023**, las Dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRSY 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

PQRSY 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					INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS			
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 PQRSY	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 PQRSY 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 PQRSY	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 SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 5 de 17

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.**

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRSY TRAMITES I SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 6 de 17

Información Estadística del mes de abril de 2023

PQRSY 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 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS						TRAMITES	TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION		
DESPACHO GOBERNADOR	36	0	0	1	0	1	30	12	80
OCCRE	35	19	0	0	0	2	3	264	323
OFICINA JURIDICA	12	13	0	0	0	0	5	1	31
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	1	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0	2	4	6
CULTURA	1	0	0	0	0	0	1	2	4
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	5	3	9
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	1	7	3	12
EDUCACION	4	0	0	0	0	0	4	9	17
GESTION DE RIESGO Y DESASTRES	3	0	0	0	0	0	0	1	4
GOBIERNO	9	2	0	0	0	1	4	8	24
HACIENDA	12	0	0	0	0	0	24	57	93
INFRAESTRUCTURA	2	0	0	0	0	0	1	2	5
TICS	0	0	0	0	0	0	2	1	3
MOVILIDAD	29	1	0	0	0	0	4	9	43
PLANEACION	8	1	0	0	0	1	3	35	48
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	6	0	0	0	0	0	20	36	62
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	10	2	0	0	0	4	1	6	23
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	0	0	25	20	47
TURISMO	3	0	1	1	1	0	4	6	16
GENERAL	12	2	0	0	0	0	10	16	40
TOTAL PQRSY	186	40	1	2	1	11	155	495	891

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE ABRIL 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRSY QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	80	38	35	3	42
OCCRE	323	49	38	11	274
OFICINA JURIDICA	31	9	8	1	22
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	1	0
AGRICULTURA Y PESCA	6	6	3	3	0
CULTURA	4	1	1	0	3
DEPORTE Y RECREACION	9	5	5	0	4
DESARROLLO SOCIAL	12	7	7	0	5
EDUCACION	17	17	17	0	0
GESTION DE RIESGO Y DESASTRES	4	0	0	0	4
GOBIERNO	24	4	4	0	20
HACIENDA	93	47	45	2	46
INFRAESTRUCTURA	5	2	2	0	3
TICS	3	2	2	0	1
MOVILIDAD	43	43	32	11	0
PLANEACION	48	8	6	2	40
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	62	48	23	25	14
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	23	6	3	3	17
SERVICIOS PUBLICOS	47	25	25	0	22
TURISMO	16	13	9	4	3
GENERAL	40	16	13	3	24
TOTAL PQRSY	891	347	278	69	544

	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 SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 7 de 17

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 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	80	38	42	48%
OCCRE	323	49	274	15%
OFICINA JURIDICA	31	9	22	29%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	100%
AGRICULTURA Y PESCA	6	6	0	100%
CULTURA	4	1	3	25%
DEPORTE Y RECREACION	9	5	4	56%
DESARROLLO SOCIAL	12	7	5	58%
EDUCACION	17	17	0	100%
GESTION DE RIESGOS Y DESASTRES	4	0	4	0%
GOBIERNO	24	4	20	17%
HACIENDA	93	47	46	51%
INFRAESTRUCTURA	5	2	3	40%
TICS	3	2	1	67%
MOVILIDAD	43	43	0	100%
PLANEACION	48	8	40	17%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	62	48	14	77%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	23	6	17	26%
SERVICIOS PUBLICOS	47	25	22	53%
TURISMO	16	13	3	81%
GENERAL	40	16	24	40%
TOTAL PQRS D	891	347	544	39%

Para el mes de abril de 2023, las Dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRS D respondidas fueron: **La Oficina de Control Interno de Disciplinario, Secretaría de Agricultura y Pesca, Secretaría de Educación y Secretaría de Movilidad** (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Turismo con un 81%, Secretaría de Salud con un 77% Secretaría de las Tics con un 67% Secretaría Desarrollo Social con un 58%, Secretaría de Deportes y recreación con un 56%, Secretaría de Hacienda con un 51% y Secretaría de Servicios Públicos con un 53%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización). Seguido de las dependencias, **Despacho del Gobernador con un 48%, Secretaría General y Secretaría de Infraestructura con un 40% C/u** (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 Gestión de Riesgos y Desastres**

	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 SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 8 de 17

Información Estadística del mes de mayo 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 MAYO 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS					INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS			
DESPACHO GOBERNADOR	40	1	0	0	0	0	46	9	96
OCCRE	65	23	0	0	0	1	4	309	402
OFICINA JURIDICA	14	19	0	0	0	0	8	10	51
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0	0	0	0	0	0	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0	0	0	0	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	0	0	0	0	7	3	13
CULTURA	0	0	0	0	0	0	3	1	4
DEPORTE Y RECREACION	3	0	0	0	0	0	6	4	13
DESARROLLO SOCIAL	7	0	0	0	0	0	12	6	25
EDUCACION	3	1	0	0	0	0	9	4	17
GESTION DE RIESGO Y DESASTRES	3	0	0	0	0	0	2	8	13
GOBIERNO	10	4	0	0	0	1	5	10	30
HACIENDA	5	0	0	0	0	0	39	53	97
INFRAESTRUCTURA	4	0	0	0	0	0	6	7	17
TICS	0	0	0	0	0	0	2	2	4
MOVILIDAD	44	2	1	0	0	0	7	14	68
PLANEACION	19	1	0	0	0	3	11	23	57
PRENSA	0	0	0	0	0	0	3	1	4
SALUD	6	3	0	0	0	2	17	38	66
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	8	3	0	0	0	4	2	5	22
SERVICIOS PUBLICOS	7	0	0	0	0	0	23	16	46
TURISMO	8	0	0	0	0	0	3	2	13
GENERAL	8	1	0	0	0	0	16	11	36
TOTAL PQRS D	259	58	2	0	0	11	231	536	1.097

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE MAYO 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS D QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	96	58	57	1	38
OCCRE	402	63	54	9	339
OFICINA JURIDICA	51	11	11	0	40
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0	0	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	13	7	7	0	6
CULTURA	4	3	3	0	1
DEPORTE Y RECREACION	13	7	7	0	6
DESARROLLO SOCIAL	25	12	12	0	13
EDUCACION	17	17	17	0	0
GESTION DE RIESGO Y DESASTRES	13	2	2	0	11
GOBIERNO	30	6	6	0	24
HACIENDA	97	56	56	0	41
INFRAESTRUCTURA	17	6	6	0	11
TICS	4	2	2	0	2
MOVILIDAD	68	66	50	16	2
PLANEACION	57	18	17	1	39
PRENSA	4	3	3	0	1
SALUD	66	45	45	0	21
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	22	9	7	2	13
SERVICIOS PUBLICOS	46	23	23	0	23
TURISMO	13	4	4	0	9
GENERAL	36	26	23	3	10
TOTAL PQRS D	1.097	444	412	32	653

	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 SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 9 de 17

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 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	96	58	38	60%
OCCRE	402	63	339	16%
OFICINA JURIDICA	51	11	40	22%
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0	1	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	2	0%
AGRICULTURA Y PESCA	13	7	6	54%
CULTURA	4	3	1	75%
DEPORTE Y RECREACION	13	7	6	54%
DESARROLLO SOCIAL	25	12	13	48%
EDUCACION	17	17	0	100%
GESTION DE RIESGO Y DESASTRE	13	2	11	15%
GOBIERNO	30	6	24	20%
HACIENDA	97	56	41	58%
INFRAESTRUCTURA	17	6	11	35%
TICS	4	2	2	50%
MOVILIDAD	68	66	2	97%
PLANEACION	57	18	39	32%
PRENSA	4	3	1	75%
SALUD	66	45	21	68%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	22	9	13	41%
SERVICIOS PUBLICOS	46	23	23	50%
TURISMO	13	4	9	31%
GENERAL	36	26	10	72%
TOTAL PQRSYD	1.097	444	653	40%

Para el mes de mayo de 2023, la Dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSYD respondidas fue: **La 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 97%, Secretaría de Cultura y Oficina de Prensa con un 75% c/u, Secretaría General con un 72% y Secretaría de Salud con un 68%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización). Seguido de las dependencias, **Despacho del Gobernador con un 60%, Secretaría de Hacienda con un 58%, Secretaría de Deportes y Recreación, Secretaría de Agricultura y Pesca con un 54% C/u y Secretaría de Servicios Públicos con un 50%** (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 refleja respuesta, con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Oficina de Control Interno de Gestión y Oficina de Control Interno Disciplinario**

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRSY TRAMITES I SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 10 de 17

Información Estadística del mes de Junio de 2023

PQRSY 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 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS					INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
		ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS			
DESPACHO GOBERNADOR	52	1	0	0	0	22	7	83	
OCCRE	42	28	0	0	0	3	262	337	
OFICINA JURIDICA	2	17	0	0	0	2	0	21	
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	1	0	0	0	0	1	
AGRICULTURA Y PESCA	0	1	0	0	0	0	2	3	
CULTURA	1	0	0	0	0	0	1	2	
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	1	1	4	
DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	0	0	0	1	4	
EDUCACION	10	3	0	0	0	4	6	26	
GESTION DE RIESGO Y DESASTRES	1	0	0	0	0	1	2	4	
GOBIERNO	7	0	0	0	0	1	3	13	
HACIENDA	9	1	0	0	0	12	57	79	
INFRAESTRUCTURA	4	0	0	0	0	4	2	10	
TICS	1	0	0	0	0	0	1	2	
MOVILIDAD	62	2	0	1	0	3	7	75	
PLANEACION	10	0	0	0	0	1	18	29	
PRENSA	0	0	0	0	0	0		0	
SALUD	3	2	0	0	0	8	16	29	
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	19	4	0	0	0	1	4	33	
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	0	11	12	25	
TURISMO	8	1	0	0	0	1	4	14	
GENERAL	13	0	0	0	0	2	5	20	
TOTAL PQRSY	251	60	1	1	0	77	411	814	

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE JUNIO 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRSY QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	83	38	38	0	45
OCCRE	337	18	17	1	319
OFICINA JURIDICA	21	2	2	0	19
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	0	0	3
CULTURA	2	0	0	0	2
DEPORTE Y RECREACION	4	2	1	1	2
DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	0	4
EDUCACION	26	26	26	0	0
GESTION DE RIESGO Y DESASTRES	4	1	1	0	3
GOBIERNO	13	2	2	0	11
HACIENDA	79	36	33	3	43
INFRAESTRUCTURA	10	5	4	1	5
TICS	2	1	1	0	1
MOVILIDAD	75	59	54	5	16
PLANEACION	29	3	3	0	26
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	29	18	18	0	11
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	33	10	8	2	23
SERVICIOS PUBLICOS	25	13	13	0	12
TURISMO	14	6	5	1	8
GENERAL	20	9	9	0	11
TOTAL PQRSY	814	249	235	14	565

	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 SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 11 de 17

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 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	83	38	45	46%
OCCRE	337	18	319	5%
OFICINA JURIDICA	21	2	19	10%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	3	0%
CULTURA	2	0	2	0%
DEPORTE Y RECREACION	4	2	2	50%
DESARROLLO SOCIAL	4	0	4	0%
EDUCACION	26	26	0	100%
GESTION DE RIESGO Y DESASTRE	4	1	3	25%
GOBIERNO	13	2	11	15%
HACIENDA	79	36	43	46%
INFRAESTRUCTURA	10	5	5	50%
TICS	2	1	1	50%
MOVILIDAD	75	59	16	79%
PLANEACION	29	3	26	10%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	29	18	11	62%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	33	10	23	30%
SERVICIOS PUBLICOS	25	13	12	52%
TURISMO	14	6	8	43%
GENERAL	20	9	11	45%
TOTAL PQRSYD	814	249	565	31%

Para el mes de junio de 2023, la Dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSYD respondidas fue: **La Secretaría de Educación** (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

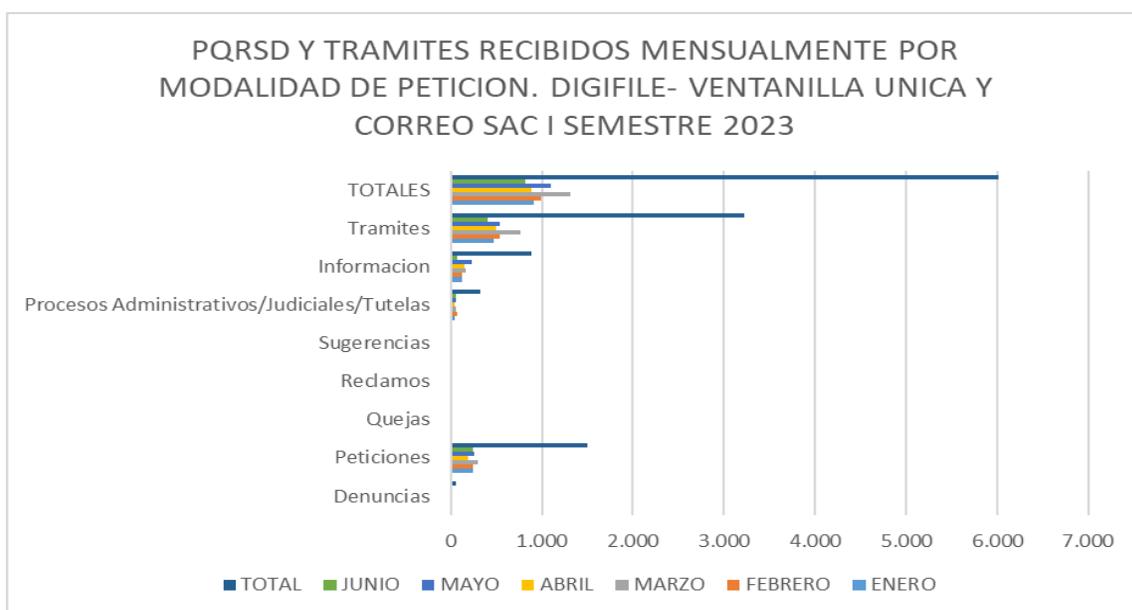
Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Movilidad con un 79%, Secretaría de Salud con un 62%, Secretaría de Servicios Públicos con un 52%, Secretaría de Infraestructura y Secretaría de las Tics con un 50% C7u** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).
Seguido de las dependencias, **Despacho del Gobernador y Secretaría de Hacienda con un 46% c/u, Secretaría General con un 45% y Secretaría de Turismo con un 43%** (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 refleja respuesta, con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Oficina de Control Interno Disciplinario, Secretaría de Agricultura y Pesca, Secretaría de Cultura y Secretaría de Desarrollo Social.**

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRSY TRAMITES I SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 12 de 17

PQRSY Recibidas mensualmente por modalidad de Petición. Aplicativo Web Digifile y Correo Servicio al Ciudadano I Semestre 2023

PQRSY Y tramites recibidos mensualmente por modalidad de Petición. Aplicativo web Digifile, Ventanilla Unica y Correo SAC I SEMESTRE 2023							
Modalidad de Peticion	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Denuncias	7	12	7	11	11	13	61
Peticiones	247	250	301	186	259	251	1.494
Quejas	3	4	6	1	2	1	17
Reclamos	2	0	1	2	0	1	6
Sugerencias	1	2	2	1	0	0	6
Procesos Administrativos/Judiciales/Tutelas	44	66	58	40	58	60	326
Informacion	127	121	169	155	231	77	880
Tramites	476	539	772	495	536	411	3.229
TOTALES	907	994	1.316	891	1.097	814	6.019



PQRSY Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC I SEMESTRE 2023

CONSOLIDADO PQRSY Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) I SEMESTRE 2023

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	245	5	3	2	2	7	236	104	604
OCCRE	350	168	2	1	0	11	15	1932	2.479
OFICINA JURIDICA	46	82	0	0	0	1	35	23	187
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0	0	0	0	0	1	0	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	1	2	0	0	1	1	0	9
AGRICULTURA Y PESCA	11	1	0	0	0	0	19	17	48
CULTURA	3	0	0	0	0	0	6	6	15
DEPORTE Y RECREACION	10	0	0	0	0	0	20	13	43
DESARROLLO SOCIAL	19	0	0	0	0	1	25	13	58
EDUCACION	37	7	1	0	0	3	22	25	95
GESTION DE RIESGO Y DESASTRES	7	0	0	0	0	0	3	11	21
GOBIERNO	53	25	0	0	0	9	18	70	175
HACIENDA	92	3	0	0	0	0	120	376	591
INFRAESTRUCTURA	14	0	0	0	0	0	15	23	52
TICS	1	0	0	0	0	0	4	6	11
MOVILIDAD	342	7	1	1	0	1	22	77	451
PLANEACION	67	4	0	1	0	8	33	142	255
PRENSA	0	0	0	0	0	0	3	1	4
SALUD	34	6	1	0	0	3	87	200	331
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	44	9	0	0	0	14	11	18	96
SERVICIOS PUBLICOS	18	1	0	0	0	2	131	73	225
TURISMO	28	1	6	1	4	0	13	17	70
GENERAL	68	6	1	0	0	0	40	82	197
TOTAL PQRSY	1.494	326	17	6	6	61	880	3.229	6.019

	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 SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 13 de 17

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD y trámites para el primer Semestre 2023 fue la **Oficina de la Occre en donde se concentraron el 56%** de las solicitudes recibidas, seguido por el **Despacho del Gobernador con un 14%** **Secretaría de Hacienda con un 13%**, **Secretaría de Movilidad con un 10%** y **Secretaría de Salud con un 7%** 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 3.229 para un porcentaje del 54%, seguido de las “Peticiones” con un total 1.494 para un porcentaje del 25%**, seguido de **“Información” con un total de 880, para un porcentaje del 15%** **“Procesos Administrativos” con un total de 326 para un porcentaje del 5%** “. Seguido a estas se encuentran las **Denuncias con un total de 61, para un porcentaje del 1%** **“Quejas” con un total de 17, “Reclamos” con un total de 6 y “Sugerencias” con un total de 6, 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 2023 con un total de 1.316 para un porcentaje del 22%, seguido del mes de mayo 2023 con un total de 1.097 para un porcentaje del 18%, mes de febrero 2023 con un total de 994 para un porcentaje del 17%, mes de enero 2023 con un total de 907 para un porcentaje del 15%, mes de abril de 2023 con un total de 891 para un porcentaje del 15% y por último el mes de junio de 2023 con un total de 814 para un porcentaje del 14%.**

CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA PQRSD APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC I SEMESTRE 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 SEMESTRE 2023				
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	604	320	284	53%
OCCRE	2479	352	2127	14%
OFICINA JURIDICA	187	53	134	28%
CONTROL INTERNO DE GESTION	2	1	1	50%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	2	7	22%
AGRICULTURA Y PESCA	48	34	14	71%
CULTURA	15	6	9	40%
DEPORTE Y RECREACION	43	25	18	58%
DESARROLLO SOCIAL	58	24	34	41%
EDUCACION	95	94	1	99%
GESTION DE RIESGO	21	3	18	14%
GOBIERNO	175	31	144	18%
HACIENDA	591	327	264	55%
INFRAESTRUCTURA	52	18	34	35%
TICS	11	5	6	45%
MOVILIDAD	451	418	33	93%
PLANEACION	255	61	194	24%
PRENSA	4	3	1	75%
SALUD	331	195	136	59%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	96	37	59	39%
SERVICIOS PUBLICOS	225	141	84	63%
TURISMO	70	41	29	59%
GENERAL	197	90	107	46%
TOTAL PQRSD	6.019	2.281	3.738	38%

Para el periodo evaluado I Semestre 2023, se presentaron en esta Entidad Territorial un total de **6.019 PQRSD y Trámites** ingresados al Sistema de Gestión Documental Digifile con un cumplimiento de respuesta del **38%**. Destacándose las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Educación con un 99%** , **Secretaría de Movilidad con un 93%**, **Oficina de Prensa con un 75%**, **Secretaría de Agricultura y Pesca con un 71%**, **Secretaría de Servicios públicos con un 63%** , **Secretaría de**

	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 SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 14 de 17

Turismo y Secretaría de Salud con un 59% c/u, Secretaría de Deportes y Recreación con un 58%, Secretaría de Hacienda con un 55%, Despacho del Gobernador con un 53% y Oficina de Control Interno de Gestión con un 50%

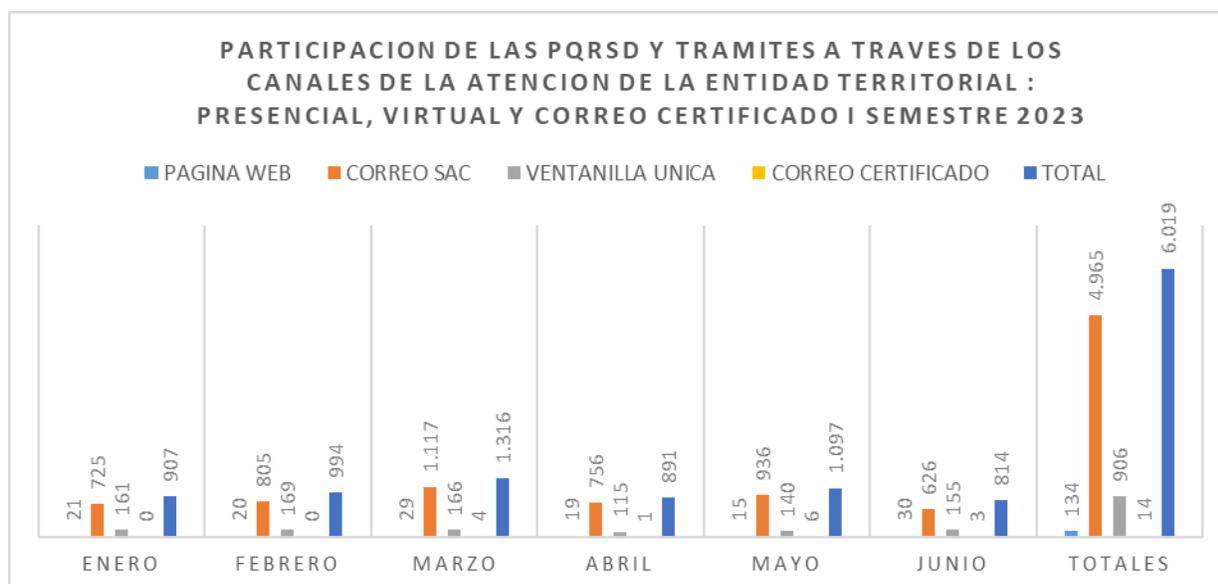
PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN I SEMESTRE 2023

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
PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN ABRIL 2023									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS			TOTAL
						ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	
PAGINA WEB	0	11	0	2	1	0	0	5	19
CORREO SAC	6	64	1	0	0	40	155	490	756
VENTANILLA UNICA	5	110	0	0	0	0	0	0	115
CORREO CERTIFICADO	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	11	186	1	2	1	40	155	495	891
PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN MAYO 2023									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS			TOTAL
						ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	
PAGINA WEB	0	8	1	0	0	0	0	6	15
CORREO SAC	1	117	0	0	0	58	231	529	936
VENTANILLA UNICA	10	128	1	0	0	0	0	1	140
CORREO CERTIFICADO	0	6	0	0	0	0	0	0	6
TOTAL	11	259	2	0	0	58	231	536	1.097
PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN JUNIO 2023									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS			TOTAL
						ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	
PAGINA WEB	1	24	0	1	0	0	0	4	30
CORREO SAC	5	78	0	0	0	60	77	406	626
VENTANILLA UNICA	7	146	1	0	0	0	0	1	155
CORREO CERTIFICADO	0	3	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL	13	251	1	1	0	60	77	411	814

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

CONSOLIDADO PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRS D Y TRAMITES RECIBIDOS POR CANAL DE ATENCIÓN I SEMESTRE 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
ABRIL	19	756	115	1	891
MAYO	15	936	140	6	1.097
JUNIO	30	626	155	3	814
TOTALES	134	4.965	906	14	6.019

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRSY TRAMITES I SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 15 de 17



De acuerdo con los canales de atención definidos por la Gobernación Departamental, **el Canal Virtual (Pagina Web- Formulario PQRSY Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) recogió un 85% equivalentes a (5.099), seguido del Canal Presencial (Ventanilla Única- Correo Certificado) concentrándose en el 15% (920) de los requerimientos radicados (pqrsy y tramites) por los grupos de valor de la Entidad Territorial.**

Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el primer Semestre 2023 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 2023**.

TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS, QUEJAS Y RECLAMOS. APLICATIVO DIGIFILE Y CORREO SAC. I SEMESTRE 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 Semestre 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	2
8	Queja Disciplinaria	2
9	No respuesta al Derecho de peticion	1
TOTAL		17

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
	perdida de carpeta tramite en Secretaria de Movilidad	1
	Mal estado de Palmeras en la isla	1
	No publicacion de requisitos para ser parte del consejo raizal	1
TOTAL		6

Para el primer semestre 2023 el mayor número de inconformidades presentadas por el Ciudadano fueron las Quejas con un total de diecisiete (17) seguido de los Reclamos con un total de seis (6).

	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 SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 16 de 17

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

No.	SUGERENCIAS	SUGERENCIAS PRESENTADAS
1	Mejorar sitios turísticos	2
2	Mejorar el acceso a los cayos cruce por la bahía	1
3	Mejorar la Tarifa del pago de la tarjeta de turismo	3
TOTAL		6

Para el primer semestre 2023 se presentaron seis (6) 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 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 PQRS D 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 PQRS D, 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 PQRS D, 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 PQRS D 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 PQRS D presentadas por la ciudadanía y fomentar la cultura del control y seguimiento en su trámite.
- ❖ Se debe realizar seguimiento, control e informe de las PQRS D 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 PQRS D 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 PQRS D.

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

	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 06-04-2017	Código: MA-AP-GD-01
	INFORME PQRSY Y TRAMITES I SEMESTRE 2023	Versión: 00	Página: 17 de 17

incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Se les recuerda que una PQRSY 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.

LILIBETH PAOLA OLIVERO ORTEGA

Auxiliar Administrativo

Oficina de Archivo y Correspondencia

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