

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

CÓDIGO 1040

CONSECUTIVO 008

FECHA Enero 21 de 2022

PARA EVERTH HAWKINS SJOGREEN

CARGO Gobernador (E)

DE NESTOR GARNICA DE ARMAS

CARGO Jefe OCI

ASUNTO Informe Semestral PQRSD

21 ENE 2022
[Handwritten signature]

Cordial saludo,

Atentos al cumplimiento de lo establecido en la ley 1474 de 2011 con lo relacionado a la presentación de los informes semestrales de PQRSD, me permito adjuntar al presente informe correspondiente al segundo semestre de 2021

Atentamente,

[Handwritten signature]
NESTOR GARNICA DE ARMAS
Jefe OCI

[Handwritten signature]
21-01-2022
10:00 am

C.C: Sec. General

Proyecto: Néstor Garnica/Jefe OCI
Reviso: Néstor Garnica/Jefe OCI
Archivo: Doris Díaz/Profesional Universitario OCI



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

**INFORME SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS- LEY 1474 DE 2011**

ENERO 2022



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

INDICE

1. INTRODUCCION

2. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

3. CONCLUSIONES



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido por la ley 190 de 1995 y en especial el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*, el cual preceptúa lo siguiente: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad, un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública, deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Por lo tanto, presentamos el informe por el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2021, donde se realiza el análisis a los requerimientos para determinar el grado de avance y cumplimiento.

El informe se presenta al Representante Legal de la entidad territorial y demás servidores públicos que intervienen en la ejecución de este proceso por conducto de la Secretaría General.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Es importante resaltar, que el decreto 2641 de 2012 reglamentó los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, estableciendo el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual debe ser publicado en la página WEB de la entidad a más tardar el 31 de enero de cada anualidad y efectuar su seguimiento cuatrimestralmente a corte abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada vigencia. Durante el año 2021 se dio cumplimiento a la publicación del plan y a su respectivo seguimiento cuatrimestral.

Actualmente, la entidad cuenta con la página web www.sanandres.gov.co en la cual el ciudadano encuentra información de la entidad, sus planes, programas, proyectos, así como la gestión de ésta, no obstante, es importante que se actualice la información de manera permanente. La Entidad en cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 y Acuerdo 060 de 2000 del Archivo General de la Nación, cuenta con una unidad de correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones de las diferentes dependencias; sin embargo, la Secretaria de Educación y la Secretaria de Salud, administran de manera independiente sus solicitudes por medio del Sistema de Atención al Ciudadano SAC. Con base a lo anterior, podemos afirmar que la Gobernación de San Andrés cuenta con una Ventanilla Única de Atención al Ciudadano y de acuerdo con lo requerido por la norma, la Secretaria de Salud cuenta con una ventanilla única, al igual que la Secretaria de Educación, cuenta con una ventanilla de radicación de PQRSD.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Es importante señalar que la situación administrativa en la vigencia 2020 y la vigencia 2021 ha sido atípica, debido a la pandemia por el COVID-19, que la humanidad está atravesando y las decisiones administrativas de cuarentena y distanciamiento que inicialmente impidieron el contacto directo con la comunidad, a eso se le suma la afectación que sufrió el Archipiélago durante el 2020 con el paso del huracán IOTA, no obstante, los servicios de atención a la comunidad por medios electrónicos, se han mantenido a través del Correo Servicio al Ciudadano servicioalciudadano@sanandres.gov.co

La Oficina de Archivo y Correspondencia utiliza la herramienta de **DIGIFILE (Radicación en ventanilla única)**, el cual maneja 3 trámites de servicio al ciudadano:

1. Comunicaciones Oficiales – Entradas
2. Procedimientos de PQRSD- ventanilla
3. Comunicaciones Oficiales – Enviadas

El trámite de las PQRSD se realiza con el mismo número radicado de entrada, por lo que se debe responder de forma transversal; este proceso es responsabilidad de los enlaces del sistema en las diferentes dependencias, quienes son los encargados de darle la gestión al trámite correspondiente de las PQRSD y registrarlas en el sistema.

Aunque el sistema de DIGIFILE tiene varios años de estar en servicio en la Gobernación, no se ha podido lograr la aplicación y la utilidad al 100%, las respuestas a las PQRSD no quedan registradas en el sistema bajo el procedimiento adecuado y pertinente, lo que hace necesario una participación más activa de la primera línea de defensa, los líderes de proceso, para que al interior de la Secretaria General con el grupo de Archivo y Correspondencia se establezcan los mecanismos necesarios, que permitan implementar acciones que conlleven al cumplimiento y utilización del DIGIFILE al interior de la Gobernación.

A pesar de que los procesos han mejorado, es importante seguir trabajando en la mejora continua, para poder contar con información completa, confiable y coherente que apoye y coadyuve a tomar decisiones eficaces en cuanto a la oportunidad y mejora de nuestros servicios, a través de la lectura que nos puede brindar el seguimiento de las PQRSD.

La administración asignó en cada dependencia a un servidor público como responsable del cargue de la información en el sistema de DIGIFILE para la trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos. Así mismo, la Secretaria General junto con la Oficina de Archivo y Correspondencia, realizó en vigencias anteriores, capacitaciones sobre la nueva versión del Software, que busca ser más amigable con el usuario, de tal manera que permita el aprovechamiento al 100% de esta herramienta, no obstante, es importante que la capacitación se extienda a la totalidad de los funcionarios y no sea solamente para los Auxiliares Administrativos. Cabe resaltar que el cumplimiento de las capacitaciones de manera permanente es importante para el buen desarrollo de la administración, en especial, en la búsqueda de la continuidad administrativa a pesar de la situación de pandemia por la que estamos atravesando, por lo cual, el uso de la tecnología en cumplimiento de las metas del PIC se vuelve fundamental, en especial en lo relacionado con atención al ciudadano.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

La entidad en su página web www.sanandres.gov.co cuenta con el enlace “Servicio al Ciudadano” para la presentación de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, así, como la consulta del estado de estas; adicionalmente, cuenta con un funcionario responsable de la distribución y trámite ante la dependencia competente. Servicio al ciudadano de la página web es una herramienta muy utilizada en especial en esta época de pandemia, cuando la atención presencial al ciudadano se vio limitada o cerrada en su totalidad. Es importante que la Secretaría General adopte las medidas de bioseguridad necesarias para poder garantizar nuevamente el servicio al ciudadano en ventanilla única, garantizando la protección del funcionario de Atención al Ciudadano, así, como al mismo usuario. Durante el segundo semestre de la vigencia 2021 en un mayor porcentaje se recibieron PQRSD por: Correo SAC y servicio al ciudadano de la página web.

Los medios que los ciudadanos pueden utilizar para interactuar con la entidad son:

- Correo electrónico: servicioalciudadano@sanandres.gov.co
- Vía Telefónica, para lo cual en la página web se encuentra publicado el directorio de extensiones de todas las dependencias de la entidad.
- Chat y Foro Ciudadano, que debe ser actualizado y utilizado como mecanismo de participación directa con la comunidad en estos momentos de distanciamiento obligatorio, pero manteniendo la presencialidad administrativa con la comunidad.
- Buzones físicos en las instalaciones de la entidad para la recepción de PQRSD, deben ser nuevamente ubicados en sitios visibles para la comunidad y lo más importante deben ser revisados de manera periódica y dar respuesta y socializar.

Es importante exhortar a trabajar en procesos de comunicación y capacitación, para que la comunidad conozca, utilice y confíe en estos medios de comunicación. Cabe mencionar que se han fortalecido interacciones más modernas como lo son el Facebook, Instagram, twitter entre otros.

Con el fin de garantizar el acceso a los servicios de la entidad a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, la entidad cuenta con la Oficina de Correspondencia o ventanilla única en un primer piso. De igual manera es importante que el ascensor ubicado en el edificio principal del Coral Palace entre en funcionamiento para que facilite el acceso a los niveles superiores a los usuarios internos y externos que tengan limitaciones físicas para su desplazamiento por las escaleras.

El Manual de Servicio al ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago fue adoptado mediante Decreto 0569 del 13 de diciembre de 2016, instrumento guía, al cual deberán ceñirse los funcionarios de la administración, durante la atención a los usuarios de la institución, tanto internos como externos, por lo que es importante se incluya de manera permanente en el PIC.

Se reglamentó el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago, Providencia y Santa Catalina mediante Resolución No. 003053 del 28 de mayo de 2019, la cual deroga la resolución 005450 del 15 de diciembre de 2016. Se reitera la importancia de comunicar y socializar la resolución por parte de la primera línea de defensa como responsable del proceso.

Para el Afianzamiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos, es importante que en el Plan Integral de Capacitación PIC, se programe de manera permanente capacitaciones a los servidores públicos



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

de la entidad en especial los funcionarios que interactúan directamente con el ciudadano, en temas relacionados con la Cultura de Servicio, Atención al Ciudadano, y tramites de derecho de petición.

El siguiente análisis se realiza de acuerdo con la información suministrada por el área de Archivo y correspondencia. Es de resaltar la estrategia que venía adelantando esta área de trabajo: “100% de PQRSD Respondidas” y que debe ser nuevamente fortalecida, la cual consistía en:

- ✓ Alertar a las dependencias una semana antes del vencimiento de sus requerimientos.
- ✓ Recordar a las dependencias el mismo día del vencimiento de su requerimiento.
- ✓ Verificar al día siguiente si fue ingresado en el sistema la respuesta del requerimiento
- ✓ Hacer seguimiento a la respuesta hasta que sea recibida por el peticionario
- ✓ Implementar el formato “Control y Seguimiento a PQRSD” FO-AP-GD-14, en cada una de las dependencias.

El objetivo principal de esta estrategia es el de lograr que todas las PQRSD sean respondidas en sus términos y generar conciencia y responsabilidad a los funcionarios.

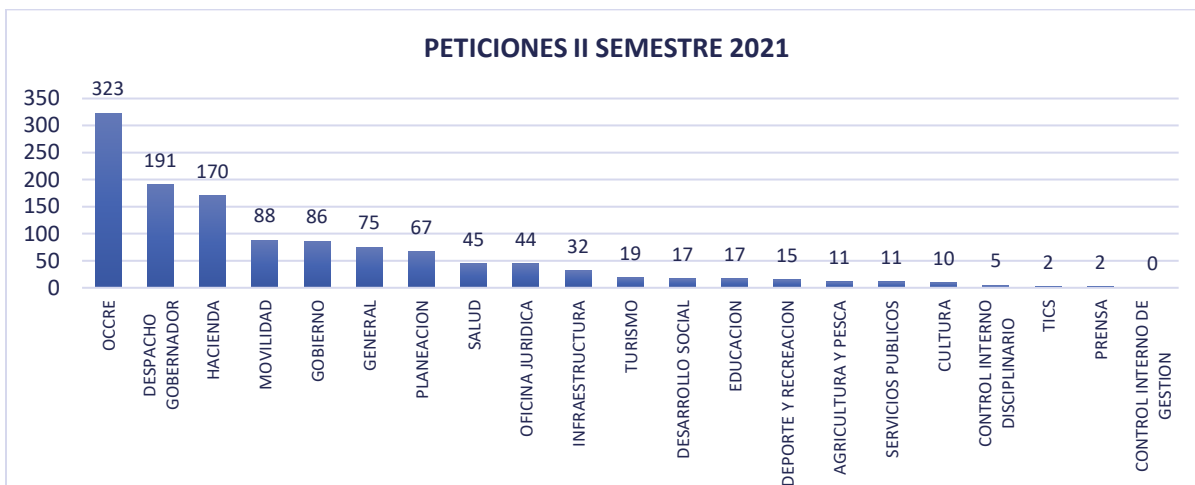
PQRS Asignadas a las dependencias, Aplicativo Web DIGIFILE y Correo Servicio al Ciudadano SAC, II Semestre 2021									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/ JUDICIALES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
OCCRE	323	102	7	3	6	10	47	7.565	8.063
DESPACHO GOBERNADOR	191	8	2	0	0	2	238	137	578
HACIENDA	170	14	0	2	0	2	90	268	546
MOVILIDAD	88	13	0	7	1	3	14	191	317
GOBIERNO	86	101	2	3	0	8	87	214	501
GENERAL	75	6	0	1	0	1	52	78	213
PLANEACION	67	5	4	0	0	3	33	419	531
SALUD	45	25	1	1	0	5	123	192	392
OFICINA JURIDICA	44	57	0	2	0	0	43	35	181
INFRAESTRUCTURA	32	3	0	0	0	0	48	33	116
TURISMO	19	0	10	0	2	12	30	44	117
DESARROLLO SOCIAL	17	1	1	0	0	0	29	14	62
EDUCACION	17	2	0	0	5	0	31	31	86
DEPORTE Y RECREACION	15	0	0	0	0	0	12	29	56
AGRICULTURA Y PESCA	11	0	0	0	0	0	16	15	42
SERVICIOS PUBLICOS	11	0	0	0	0	0	152	30	193
CULTURA	10	0	0	0	0	0	10	7	27
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1	0	0	0	0	2	1	9
TICS	2	0	0	0	0	0	3	1	6
PRENSA	2	0	0	0	0	0	6	2	10
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	1	1	2
TOTAL PQRSD	1.230	338	27	19	14	46	1.067	9.307	12.048

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



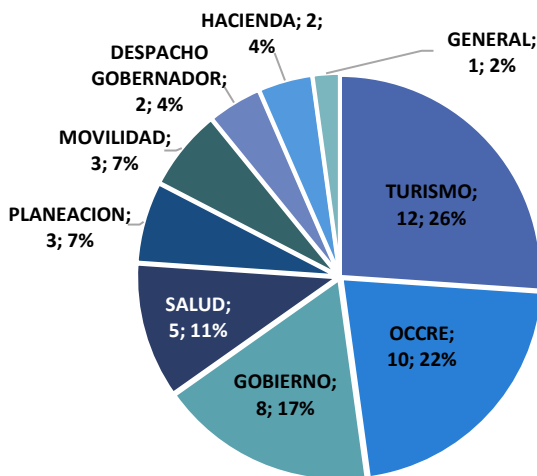
GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2



- ❖ Las principales dependencias con mayor número de peticiones son: La OCCRE, Despacho del Gobernador, Hacienda, Movilidad y Gobierno. La primera tiene un 26.26% de las peticiones del total general ocupando el primer lugar, le sigue Despacho Gobernador con 15.53%, Hacienda con 13.82% y Movilidad con 7.15%, manteniendo los primeros puestos al igual que el I semestre, se observa que Salud en I semestre obtuvo 109 casos, disminuyendo en un 41.28% para este periodo con solo 45 casos, ocupando el octavo lugar, ocupando el quinto lugar Gobierno, quien obtuvo 6.99% con 86 casos, 13 menos que en el I semestre, Es importante realizar un análisis de las peticiones que con mayor frecuencia realiza la comunidad y las diferentes entidades con el objeto de mejorar el servicio y disminuir el posible desgaste administrativo.

DENUNCIAS II SEMESTRE, 2021

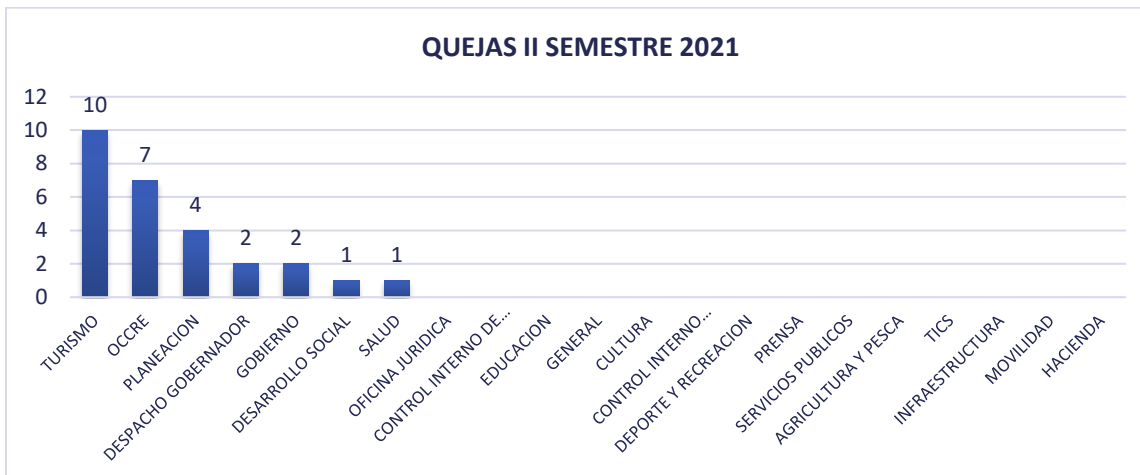


- ❖ Las dependencias con mayor recepción de denuncias fueron Turismo con 12 casos, seguida con la Oficina de la OCCRE, 10 casos y Secretaria de Gobierno, 8 casos. Es importante el análisis de las denuncias recibidas para establecer acciones de mejora en los procesos al interior de las diferentes dependencias, ya que continúan siendo las mismas dependencias que el I semestre.



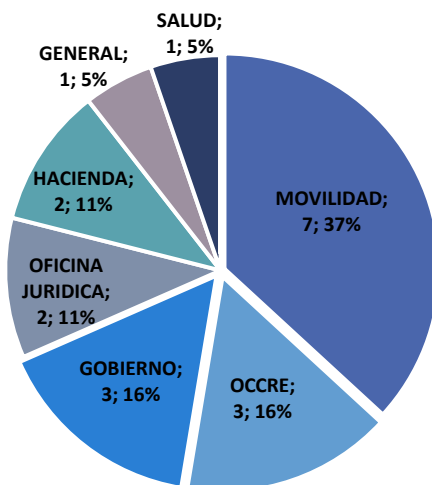
GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2



- ❖ La mayor recepción de quejas en el segundo semestre se presentó en la Secretaria de Turismo, pasando de 1 en el primer semestre a 10 en este periodo, le sigue la OCCRE con 7 y Planeación con 4, aunque sean mínimas las quejas son de gran importancia la resolución de éstas y dar la mayor claridad a los usuarios y a los mismos servidores públicos. Cabe resaltar que la Secretaria de Salud de 7 quejas que presentó en el primer semestre, en este periodo solo tiene 1, disminuyendo las quejas de los usuarios en un 85.71%.

RECLAMOS II SEMESTRE, 2021



- ❖ En total fueron 19 reclamos presentados, uno menos que el I semestre donde fueron 20 casos, para este periodo se destaca con recepción de reclamos la Secretaria de Movilidad con 7 casos, La OCCRE y la secretaria de Gobierno, con 3 casos cada uno; se observa un aumento de un 133% de los reclamos en la Secretaria de Movilidad con referencia al I semestre y una disminución de los mismos, en igual proporción en la OCCRE, intercambiando posiciones. Es importante ahondar y verificar que los reclamos realizados por los usuarios fueron atendidos, aclarados y/o solventados.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2



- ❖ Los datos y la gráfica muestran una muy baja interacción de la comunidad con las diferentes dependencias, obteniendo la misma cantidad de sugerencias que el primer semestre, sin embargo, para este periodo se enfocan en solo 4 dependencias, ocupando la OCCRE el primer lugar, se sugiere establecer estrategias de interacción y retroalimentación con la comunidad donde se incremente la participación ciudadana.

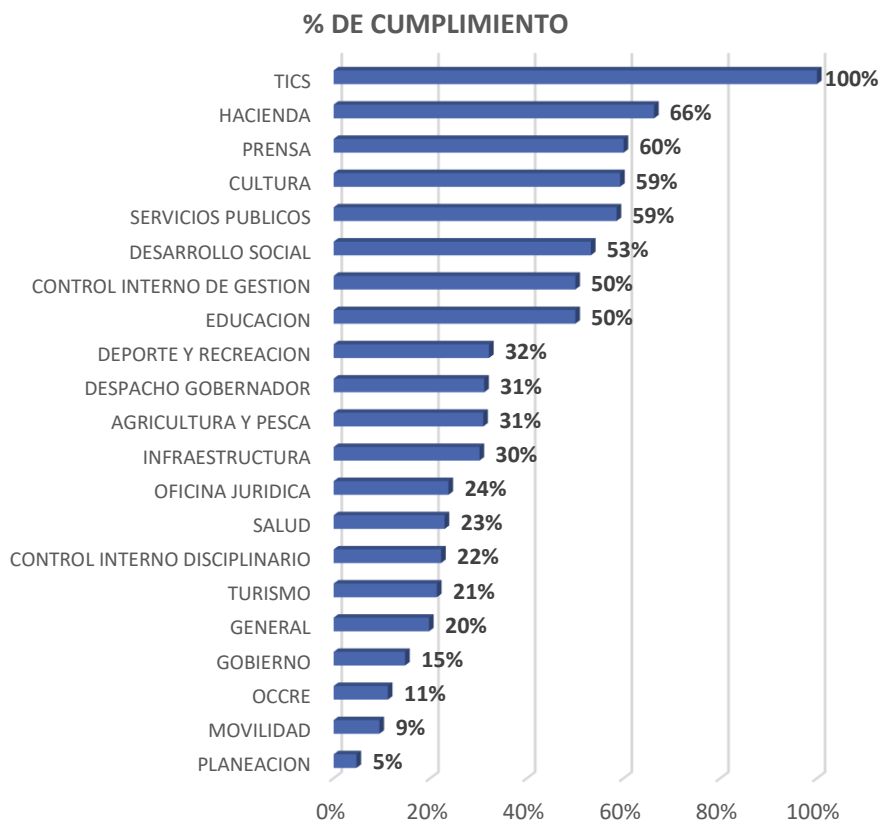
En cuanto al tema de oportunidad en respuesta por parte de la Administración tenemos la siguiente información que refiere a lo atendido por DIGIFILE y el SAC en el segundo semestre de la vigencia 2021, de acuerdo con información suministrada por Archivo y Correspondencia:

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA A LAS PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC II SEMESTRE 2021				
DEPENDENCIA	PQRS Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
OCCRE	8.063	904	7.159	11%
DESPACHO GOBERNADOR	578	180	398	31%
HACIENDA	546	362	184	66%
PLANEACION	531	25	506	5%
GOBIERNO	501	74	427	15%
SALUD	392	90	302	23%
MOVILIDAD	317	30	287	9%
GENERAL	213	42	171	20%
SERVICIOS PUBLICOS	193	113	80	59%
OFICINA JURIDICA	181	43	138	24%
TURISMO	117	25	92	21%
INFRAESTRUCTURA	116	35	81	30%
EDUCACION	86	43	43	50%
DESARROLLO SOCIAL	62	33	29	53%
DEPORTE Y RECREACION	56	18	38	32%
AGRICULTURA Y PESCA	42	13	29	31%
CULTURA	27	16	11	59%
PRENSA	10	6	4	60%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	2	7	22%
TICS	6	6	0	100%
CONTROL INTERNO DE GESTION	2	1	1	50%
TOTAL	12.048	2.061	9.987	17%



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2



Teniendo en cuenta que este cuadro debería estar en un 100% de cumplimiento con las respuestas a las PQRS, estos datos son muy preocupantes, por lo cual, se convoca a la primera línea de defensa a poner en marcha las acciones de mejora, ya sea revisando el aplicativo DIGIFILE y Servicio Al Ciudadano, descargando lo que fue contestado, debido a que puede estar ocurriendo que respondan y no lo estén descargando del sistema, o en su defecto, tomar acciones estrictas en pro del cumplimiento de la ley 1755 de 2015; con la excepción establecida en una de las medidas de urgencia tomadas por el Gobierno Nacional, para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, es lo concerniente a la ampliación del término para responder derechos de petición.

Durante la emergencia por el Covid-19 toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, salvo cuando se trate de:

- Petición de documentos y de información deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción*
- Petición es relativa a una consulta, el término para resolverla será de treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Así lo estableció el Gobierno Nacional en el artículo 5º del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020:

“Artículo 5. *Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”

Además, en el artículo 5 del citado Decreto Legislativo se reiteró la disposición contenida en el parágrafo del artículo 14 del Decreto 1755 de 2015, encargado de regular el derecho de petición, el cual indica que cuando no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar dicha situación al peticionario, indicando además el plazo razonable en el que se resolverá o responderá la petición:

“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.”

Por último, en el inciso final del artículo 5º se indicó que dichos términos, especiales y transitorios, no se aplicarán a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Se sugiere trabajar arduamente en el cumplimiento de la resolución 003053 del 28 de mayo de 2019, por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; y de actualizar a todos los funcionarios sobre lo establecido en el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020.

Es importante que la administración a través de la Secretaría General establezca estrategias de capacitación y compromiso por parte de los secretarios de despacho, jefes de oficina y funcionarios en general, como responsables de la primera línea de defensa en sus diferentes dependencias, para que cada PQRSO que reciba la administración sea atendida en los términos establecidos por la ley.

Se resalta que la Secretaría Privada recuerda mediante correo electrónico los vencimientos previstos para la siguiente semana de los requerimientos de los entes de control externos a todas las secretarías y oficinas de la Gobernación, no obstante, aún no es eficaz. Se sugiere reforzar esta estrategia ya sea con ayuda tecnológica con avisos o alertas interactivas, de igual manera es importante fortalecer el



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

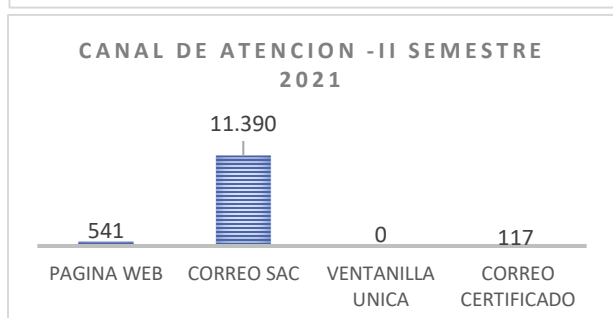
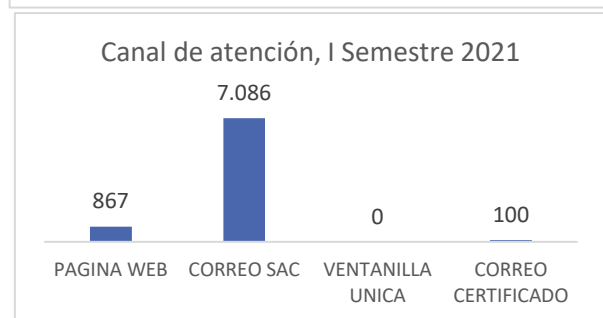
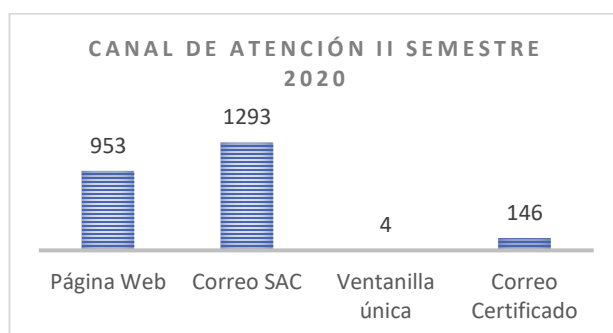
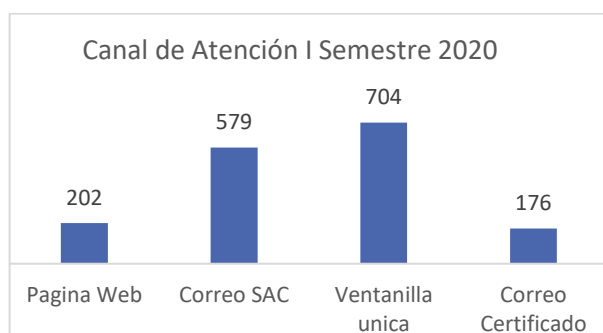
sistema de control en cada dependencia debido a que nos podemos ver avocados a temas sancionatorios por la falta de oportunidad en atender los PQRS.

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

Fuente: Archivo y Correspondencia.

Se observa que la transición a los medios electrónicos como la página web y el correo SAC se dio casi en su totalidad, no obstante, es importante mantener la ventanilla única presencial como opción en la transición para las personas que no manejan o no cuentan con tecnología para poder acceder a los servicios que se ofrecen a la comunidad, por lo que se sugiere que la Secretaria General provea los elementos de bioseguridad necesarios para dicha atención personalizada en caso de requerirse.

En el cuadro se denota que la administración recibió en el segundo semestre de la vigencia 2021 más peticiones que sugerencias, comparamos estas dos variables porque es importante sentir la retroalimentación de la comunidad o diferentes grupos de valor que contribuyan en el crecimiento y mejora continua de la institución a través de sus sugerencias y peticiones; por lo que debemos trabajar con mayor ahínco en recobrar la confianza en la institución para trabajar de la mano con la comunidad.

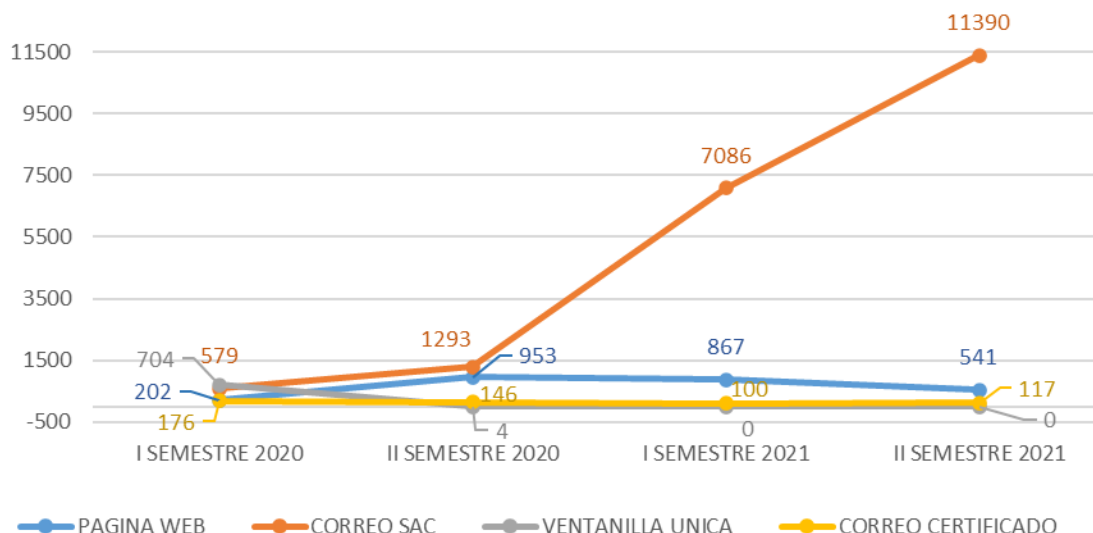




GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

EVOLUCIÓN CANAL DE ATENCIÓN 2020-2021



En los gráficos anteriores se puede observar cómo pasó a ser la página web y el correo SAC el canal de comunicación de mayor o total utilización para la Administración Departamental, siendo el correo SAC el medio más usado por los usuarios para interactuar con la entidad presentando un incremento significativo en el 2021, así mismo, se observa que, para este mismo periodo, la utilización de la ventanilla única presencial ha desaparecido en su totalidad. Es importante seguir con pedagogía hacia la comunidad sobre los diferentes canales de atención, que ofrece la entidad, sin embargo, se recomienda conservar el servicio de ventanilla única presencial con el objeto de apoyar en la interacción comunidad – administración, en especial a los que no cuentan con recursos tecnológicos o que no saben manejarlos correctamente, esto, con el fin de procurar brindar una respuesta oportuna y eficaz que satisfaga sus expectativas.

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el segundo semestre 2021, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, por las modalidades Quejas y Reclamos atendidos.

No.	Motivo de Queja y Reclamos	Total
1	No respuesta a las radicaciones de trámites y servicios a la Gobernación	9
2	Pago de ingreso a la isla turistas de la tercera edad - Ingreso a la isla, compra de tarjeta de turismo	4
3	Mal servicio en restaurante de la Isla	3
4	Rechazo del trámite cambio de menor a mayoría de edad tarjeta de residencia OCCRE - Renovación de tarjeta OCCRE	3
5	Pagos impuesto predial	2

Oficina Archivo y correspondencia

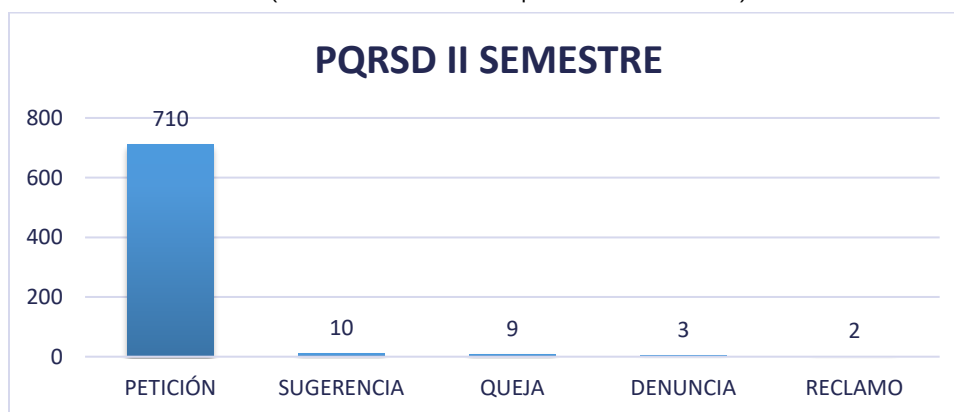


GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

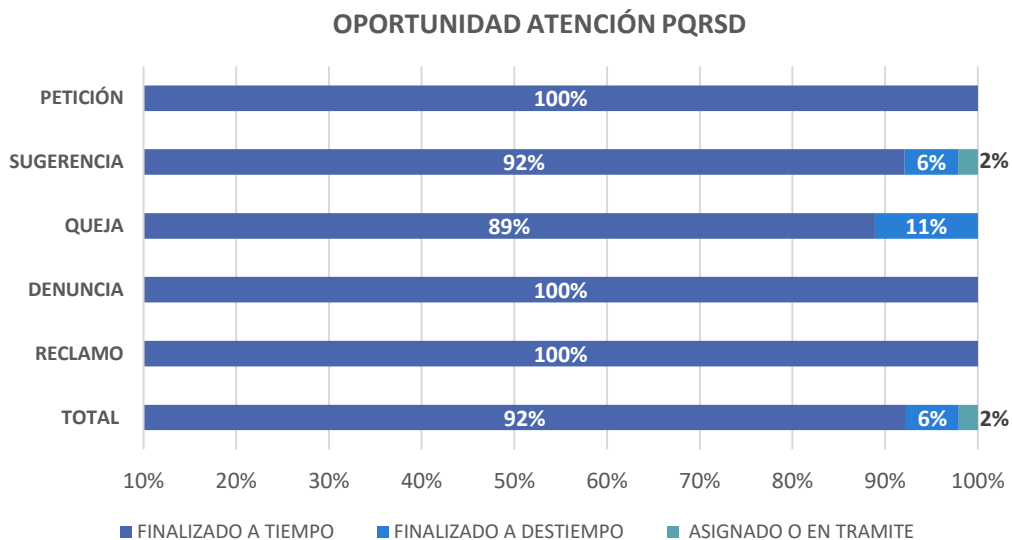
Lamentablemente una de las quejas más visible es la falta de respuesta por parte de la entidad territorial, suceso reiterativo en este semestre.

Secretaría de Educación: (Información suministrada por Sec. De Educación)



REQUERIMIENTO	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO A DESTIEMPO	ASIGNADO O EN TRAMITE	TOTAL
DENUNCIA	3	0	0	3
PETICIÓN	654	41	15	710
QUEJA	8	1	0	9
RECLAMO	2	0	0	2
SUGERENCIA	10	0	0	10
Total general	677	51	15	734

Se sugiere socializar e incentivar los diferentes mecanismos de participación en la comunidad de tal manera que podamos retroalimentar la administración a través de la participación permanente.





GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Se exalta la labor realizada por parte de la Secretaria de Educación en la oportunidad obtenida en este periodo en las respuestas de las PQRSD solicitadas a su dependencia, debido a que presenta un 92% de respuestas a tiempo a la comunidad, lo que equivale un aumento en tasa de respuesta de 6% más que en el primer semestre. Es importante mantener y afinar los procesos de capacitación y responsabilidad hacia el interior de la secretaria respecto al Software utilizado, de tal manera que no se afecte la oportunidad de la atención.

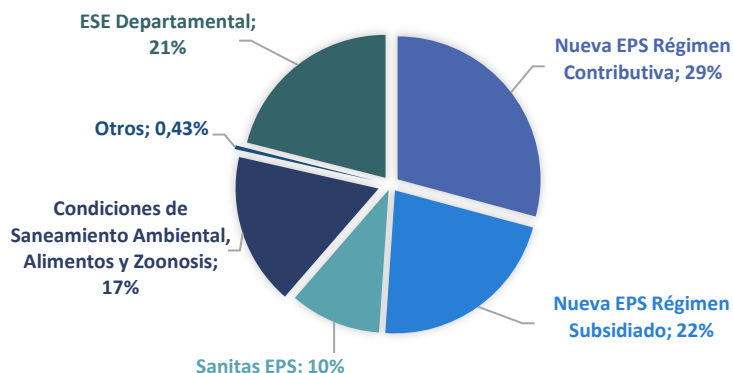
La Secretaria de Educación maneja un Software que le permite llegar al detalle de la asignación de la persona responsable, fecha de terminación y generar reportes, en la medida que lo requieran, lo que facilita el seguimiento para la atención oportuna. Así mismo, se puede apreciar en los resultados obtenidos, que el sistema o Software utilizado para el seguimiento y cumplimiento de la Secretaría de Educación ha dado buenos resultados, al igual que el cumplimiento y responsabilidad por parte de los funcionarios asignados.

Secretaria de Salud: (Información suministrada por Sec. De Salud)

Entidad	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Nueva EPS Régimen Contributiva	19	12	14	7	11	5	68
Nueva EPS Régimen Subsidiado	10	7	17	5	10	2	51
ESE Departamental	11	7	19	3	8	1	49
Condiciones de Saneamiento Ambiental, Alimentos y Zoonosis	5	4	7	9	8	7	40
Sanitas EPS	3	9	4	2	5	1	24
Otros	0	0	0	1	0	0	1
Total general	48	39	61	27	42	16	233

Quejas Resueltas	10	9	4	1	12	2	38
-------------------------	----	---	---	---	----	---	----

% ENTIDAD CONSULTADA POR USUARIO



Estadísticamente el semestre muestra una incidencia mayor de las PQRSD en la Nueva EPS régimen contributivo con un 29% de solicitudes, seguida de la Nueva EPS régimen subsidiado con 22% y la ESE Departamental con un 21% del total general.

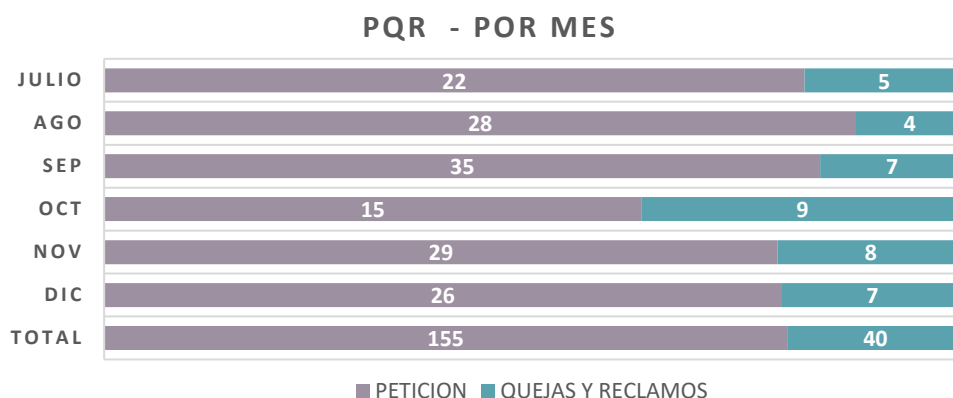


GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Se sugiere realizar una estadística que permita establecer los temas específicos de consulta de la comunidad, así, como fortalecer otros canales de comunicación como la página web de la gobernación.

Adicionalmente se puede ver que la Nueva EPS es la de mayor afluencia de las PQRSD de las dos EPS que prestan servicio en la isla, con un 51% del total de PQRSD departamental, mientras que Sanitas EPS solo tiene 10%.



MES	JULIO	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
PETICION	22	28	35	15	29	26	155
QUEJAS Y RECLAMOS	5	4	7	9	8	7	40

Las peticiones representan el 81.6% de las comunicaciones recibidas por Secretaria de Salud y el otro 18.4% fueron quejas y reclamos, resaltando el segundo trimestre de la vigencia con mayor cantidad de peticiones.

La Secretaria de Salud no suministró de manera detallada la información sobre los conceptos de quejas, reclamos y peticiones; por lo que la OCI le sugiere a la secretaria que se haga un análisis sobre los motivos más frecuentes que tienen los usuarios de las EPS para presentar PQRSD y se establezcan acciones para disminuir la incidencia de estas. De igual manera es importante analizar la oportunidad de respuesta y resolución. Se reitera la importancia de fortalecer otros canales de comunicación con la comunidad como la página web de la gobernación.

La Secretaria de Salud lleva el control en forma manual y en formato Excel, por lo que se hace indispensable el apoyo del grupo de calidad (MIPG) de la Gobernación del Archipiélago a la Secretaria de Salud, para que afine los procesos y procedimientos enmarcados en el Sistema de Calidad Integrado al MIPG, lo que incluye procedimientos, formatos, seguimiento, análisis y acciones para mejorar referente a las PQRSD.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

CONCLUSIONES

Durante el periodo del presente informe, se observa que las respuestas de las PQRSD que llegan directamente a la Secretaría de Educación presentan una mejora en la oportunidad de un 6% en comparación con el semestre anterior, alcanzando un 92%; resaltamos la labor al interior de la secretaria, así como el trabajo de la primera línea de defensa al implementar los controles y correcciones necesarias para subsanar las posibles deficiencias presentadas en el semestre anterior. Sin embargo, se recomienda continuar con este compromiso y responsabilidad, así como realizar un análisis constante en profundidad sobre los temas que con mayor frecuencia son requeridos a esta Secretaría, con el fin de mantener el indicador de oportunidad en las respuestas.

La Secretaría de Salud no cuenta con un Software que le permita llevar una estadística real de las PQRSD recibidas, de igual manera la Secretaría recibe las PQRSD y las direcciona a las IPS correspondientes para la debida respuesta, sin contar con el récord real de respuestas efectivas al ciudadano. Es importante la estadística, pero lo es aún más, los análisis y acciones que de ella se desprendan para el mejoramiento en la atención al ciudadano, así como llevar una trazabilidad de las solicitudes con el fin de garantizar una respuesta al usuario.

La capacitación, control y seguimiento permanente por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia en las diferentes dependencias para el correcto manejo del sistema de DIGIFILE es primordial para el aprovechamiento de la herramienta, de tal manera que podamos garantizar transparencia y respuestas oportunas a las PQRSD recibidas en la gobernación del departamento.

Se sugiere la puesta en marcha del servicio del ascensor del edificio coral Palace de tal manera que se garantice el acceso a los diferentes pisos de la Gobernación a personas adultas mayores o personas con discapacidad física. No contar con ese servicio vital, va en contravía de lo estipulado en el decreto 1538 de 2005, el cual reglamenta parcialmente la ley 361 de 1997.

Se debe fortalecer la capacitación a los funcionarios de las diferentes dependencias que manejen el Software DIGIFILE.

El indicador más importante para el seguimiento a la efectividad en la atención al ciudadano en los temas de peticiones, quejas y reclamos se basa en la relación de estas dos variables:

$$\frac{\text{Cantidad de PQR atendidas oportunamente por la Administración}}{\text{Cantidad de PQR recibidas por la administración}} * 100\%$$

A pesar de contar con la herramienta informática para el registro y seguimiento de la documentación que ingresa a la Administración Departamental, es igualmente valioso contar con el personal comprometido y capacitado para la utilización de este. Por lo anterior, reiteramos lo manifestado en el informe anterior, la falta de implementación de una matriz de control y seguimiento diario a la atención de petición de



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

quejas y reclamos no permite un adecuado control a éstas; por lo cual no es posible informar sobre las PQRS atendidas en diez (10) días, entre once (11) y quince (15) días y más de quince (15) días, de conformidad con la ley 1755 de 2015.

Es de resaltar la estrategia que el área de archivo y correspondencia bajo la Secretaría General del Departamento acaba de lanzar “100% de PQRS Respondidas”, es un seguimiento semanal a las PQRS entradas y respondidas; así como la elaboración del formato “Control y Seguimiento a PQRS” que fue entregado a todas las dependencias. No obstante, lo anterior no se ve el compromiso de algunas dependencias en el cumplimiento oportuno para atender los requerimientos, es importante que los jefes o líderes de grupo lean diariamente la correspondencia física y los correos institucionales que entran a sus dependencias y establezcan internamente los controles de seguimiento para las respuestas oportunas y coherentes de las mismas.

Adicionalmente se recuerda la importancia de la revisión de los buzones de PQRS, los cuales se deben encontrar instalados en lugares visibles, en buenas condiciones, así mismo, se debe revisar el contenido de estos y dar las respuestas de manera oportuna.

Finalmente, reiteramos lo requerido por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, donde se establece que deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, lo cual deberá darse bajo criterios de calidad y oportunidad el servicio al ciudadano.

La finalidad de realizar una estadística y análisis de las PQRS recibidas y atendidas es la de brindar y mejorar la atención y satisfacción de la ciudadanía en todas sus dimensiones, por lo que es necesario que todos asumamos el reto de resaltar el valor que tiene el servicio y trabajemos todos los días en la innovación del servicio al ciudadano, con el fin de mejorar la relación Ciudadano-Administración.

El procedimiento que se lleva a cabo debe obedecer los términos señalados en las leyes 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA y la ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que en su **artículo 14 establece lo siguiente: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Nit: 892.400.038-2

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La entidad territorial en cabeza del Secretario General es la encargada de coordinar las acciones de este sistema al interior de la administración departamental, sin embargo, cada jefe de dependencia o área de la entidad es la responsable de dar respuesta dentro de los términos estipulados por la ley, así como de adoptar si es el caso las sugerencias formuladas por nuestros clientes o usuarios internos o externos. El procedimiento se efectúa con el mecanismo adoptado por el sistema de control interno a través del manual de procesos y procedimientos y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Es por ello, que la entidad en cumplimiento de lo normado en la Constitución política de 1991, las leyes 87 de 1993, 190 de 1995, 734 de 2002 (hoy 1952 de 2019) y 1474 de 2011, el decreto reglamentario 2641 de 2012 y la obligatoriedad de establecer un control al seguimiento de quejas, sugerencias y reclamos debe contar con los siguientes instrumentos o mecanismos para la atención oportuna a los requerimientos, a saber:

- ✓ Matriz de control y seguimiento diario a la atención de peticiones, de quejas y reclamos.
- ✓ Página WEB con el enlace para recepcionar y un e-mail de contacto.
- ✓ Horario de atención al público: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Finalmente, es de trascendental importancia diseñar un plan de mejoramiento con las acciones de oportunidad a las respuestas de las PQRSD y acciones de mejora en la atención al ciudadano bajo criterios de calidad y oportunidad; gestión que deberá realizar la secretaria general que forma parte de la primera línea de defensa como líder de proceso.

Así mismo consideramos de imperiosa necesidad prestar mayor atención a la implementación y mantenimiento de la política de Gestión Documental en el marco del MIPG y adelantar las acciones registradas en el Plan de Mejoramiento Archivístico PMA suscrito con el Archivo General de la Nación AGN.

NESTOR GARNICA DE ARMAS
Oficina Asesora Control Interno