



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

TERCER TRIMESTRE DE 2018

Archivo y Correspondencia- Servicio al Ciudadano

Fecha: Octubre de 2018

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE

PBX (8)5130801 Telefax 5123466

Página Web: www.sanandres.gov.co

San Andrés Isla, Colombia



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Servicio al Ciudadano Tercer Trimestre 2018

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Gobernación del Departamento Archipiélago San Andrés, Providencia y Santa Catalina durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 30 de Septiembre de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Este informe consta de cinco (5) Fases, en la primera fase se indica y describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el tercer trimestre 2018, discriminadas por modalidad de petición. En la segunda fase se detallan el seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas, por modalidad y por dependencias. En la Tercera Fase se detallan los trámites o servicios que presentan mayor inconformidad por parte de los usuarios por Modalidad de Quejas y Reclamos, discriminados por Dependencia Ventanilla Única Archivo y Correspondencia, Ventanilla Única Sistema de Atención al Ciudadano SAC Secretaria de Educación y Ventanilla Única Atención al Usuario Secretaria de Salud. En la Cuarta Fase se describen las Sugerencias Presentadas por los Ciudadanos y por último en la Fase Cinco se relacionan las Recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor del Departamento.

Para la elaboración de este informe se tuvo en cuenta la información del Aplicativo Digi File (Radicación en ventanilla Única), seguimiento y control a los vencimientos semanales de la Radicación de las PQRSD de la entidad territorial con las siguientes fechas de corte:

- Para el mes de Julio del 2018: Fecha de Corte: 21 de Agosto del 2018
- Para el mes de Agosto del 2018: Fecha de Corte: 21 de Septiembre del 2018
- Para el mes de Septiembre del 2018: Fecha de Corte: 19 de Octubre del 2018.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Servicio al Ciudadano Tercer Trimestre 2018

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN: De acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 638 de 2012, la Función Pública cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Función Pública.
- **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Función Pública, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad.
- **Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Función Pública, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Función Pública a través de medios electrónicos tales como chat, foros, video conferencias y redes sociales institucionales.

DERECHO DE PETICIÓN: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.
- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.
- **Solicitud de Copias:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

- **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el Departamento Administrativo de la Función Pública, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano al Departamento de la Función Pública, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Servicio:** Requerimiento de soporte técnico demandado para los aplicativos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para facilitar la gestión institucional de las entidades públicas así como garantizar la información de los servidores públicos: SIGEP, FURAG, MECI y SUIT.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

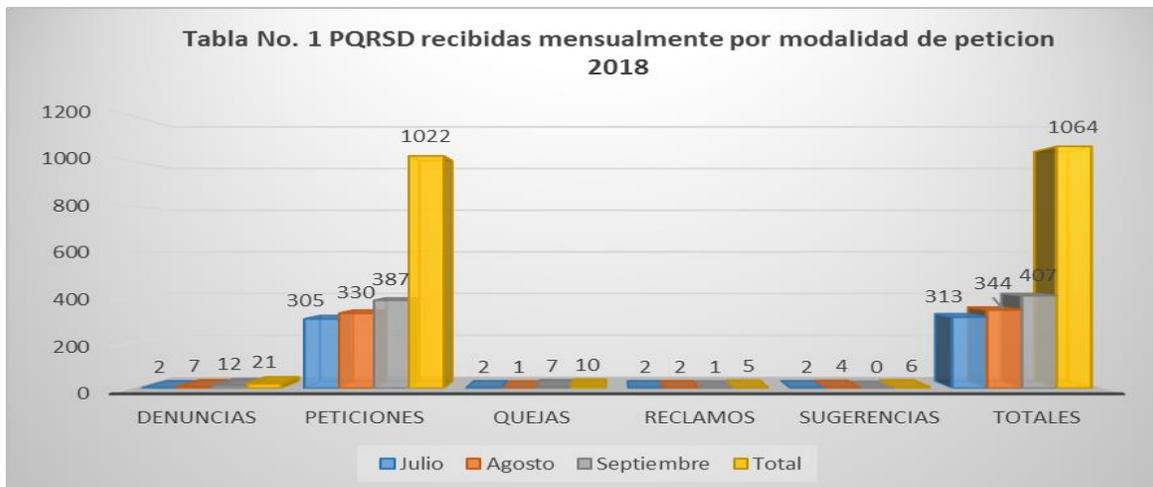
Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1° de julio de 2018 al 30 de Septiembre de 2018 fueron recibidas en la Gobernación del Departamento Archipiélago San Andrés, Providencia y Santa Catalina un total de: Mil Sesenta y Cuatro (1.064) peticiones distribuidas así: Veintiún (21) Denuncias, Mil Veintidós (1.022) Peticiones, Diez (10) Quejas, Cinco (5) Reclamos, y (6) Sugerencias.



La mayor concentración de requerimientos en el trimestre se efectuó en el mes de Septiembre, en donde fueron radicados un 38,3% (407) del total de peticiones, seguido por agosto que agrupó un 32,3% (344) y luego Julio con el 29,4% (313) restante.

Tabla No. 1 PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición

Modalidad de Petición	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Denuncias	2	7	12	21
Peticiones	305	330	387	1022
Quejas	2	1	7	10
Reclamos	2	2	1	5
Sugerencias	2	4	0	6
Totales	313	344	407	1064

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE

PBX (8)5130801 Telefax 5123466

Página Web: www.sanandres.gov.co

San Andrés Isla, Colombia



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

Del total de PQRSD recibidas mensualmente, las modalidades más requeridas fueron las de “Petición” con un total de 1.022 para un porcentaje de 96.1%, seguido de las “Denuncias” con un total de 21 para un porcentaje de 2.0%. Seguido a estas se encuentran las Quejas con un total de 10 para un porcentaje de 0.9%, “Sugerencias” con un total de 6 para un porcentaje de 0.6% y los “Reclamos” con un total de 5 para un porcentaje de 0.5%.

1.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR

Comparativamente entre el segundo y tercer trimestre de 2018, se presentó una disminución del 1.01% en el número de PQRSD recibidas en la entidad; situación asociada principalmente a la disminución en el número de Peticiones, las cuales pasaron de 1.024 a 1.022. Adicionalmente, las Denuncias con una participación más baja pasaron de 38 a 21 (con una variación 17). Por su parte, las Quejas de 12 a 10, (con una variación de 2). Para la Modalidad de Reclamos, estos aumentaron de 0 a 5 y las Sugerencias disminuyeron de 10 a 6 (con una variación de 4)

Total PQRSD recibidas II y III Trimestre de 2018			
Modalidad de Peticion	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	VARIACION
Denuncias	38	21	17
Peticiones	1024	1022	2
Quejas	12	10	2
Reclamos	0	5	5
Sugerencias	10	6	4
Totales	1084	1064	30

El ejercicio mensual durante el segundo y tercer trimestre del 2018 observado, muestra que se presentó variación considerable entre uno y otro periodo, circunstancia que se refleja por la incidencia de las peticiones de los meses Mayo y Septiembre de 2018.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

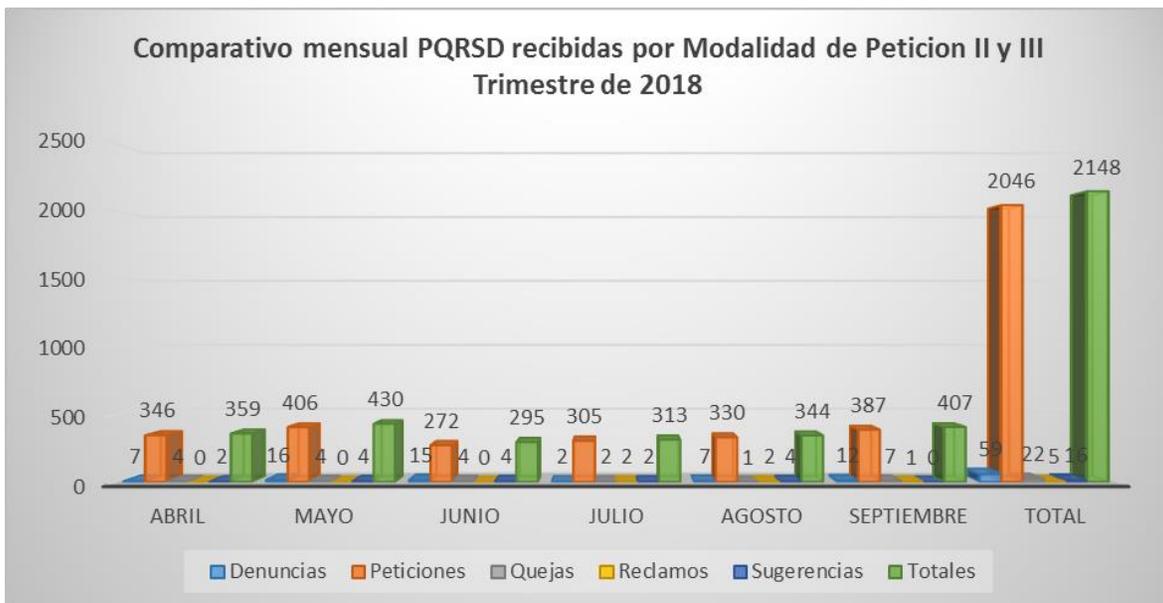
Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

Tabla No. 3 Comparativo mensual PQRSD recibidas por Modalidad de Petición II y III Trimestre de 2018

Modalidad de Petición	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Denuncias	7	16	15	2	7	12	59
Peticiones	346	406	272	305	330	387	2046
Quejas	4	4	4	2	1	7	22
Reclamos	0	0	0	2	2	1	5
Sugerencias	2	4	4	2	4	0	16
Totales	359	430	295	313	344	407	2148

Los datos comparativos reflejan que el mayor pico de requerimientos se registró en los meses de Mayo (con un total de 430) y Septiembre del 2018 (con un total de 407) asociados principalmente a la modalidad de Peticiones.



Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

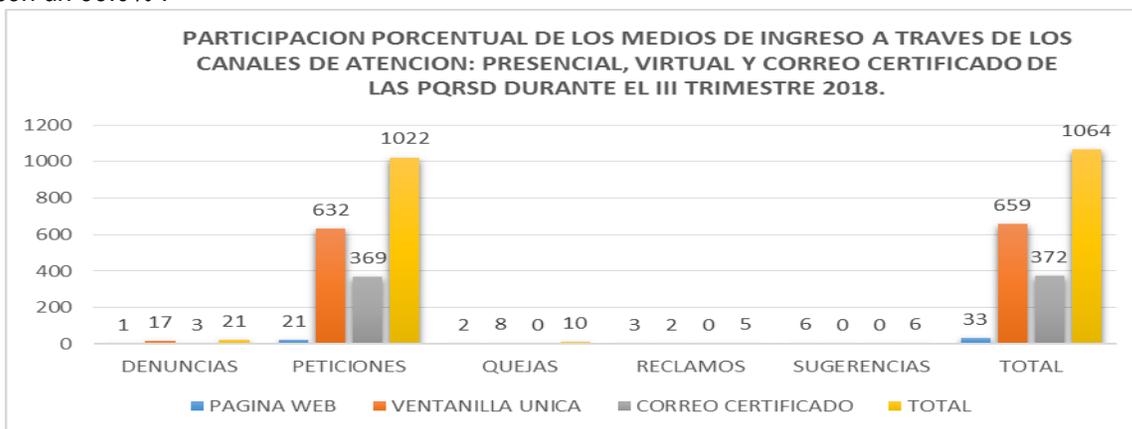
Nit: 892.400.038-2

1.3 PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN TERCER TRIMESTRE 2018

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Gobernación Departamental, el canal escrito presencial (Correo certificado -ventanilla Única) concentró el 96.9%% (1.031) de la recepción de PQRSD durante el tercer trimestre, el canal virtual recogió un 3.1% (33), de los requerimientos radicados por los grupos de valor de la entidad.

PQRS D RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION III TRIMESTRE DE 2018						
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
PAGINA WEB	1	21	2	3	6	33
VENTANILLA UNICA	17	632	8	2	0	659
CORREO CERTIFICADO	3	369	0	0	0	372
TOTAL	21	1022	10	5	6	1064

Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el Tercer trimestre correspondió a la ventanilla Única, recibándose el mayor número de peticiones en el mes de Septiembre de 2018, Como complemento de lo anotado, a continuación se discrimina en forma gráfica el comportamiento de los canales presencial, virtual y correo certificado, mes a mes, teniendo en cuenta su participación porcentual en el trimestre analizado, en el cual se evidencia una mayor participación a través del medio Presencial- Ventanilla Única con un 61.9% frente a los otros dos canales de atención: Virtual con un 3.1%, Concerniente a la (Página Web) y Correo Certificado con un 35.0% .



*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

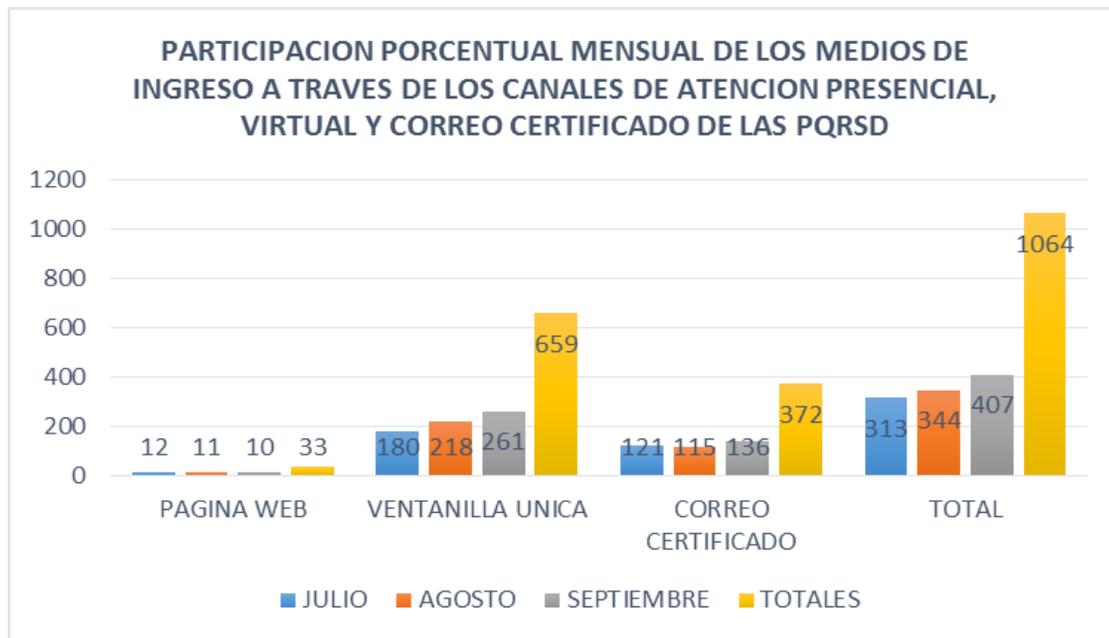
Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

1.3.1 PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE POR CANAL DE ATENCIÓN

PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN				
PQRSD RECIBIDAS	PAGINA WEB	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
JULIO	12	180	121	313
AGOSTO	11	218	115	344
SEPTIEMBRE	10	261	136	407
TOTALES	33	659	372	1064



Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

1.4. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION JULIO DE 2018

DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	59	0	1	0	0	60
OCCRE	69	0	0	0	0	69
OFICINA JURIDICA	9	1	0	0	0	10
CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	0	0	0	3
CULTURA	1	0	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	3	0	0	0	0	3
DESARROLLO SOCIAL	8	0	0	0	0	8
EDUCACION	9	0	0	0	0	9
GOBIERNO	8	0	0	0	0	8
HACIENDA	17	1	1	0	0	19
INFRAESTRUCTURA	4	1	0	0	0	5
MOVILIDAD	33	0	0	0	0	33
PLANEACION	18	0	0	0	0	18
SALUD	20	0	0	0	0	20
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	1	3
TURISMO	6	0	0	1	1	8
GENERAL	34	0	0	0	0	34
TOTAL PQRSD	305	3	2	1	2	313

En el mes de Julio del 2018 se observa que las cinco primeras dependencias con el mayor número de PQRSD Recibidas fueron: **OCCRE** con un total de **69 peticiones**, seguido del **Despacho del Gobernador** con un total de **60 Peticiones**, seguido por la **Secretaria de Movilidad** con un total de **33 peticiones**, **Secretaria General** con un Total de **34 Peticiones**, **Secretaria de Salud** con un total de **20 Peticiones**.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION AGOSTO DE 2018

DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	97	0	0	0	0	97
OCCRE	74	2	0	0	0	76
OFICINA JURIDICA	8	0	0	0	0	8
PRENSA	1	0	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	0	2
CULTURA	3	0	0	0	0	3
DEPORTE Y RECREACION	5	0	0	0	0	5
EDUCACION	10	0	0	0	4	14
GOBIERNO	13	2	1	0	0	16
HACIENDA	10	0	0	1	0	11
INFRAESTRUCTURA	6	0	0	0	0	6
MOVILIDAD	35	0	0	0	0	35
PLANEACION	14	0	0	0	0	14
SALUD	19	1	0	0	0	20
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	0	0	0	3
TURISMO	3	1	0	1	0	5
GENERAL	27	1	0	0	0	28
TOTAL PQRSD	330	7	1	2	4	344

En el mes de Agosto del 2018 se observa que las cinco primeras dependencias con el mayor número de PQRSD Recibidas fueron: **Despacho del Gobernador** con un total de **97 Peticiones**, seguido por la **OCCRE** con un total de **76 peticiones**, **Secretaria de Movilidad** con un Total de **35 Peticiones**, **Secretaria General** con un total de **28 Peticiones** y **Secretaria de Salud** con un total de **20 Peticiones**.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION SEPTIEMBRE DE 2018

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION SEPTIEMBRE DE 2018						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	97	1	1	0	0	99
OCCRE	75	0	0	0	0	75
OFICINA JURIDICA	11	0	0	0	0	11
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	0	2
DEPORTE Y RECREACION	3	0	0	0	0	3
DESARROLLO SOCIAL	6	0	0	0	0	6
EDUCACION	13	0	0	0	0	13
GOBIERNO	26	4	2	0	0	32
HACIENDA	13	0	0	0	0	13
INFRAESTRUCTURA	10	0	2	0	0	12
MOVILIDAD	33	2	0	1	0	36
PLANEACION	18	0	1	0	0	19
SALUD	31	4	1	0	0	36
SERVICIOS PUBLICOS	9	0	0	0	0	9
TURISMO	2	1	0	0	0	3
GENERAL	38	0	0	0	0	38
TOTAL PQRSD	387	12	7	1	0	407

En el mes de Septiembre del 2018 se observa que las cinco primeras dependencias con el mayor número de PQRSD Recibidas fueron: **Despacho del Gobernador** con un total de **99** Peticiones, seguido por la **OCCRE** con un total de **75** peticiones, **Secretaria General** con un Total de **38** Peticiones, **Secretaria de Salud y Secretaria de Movilidad** con un total de **36** Peticiones Recibidas cada una y **Secretaria de Gobierno** con un total de **32** Peticiones.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

CONSOLIDADO

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION TERCER TRIMESTRE DE 2018						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	253	1	2	0	0	256
OCCRE	218	2	0	0	0	220
OFICINA JURIDICA	28	1	0	0	0	29
CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
PRENSA	1	0	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	7	0	0	0	0	7
CULTURA	4	0	0	0	0	4
DEPORTE Y RECREACION	11	0	0	0	0	11
DESARROLLO SOCIAL	14	0	0	0	0	14
EDUCACION	32	0	0	0	4	36
GOBIERNO	47	6	3	0	0	56
HACIENDA	40	0	1	2	0	43
INFRAESTRUCTURA	20	1	2	0	0	23
MOVILIDAD	101	2	0	1	0	104
PLANEACION	50	0	1	0	0	51
SALUD	70	5	1	0	0	76
SERVICIOS PUBLICOS	14	0	0	0	1	15
TURISMO	11	2	0	2	1	16
GENERAL	99	1	0	0	0	100
TOTAL PQRSD	1022	21	10	5	6	1064

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el **Despacho del Gobernador** en donde se concentraron el 31.2% de las solicitudes recibidas, seguido por la **Oficina OCCRE** que atendió un 26.8% de los requerimientos. Luego la **Secretaria de General** donde se concentró con un 13.2%, **Secretaria de Movilidad** con un 12.7%, **Secretaria de Salud** con 9.3% y por ultima la **Secretaria de Gobierno** con un 6.8%. (Resultados de las Seis Primeras Dependencias que más atendieron PQRSD).

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRS RECIBIDAS

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRS recibidas en cada una de las dependencias durante el trimestre, objeto de análisis, discriminando del total recibidas, cuáles requerían respuesta o no, cuáles tuvieron una respuesta oportuna y cuáles fueron inoportunas, cuáles quedaron pendientes por responder.

SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS JULIO 2018

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS JULIO 2018					
		ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	60	24	20	4	36
OCCRE	69	23	14	9	46
OFICINA JURIDICA	10	2	2	0	8
CONTROL INTERNO	2	2	2	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	0	0	3
CULTURA	1	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	3	0	0	0	3
DESARROLLO SOCIAL	8	0	0	0	8
EDUCACION	9	4	2	2	5
GOBIERNO	8	1	1	0	7
HACIENDA	19	3	3	0	16
INFRAESTRUCTURA	5	3	1	2	2
MOVILIDAD	33	5	4	1	28
PLANEACION	18	6	5	1	12
SALUD	20	6	5	1	14
SERVICIOS PUBLICOS	3	1	1	0	2
TURISMO	8	0	0	0	8
GENERAL	34	14	13	1	20
TOTAL PQRS	313	94	73	21	219

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN JULIO DE 2018				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIO
DESPACHO GOBERNADOR	60	24	36	40%
OCCRE	69	23	46	33%
OFICINA JURIDICA	10	2	8	20%
CONTROL INTERNO	2	2	0	100%
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	3	0%
CULTURA	1	0	1	0%
DEPORTE Y RECREACION	3	0	3	0%
DESARROLLO SOCIAL	8	0	8	0%
EDUCACION	9	4	5	44%
GOBIERNO	8	1	7	13%
HACIENDA	19	3	16	16%
INFRAESTRUCTURA	5	3	2	60%
MOVILIDAD	33	5	28	15%
PLANEACION	18	6	12	33%
SALUD	20	6	14	30%
SERVICIOS PUBLICOS	3	1	2	33%
TURISMO	8	0	8	0%
GENERAL	34	14	20	41%
TOTAL PQRS	313	94	219	30,0%

Para el mes de Julio de 2018 la dependencia que cumplió con el objetivo de 100% de PQRSD respondidas fue la **Oficina de Control Interno**.

Las siguientes dependencias no se les refleja cumplimiento porque no se evidencia respuesta de sus PQRSD: **Secretaria de Cultura, Secretaria de Agricultura y Pesca, Secretaria de Deporte y Recreación, Secretaria de Desarrollo Social y Secretaria de Turismo**.

Las Dependencias con mayor porcentaje promedio en Responder sus PQRSD fueron: **Secretaria de Educación con un 44%, Secretaria de General con un 41% Seguido del Despacho del Gobernador con un 40% Secretaria de Servicios Públicos, Secretaria de Planeación y Oficina de La OCCRE con un 33%**.

Para el mes de Julio del 2018 se recibieron 313 Peticiones, de las cuales solo se respondieron 94 peticiones para un porcentaje del 30% en cumplimiento.

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE

PBX (8)5130801 Telefax 5123466

Página Web: www.sanandres.gov.co

San Andrés Isla, Colombia



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2018

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS AGOSTO 2018					
		ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	97	44	34	10	53
OCCRE	76	26	18	8	50
OFICINA JURIDICA	8	5	5	0	3
PRENSA	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	2	1	1	0	1
CULTURA	3	0	0	0	3
DEPORTE Y RECREACION	5	0	0	0	5
EDUCACION	14	3	3	0	11
GOBIERNO	16	1	1	0	15
HACIENDA	11	2	2	0	9
INFRAESTRUCTURA	6	5	4	1	1
MOVILIDAD	35	13	10	3	22
PLANEACION	14	5	5	0	9
SALUD	20	6	6	0	14
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	0	0	3
TURISMO	5	1	0	1	4
GENERAL	28	15	12	3	13
TOTAL PQRSD	344	127	101	26	217

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN AGOSTO DE 2018				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIO
DESPACHO GOBERNADOR	97	44	53	45%
OCCRE	76	26	50	34%
OFICINA JURIDICA	8	5	3	63%
PRENSA	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	2	1	1	50%
CULTURA	3	0	3	0%
DEPORTE Y RECREACION	5	0	5	0%
EDUCACION	14	3	11	21%
GOBIERNO	16	1	15	6%
HACIENDA	11	2	9	18%
INFRAESTRUCTURA	6	5	1	83%
MOVILIDAD	35	13	22	37%
PLANEACION	14	5	9	36%
SALUD	20	6	14	30%
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	3	0%
TURISMO	5	1	4	20%
GENERAL	28	15	13	54%
TOTAL PQRSD	344	127	217	36,9%

Para el mes de Agosto de 2018 ninguna dependencia cumplió con el objetivo de 100% de PQRSD respondidas, pero se resalta la **Secretaria de Infraestructura** con un **83%** en cumplimiento.

Las siguientes dependencias no se les refleja cumplimiento porque no se evidencia respuesta de sus PQRSD: **Oficina de Prensa, Secretaria de Deporte y Recreación, y Secretaria de Servicios Públicos.**

Las Dependencias con mayor porcentaje promedio en Responder sus PQRSD fueron: **Oficina de Asesoría Jurídica con un 63%, Secretaria de General con un 54%, Secretaria de Agricultura y Pesca con un 50% y Despacho del Gobernador con un 45% en cumplimiento.**

Para el mes de Agosto del 2018 se recibieron 344 Peticiones, de las cuales solo se respondieron 127 peticiones para un porcentaje del 36.9% en cumplimiento.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS SEPTIEMBRE 2018					
		ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	99	38	35	3	61
OCCRE	75	9	7	2	66
OFICINA JURIDICA	11	0	0	0	11
AGRICULTURA Y PESCA	2	2	2	0	0
DEPORTE Y RECREACION	3	0	0	0	3
DESARROLLO SOCIAL	6	0	0	0	6
EDUCACION	13	6	6	0	7
GOBIERNO	32	3	2	1	29
HACIENDA	13	2	2	0	11
INFRAESTRUCTURA	12	1	1	0	11
MOVILIDAD	36	8	7	1	28
PLANEACION	19	4	4	0	15
SALUD	36	4	4	0	32
SERVICIOS PUBLICOS	9	2	2	0	7
TURISMO	3	0	0	0	3
GENERAL	38	8	8	0	30
TOTAL PQRS	407	87	80	7	320

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN SEPTIEMBRE DE 2018				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIO
DESPACHO GOBERNADOR	99	38	61	38%
OCCRE	75	9	66	12%
OFICINA JURIDICA	11	0	11	0%
AGRICULTURA Y PESCA	2	2	0	100%
DEPORTE Y RECREACION	3	0	3	0%
DESARROLLO SOCIAL	6	0	6	0%
EDUCACION	13	6	7	46%
GOBIERNO	32	3	29	9%
HACIENDA	13	2	11	15%
INFRAESTRUCTURA	12	1	11	8%
MOVILIDAD	36	8	28	22%
PLANEACION	19	4	15	21%
SALUD	36	4	32	11%
SERVICIOS PUBLICOS	9	2	7	22%
TURISMO	3	0	3	0%
GENERAL	38	8	38	21%
TOTAL PQRSD	407	87	328	21,4%

Para el mes de Septiembre de 2018 la dependencia que cumplió con el objetivo de 100% de PQRSD respondidas fue la **Secretaria de Agricultura y Pesca**.

Las siguientes dependencias no se les refleja cumplimiento porque no se evidencia respuesta de sus PQRSD: **Oficina de Asesora Jurídica, Secretaria de Deporte y Recreación, Secretaria de Desarrollo Social y Secretaria de Turismo**.

Las Dependencias con mayor porcentaje promedio en Responder sus PQRSD fueron: **Secretaria de Educación con un 46%, Despacho del Gobernador con un 38%, Secretaria de Movilidad y Secretaria de Servicios Públicos con un 22% en cumplimiento**.

Para el mes de Septiembre del 2018 se recibieron 407 Peticiones, de las cuales solo se respondieron 87 peticiones para un porcentaje del 21.4% en cumplimiento.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

CONSOLIDADO TRIMESTRAL 2018

SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE 2018						
ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA						
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER	CUMPLIO
DESPACHO GOBERNADOR	256	106	89	17	150	41%
OCCRE	220	58	39	19	162	26%
OFICINA JURIDICA	29	7	7	0	22	24%
OFICINA CONTROL INTERNO	2	2	2	0	0	100%
PRENSA	1	0	0	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	7	6	3	3	1	86%
CULTURA	4	0	0	0	4	0%
DEPORTE Y RECREACION	11	0	0	0	11	0%
EDUCACION	36	13	11	2	23	36%
DESARROLLO SOCIAL	14	0	0	0	14	0%
GOBIERNO	56	5	4	1	51	9%
HACIENDA	43	7	7	0	36	16%
INFRAESTRUCTURA	23	9	6	3	14	39%
MOVILIDAD	104	26	21	5	78	25%
PLANEACION	51	15	14	1	36	29%
SALUD	76	16	15	1	60	21%
SERVICIOS PUBLICOS	15	3	3	0	12	20%
TURISMO	16	1	0	1	15	6%
GENERAL	100	37	33	4	71	37%
TOTAL PQRSD	1064	311	254	57	761	29%

Para el Tercer Trimestre del 2018 la Dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD Respondidas fue la **Oficina de Control Interno**.

Se destaca la Secretaria de Agricultura y Pesca con un Porcentaje del 86% en cumplimiento.

Las siguientes dependencias no se les refleja cumplimiento porque no se evidencia respuesta de sus PQRSD: **Oficina de Prensa, Secretaria de Cultura, Secretaria de Deporte y Recreación, y Secretaria de Desarrollo Social.**

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

Las Dependencias con mayor porcentaje promedio en Responder sus PQRSD fueron: **Despacho del Gobernador con un 41%, Secretaria de Infraestructura con un 39% y Secretaria de General con un 37% en cumplimiento.**

Para el tercer Trimestre del 2018 (Julio, Agosto y Septiembre) se recibieron 1.064 Peticiones, de las cuales 311 fueron respondidas, para un porcentaje del 29% en cumplimiento.

3. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS, QUEJAS Y RECLAMOS

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

No.	MOTIVO DE QUEJAS	TOTAL
1	Denuncia Acoso Laboral	1
2	Inconveniente en liquidar a través de la página web el Impuesto ICA	1
3	Inconformidad demora en la entrega de establecimiento público	1
4	Procedimiento de funcionario público comparendo	1
5	Apelación comparendo	1
6	Cambio de puntaje SISBEN	1
7	inconformidad en la atención de un establecimiento comercial	1
8	Amenazas por parte de trabajadores en sector turístico	1
9	Accidente por obras de construcción públicas	1
10	inconvenientes presentados con funcionaria pública de la entidad	1
TOTAL		10

No.	MOTIVO DE RECLAMOS	TOTAL
1	Resarcimiento de derechos Post en redes sociales	1
2	Inconformidad por supuesta jurisdicción marítima bandera chilena	1
2	Inconveniente en el diligenciamiento en la declaración de ICA 2016-2017 valor de mora.	1
3	Abuso de la autoridad	1
4	Consulta Contaduría General deuda morosa	1
TOTAL		5

Para el tercer trimestre del 2018 el mayor número de inconformidades presentadas por el Ciudadano fueron las Quejas con un total de diez (10), seguido de los reclamos con un total de Cinco (5) presentados.

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE

PBX (8)5130801 Telefax 5123466

Página Web: www.sanandres.gov.co

San Andrés Isla, Colombia



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

3.1 VENTANILLA UNICA SECRETARIA DE SALUD ATENCION AL USUARIO ESTADISTICAS PQRSD

Para el mes de **JULIO DEL 2018** se presentaron las siguientes Quejas:

ENTIDAD	TOTAL QUEJAS
Nueva Eps Régimen Contributivo	7
Nueva Eps Régimen Subsidiado	6
Sanitas Eps	3
Ips Clarence Lynd Newball Hospital Departamental	0
Condiciones de Saneamiento ambiental, alimentos y zoonosis	7
Otros	1
TOTAL	24

Mayor cantidad de quejas en contra de la Nueva Eps Régimen Contributivo en un 29%, seguido de quejas en Condiciones Sanitarias y Zoonosis en un 29% y en un 25% seguida de la Nueva Eps Régimen Subsidiado, Sanitas Eps con un 12% y Otros en un 4%.

QUEJAS REMITIDAS A LA IPS CLARENCE LYND NEWBALL	0
QUEJAS RESUELTAS	11

AGOSTO DEL 2018.

Para este mes se presentaron las siguientes Quejas:

ENTIDAD	TOTAL QUEJAS
Nueva Eps Régimen Contributivo	7
Nueva Eps Régimen Subsidiado	8
Sanitas Eps	2
Ips Clarence Lynd Newball Hospital Departamental	0
Condiciones de Saneamiento ambiental, alimentos y zoonosis	14
Otros	1
TOTAL	32

Mayor cantidad de quejas en Condiciones Sanitarias y Zoonosis en un 44%, seguida por quejas en contra de

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE

PBX (8)5130801 Telefax 5123466

Página Web: www.sanandres.gov.co

San Andrés Isla, Colombia



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

la Nueva Eps Subsidiado en un 25% y en un 22% Nueva Eps Régimen Contributivo, Sanitas Eps con un 6% y Otros con un 3%.

QUEJAS REMITIDAS A LA IPS CLARENCE LYND NEWBALL	0
QUEJAS RESUELTAS	2

SEPTIEMBRE DEL 2018

Para este mes se presentaron las siguientes Quejas:

ENTIDAD	TOTAL QUEJAS
Nueva Eps Régimen Contributivo	6
Nueva Eps Régimen Subsidiado	11
Sanitas Eps	1
Ips Clarence Lynd Newball Hospital Departamental	0
Condiciones de Saneamiento ambiental, alimentos y zoonosis	12
Otros	0
TOTAL	30

Mayor cantidad de Quejas en Condiciones Sanitarias y Zoonosis en un 40% seguida por Quejas en contra de la Nueva Eps Subsidiado en un 37%, en un 20% Nueva Eps Régimen Contributivo, Sanitas Eps con un 3% y Otros con 0%.

QUEJAS REMITIDAS A LA IPS CLARENCE LYND NEWBALL	0
QUEJAS RESUELTAS	0

3.1.2 CONSOLIDADO TRIMESTRAL 2018 ESTADISTICA SECRETARIA DE SALUD PQRSD ATENCION AL USUARIO

MES	PETICION	QUEJAS Y RECLAMOS
JULIO	10	14
AGOSTO	11	21
SEPTIEMBRE	12	18
TOTAL	33	53

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE

PBX (8)5130801 Telefax 5123466

Página Web: www.sanandres.gov.co

San Andrés Isla, Colombia



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

Para el tercer trimestre del 2018 se presentaron mayor cantidad de Quejas y Reclamos con un 62% y las Peticiones con un 38%

3.1.2.1 Total de PQRSD Recibidas en la Secretaria de Salud durante el Trimestre 2018 por canal de Atención Telefónico.

	PETICIONES	QUEJAS Y RECLAMOS
TOTAL TRIMESTRE 2018	33	53
CANAL TELEFONICO	1	5

Para el trimestre 2018 en la Modalidad de Peticiones, de 33 Presentadas en la Secretaria de Salud solo Una (1) fue realizada por canal telefónico, para las Quejas y Reclamos de un total de 55 presentadas solo cinco (5) se realizaron por canal telefónico.

3.2 VENTANILLA UNICA SECRETARIA DE EDUCACION SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO SAC

Para el tercer trimestre del 2018 se presentaron las siguientes PQRSD en la Secretaria de Educación, Sistema de Atención al Ciudadano SAC, a continuación se relacionan por Modalidad, por mes de ocurrencia y por canal de Atención de la entidad:

PQRSD POR CANAL DE ATENCION SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO SAC SECRETARIA DE EDUCACION TERCER TRIMESTRE 2018			
MODALIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
PERSONAL	384	388	412
WEB	22	79	34
FAX	0	0	0
TELEFONO	4	2	2
CORREO ELECTRONICO	4	0	0
CORREO CERTIFICADO	18	21	24
TOTAL	432	490	472

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE

PBX (8)5130801 Telefax 5123466

Página Web: www.sanandres.gov.co

San Andrés Isla, Colombia



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO SAC SECRETARIA DE EDUCACION TERCER TRIMESTRE 2018			
MODALIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
TOTAL PQRS/ MES	432	490	472
CONSULTA	3	0	0
FELICITACION	0	0	0
INVITACION	23	18	10
QUEJA/ RECLAMO	1	4	2
TRAMITE	405	468	461
SUGERENCIA	0	0	0
FINALIZADO	427	432	326
ASIGANDO	2	50	141
ABIERTO	0	0	0
DERECHO DE PETICION	2	2	5
EN TRAMITE	0	0	0
VENCIDOS	0	0	0

4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS VENTANILLA UNICA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Para el tercer trimestre 2018 se presentaron seis (6) sugerencias por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de servicios en el Departamento y mejorar la Oferta Laboral en cuestión de Docencia, Se relacionan las siguientes:

No.	SUGERENCIAS	TOTAL
1	Preocupacion por tanta basura en la Isla	1
2	Compra de Tarjeta de Turismo	1
3	Oportunidad Laboral Docencia de Educacion Fisica, Recreacion y Deporte	4
TOTAL		6

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Scaflower

Nit: 892.400.038-2

4.1 ACOMPAÑAMIENTO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD A LAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD.

Para este Tercer Trimestre de 2018, la oficina de Archivo y Correspondencia realizó acompañamiento en el vencimiento y respuesta de las PQRSD de la Entidad Territorial, por dependencia comprometida, de forma semanal se remitió físicamente (Memorandos) a cada Secretaria u Oficina, informando de los vencimientos de sus PQRSD, de forma tal que tuvieran en tiempo real la alerta y procedieran a verificar las mismas, o darles trámite si era el caso. Se hizo la respectiva visita de seguimiento, concertando contactos o personas delegadas responsables de la gestión y trámite de las PQRSD en las dependencias, y mantener buena comunicación entre la Dependencia comprometida y la Oficina de Archivo y Correspondencia, con el fin de notificar, recordar y cumplir con los tiempos de respuestas establecidos en la Ley, y en el marco de la estrategia de Atención al Ciudadano “100% de PQRSD Respondidas”.

La Estrategia 100% de PQRSD Respondidas, contempla las siguientes acciones:

- Notificar, por medio de memorando, semanalmente a las dependencias comprometidas en tiempo real, del vencimiento de sus PQRSD.
- Recordar el mismo día de vencimiento de la PQRSD, por medio telefónico.
- Poner a disposición, personal, insumos tecnológicos, o cualquier recurso de la Oficina de Archivo y Correspondencia, que requiera la dependencia, para solventar algún inconveniente que le dificulte darle trámite a las PQRSD.
- Alertar a la dependencia al día siguiente del vencimiento, si la PQRSD no fue gestionada.
- Total disposición de la Oficina de Archivo y Correspondencia para el cumplimiento del objetivo.

Sumado a esta labor de alcance, y con el ánimo de continuar con las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018, se hizo entrega de forma física a todas las dependencias de la Entidad, formato denominado **Control y Seguimiento a PQRSD**, el cual se puede descargar de la Plataforma Institucional **Isolucion**, con el fin de registrar internamente todas sus peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas, para así llevar un mayor control de todas las solicitudes que requieran los ciudadanos, y se tengan presente los tiempos de respuesta (Radicación de entrada, Vencimiento, Termino de salida y digitalización recibo de respuesta y/o registro de guía).

5. 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 (Tercer Trimestre de 2018), se

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina

Reserva de Biosfera Seaflower

Nit: 892.400.038-2

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, de la responsabilidad que tienen con la ciudadanía, en la satisfacción de sus necesidades de información.
- ✓ Recordar a los directivos de la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los ciudadanos frente a requerimientos y verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes.
- ✓ Verificar los radicados que se encuentran vencidos, según los informes semanales que se remiten a las Dependencias comprometidas por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia con el fin de requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.
- ✓ Socializar las sugerencias que incluye este informe trimestral, a todo el personal pertinente o comprometido de la entidad, con el fin de mejorar las respuestas a las PQRSD presentadas por la ciudadanía y fomentar la cultura del control y seguimiento en su trámite.
- ✓ Se debe realizar seguimiento, control e informe de las PQRSD recibidas, dentro del Comité interinstitucional de Planeación y Gestión de la Entidad, con la finalidad de que este asuma la tarea de requerir a las dependencias que no están asumiendo su responsabilidad ante los ciudadanos, y que respondan las PQRSD dentro de los términos de ley.
- ✓ Qué la Oficina de Control Interno de Gestión, audite a las dependencias que presentan un bajo porcentaje de cumplimiento, y se le exija un plan de mejoramiento.

LINO HOOKER PADILLA

Coordinador (D)

Archivo y Correspondencia

Elaboro: Lilibeth Olivero Ortega
Reviso: Lino Hooker Padilla

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE
PBX (8)5130801 Telefax 5123466
Página Web: www.sanandres.gov.co
San Andrés Isla, Colombia*