

	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 34


Información Estadística del mes de Junio de 2020 Página Web Aplicativo Web Digifile.

PQRSD PAGINA WEB ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES DE JUNIO DE 2020

DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	15	0	0	1	3	19
OCCRE	12	0	0	0	0	12
OFICINA JURIDICA	4	0	0	0	0	4
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0
CULTURA	1	0	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	1
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	1
EDUCACION	0	0	0	0	0	0
GOBIERNO	3	1	0	0	0	4
HACIENDA	20	0	1	0	0	21
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	1	0	1	0	0	2
PLANEACION	7	1	0	0	0	8
SALUD	5	3	0	0	1	9
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	0	0	0	1
TURISMO	2	0	0	0	0	2
GENERAL	3	0	0	0	0	3
TOTAL PQRSD	76	5	2	1	4	88

**SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS APLICATIVO WEB DIGIFILE
MES DE JUNIO DE 2020**

DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	19	0	0	0	19
OCCRE	12	0	0	0	12
OFICINA JURIDICA	4	0	0	0	4
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0
CULTURA	1	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	1	1	0	1	0
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	1
EDUCACION	0	0	0	0	0
GOBIERNO	4	0	0	0	4
HACIENDA	21	11	2	9	10
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	2	0	0	0	2
PLANEACION	8	0	0	0	8
SALUD	9	0	0	0	9
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	0	0	1
TURISMO	2	0	0	0	2
GENERAL	3	0	0	0	3
TOTAL PQRSD	88	12	2	10	76

	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 2 de 34

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE JUNIO DE 2020				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESAPACHO GOBERNADOR	19	0	19	0%
OCCRE	12	0	12	0%
OFICINA JURIDICA	4	0	4	0%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0%
CULTURA	1	0	1	0%
DEPORTE Y RECREACION	1	1	0	100%
DESARROLLO SOCIAL	1	0	1	0%
EDUCACION	0	0	0	0%
GOBIERNO	4	0	4	0%
HACIENDA	21	11	10	52%
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0%
MOVILIDAD	2	0	2	0%
PLANEACION	8	0	8	0%
SALUD	9	0	9	0%
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	1	0%
TURISMO	2	0	2	0%
GENERAL	3	0	3	0%
TOTAL PQRSD	88	12	76	14%


Para el mes de junio de 2020, la dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Aplicativo Web Digifile) fue: **Deportes y Recreación**.

Se destaca la siguiente dependencia con un porcentaje medio en cumplimiento: **Hacienda con un 52%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Las siguientes dependencias recibieron sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Despacho del Gobernador, Occre, Jurídica, Cultura, Desarrollo Social, Gobierno, Movilidad, Planeación, Salud, Servicios Públicos, Turismo y General** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización)

Para las demás dependencias **Control Interno de Gestión, Control Interno Disciplinario, Agricultura y Pesca, Educación e Infraestructura** que se encuentran también en 0%, significa que durante el mes evaluado no se presentaron PQRSD

DEPENDENCIAS	PUESTO/ SEMAFORIZACION
Deportes y Recreacion	1
Hacienda	2
Desapacho del Gobernador	3
Occre	
Juridica	
Cultura	
Desarrollo Social	
Gobierno	
Movilidad	
Planeacion	
Salud	
Servicios Publicos	
Turismo	
General	

	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 3 de 34


Información Estadística del mes de Junio del 2020. Correo Institucional Servicio al Ciudadano.

PQRSD CORREO SERVICIO AL CIUDADANO ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES DE JUNIO DE 2020

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	61	1	0	0	0	0	77	0	139
OCCRE	12	0	0	0	0	0	3	90	105
OFICINA JURIDICA	4	0	0	0	0	0	7	4	15
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	6	0	0	0	0	0	4	11	21
CULTURA	1	0	0	0	0	0	2	0	3
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	0	1	2
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	0	2	0	3
EDUCACION	3	0	0	0	0	0	2	1	6
GOBIERNO	11	2	0	0	0	0	6	5	24
HACIENDA	22	0	0	0	0	0	30	24	76
INFRAESTRUCTURA	2	0	0	0	0	0	4	2	8
MOVILIDAD	11	0	0	0	0	0	2	7	20
PLANEACION	7	2	0	0	0	0	11	35	55
PRENSA	1	0	0	0	0	0	4	0	5
SALUD	16	0	1	0	0	1	51	9	78
SERVICIOS PUBLICOS	2	1	0	0	0	0	6	0	9
TURISMO	2	0	0	0	0	0	3	0	5
GENERAL	8	0	0	0	0	0	1	0	9
TOTAL PQRSD	172	6	1	0	0	1	215	189	584

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS CORREO SERVICIO AL CIUDADANO MES DE JUNIO DE 2020

DEPENDENCIA	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA				
	PQRSD RECIBIDAS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	139	126	0	126	13
OCCRE	105	9	0	9	96
OFICINA JURIDICA	15	8	0	8	7
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	1	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	21	17	4	13	4
CULTURA	3	3	2	1	0
DEPORTE Y RECREACION	2	2	0	2	0
DESARROLLO SOCIAL	3	1	0	1	2
EDUCACION	6	4	3	1	2
GOBIERNO	24	17	3	14	7
HACIENDA	76	52	0	52	24
INFRAESTRUCTURA	8	6	0	6	2
MOVILIDAD	20	10	0	10	10
PLANEACION	55	11	0	11	44
PRENSA	5	5	0	5	0
SALUD	78	51	0	51	27
SERVICIOS PUBLICOS	9	7	0	7	2
TURISMO	5	5	3	2	0
GENERAL	9	7	2	5	2
TOTAL PQRSD	584	342	18	324	242

	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 4 de 34

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS CORREO SERVICIO AL CIUDADANO MES DE JUNIO 2020				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	139	126	13	91%
OCCRE	105	9	96	9%
OFICINA JURIDICA	15	8	7	53%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	100%
AGRICULTURA Y PESCA	21	17	4	81%
CULTURA	3	3	0	100%
DEPORTE Y RECREACION	2	2	0	100%
DESARROLLO SOCIAL	3	1	2	33%
EDUCACION	6	4	2	67%
GOBIERNO	24	17	7	71%
HACIENDA	76	52	24	68%
INFRAESTRUCTURA	8	6	2	75%
MOVILIDAD	20	10	10	50%
PLANEACION	55	11	44	20%
PRENSA	5	5	0	100%
SALUD	78	51	27	65%
SERVICIOS PUBLICOS	9	7	2	78%
TURISMO	5	5	0	100%
GENERAL	9	7	2	78%
TOTAL PQRSD	584	342	242	59%


INFORMACION CORREO SAC

Para el mes de junio de 2020, las Dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Correo Servicio al Ciudadano) fueron: **Control Interno Disciplinario, Cultura, Deportes y Recreación, Prensa y Turismo** (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Despacho del Gobernador con un 91% Agricultura y Pesca con un 81% Servicios Públicos, General con un 78%, Infraestructura con un 75%, Gobierno con un 71% Hacienda con un 68% y Educación con un 67%** (para un segundo puesto en el periodo evaluado-semaforización).

Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **oficina Jurídica con un 53% Movilidad con un 50%, Desarrollo Social con un 33% y Occre con un 9%** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización)


DEPENDENCIAS	PUESTO/SEMAFORIZACION
Control Interno Disciplinario	1
Cultura	
Deportes y Recreacion	
Prensa	
Turismo	
Despacho Gobernador	2
Agricultura y Pesca	
Servicios Publicos	
General	
Infraestructura	
Gobierno	
Hacienda	
Educacion	3
Juridica	
Movilidad	
Desarrollo Social	
Occre	

	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 5 de 34

Información Estadística del mes de Julio de 2020 Página Web Aplicativo Web Digifile.

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE JULIO DE 2020						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	24	0	0	0	1	25
OCCRE	29	0	1	2	0	32
OFICINA JURIDICA	13	0	0	0	0	13
PRENSA	2	0	0	0	0	2
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	1	0	0	1
CULTURA	0	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	0	0	0	0	0	0
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	1
EDUCACION	6	0	0	0	0	6
GOBIERNO	7	7	1	0	0	15
HACIENDA	21	0	0	2	0	23
INFRAESTRUCTURA	3	0	0	0	0	3
MOVILIDAD	14	0	0	0	0	14
PLANEACION	16	1	0	0	0	17
SALUD	16	1	0	0	1	18
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	0	2
TURISMO	3	1	0	0	0	4
GENERAL	15	0	0	0	1	16
TOTAL PQRSD	172	10	3	4	3	192

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE JULIO DE 2020					
DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			POR RESPONDER
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	
DESPACHO GOBERNADOR	25	0	0	0	25
OCCRE	32	0	0	0	32
OFICINA JURIDICA	13	5	4	1	8
PRENSA	2	0	0	0	2
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	0	0	1
CULTURA	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	0	0	0	0	0
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	1
EDUCACION	6	3	3	0	3
GOBIERNO	15	0	0	0	15
HACIENDA	23	13	11	2	10
INFRAESTRUCTURA	3	0	0	0	3
MOVILIDAD	14	1	1	0	13
PLANEACION	17	0	0	0	17
SALUD	18	0	0	0	18
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	2
TURISMO	4	1	1	0	3
GENERAL	16	6	6	0	10
TOTAL PQRSD	192	29	26	3	163

	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 6 de 34


CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE JULIO DE 2020				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	25	0	25	0%
OCCRE	32	0	32	0%
OFICINA JURIDICA	13	5	8	38%
PRENSA	2	0	2	0%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	1	0%
CULTURA	0	0	0	0%
DEPORTE Y RECREACION	0	0	0	0%
DESARROLLO SOCIAL	1	0	1	0%
EDUCACION	6	3	3	50%
GOBIERNO	15	0	15	0%
HACIENDA	23	13	10	57%
INFRAESTRUCTURA	3	0	3	0%
MOVILIDAD	14	1	13	7%
PLANEACION	17	0	17	0%
SALUD	18	0	18	0%
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	2	0%
TURISMO	4	1	3	25%
GENERAL	16	6	10	38%
TOTAL PQRSD	192	29	163	15%

Para el mes de julio de 2020, ninguna dependencia cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Aplicativo Web Digifile).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Hacienda con un 57%, Educación con 50%, Jurídica y General con un 38%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Turismo con un 25%, Movilidad con un 7%**. Las siguientes dependencias recibieron sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Despacho del Gobernador, Occre, Prensa, Agricultura y Pesca, Desarrollo Social, Gobierno, Infraestructura, Planeación, Salud y Servicios Públicos** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización)


Para las demás dependencias **Control Interno de Gestión, Control Interno Disciplinario, Cultura y Deportes**, que se encuentran también en 0%, significa que durante el mes evaluado no se presentaron PQRSD

	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 7 de 34

DEPENDENCIAS	PUESTO/ SEMAFORIZACION
NINGUNA	1
<i>Hacienda</i>	2
<i>Educacion</i>	
<i>Juridica</i>	
<i>General</i>	
<i>Turismo</i>	3
<i>Movilidad</i>	
<i>Despacho del Gobernador</i>	
<i>Occre</i>	
<i>Prensa</i>	
<i>Agricultura</i>	
<i>Desarrollo Social</i>	
<i>Gobierno</i>	
<i>Infraestructura</i>	
<i>Planeacion</i>	
<i>Salud</i>	
<i>Servicios Publicos</i>	


Información Estadística del mes de Julio del 2020. Correo Institucional Servicio al Ciudadano.

PQRSD CORREO SERVICIO AL CIUDADANO ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES DE JULIO DE 2020									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	43	2	0	1	1	0	51	5	103
OCCRE	25	0	0	0	0	1	12	168	206
OFICINA JURIDICA	11	0	0	0	0	0	2	8	21
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	4	0	0	0	0	0	5	3	12
CULTURA	1	0	0	0	0	0	2	0	3
DEPORTE Y RECREACION	4	0	0	0	0	0	4	2	10
DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	0	0	0	3	0	6
EDUCACION	5	0	0	0	0	0	3	1	9
GOBIERNO	15	1	0	0	0	0	11	8	35
HACIENDA	10	0	0	1	0	0	40	52	103
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	7	7	15
MOVILIDAD	13	0	0	0	0	0	2	21	36
PLANEACION	15	0	0	0	0	0	14	67	96
PRENSA	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SALUD	7	0	0	0	0	0	56	15	78
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	0	0	0	0	19	0	20
TURISMO	4	0	0	0	0	0	1	0	5
GENERAL	20	0	0	0	0	0	6	0	26
TOTAL PQRSD	183	3	0	2	1	1	239	357	786

	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 8 de 34

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS CORREO SERVICIO AL CIUDADANO MES DE JULIO DE 2020					
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	103	52	0	52	51
OCCRE	206	17	0	17	189
OFICINA JURIDICA	21	4	0	4	17
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	1	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	12	7	0	7	5
CULTURA	3	2	0	2	1
DEPORTE Y RECREACION	10	8	0	8	2
DESARROLLO SOCIAL	6	6	0	6	0
EDUCACION	9	8	2	6	1
GOBIERNO	35	28	0	28	7
HACIENDA	103	49	0	49	54
INFRAESTRUCTURA	15	8	0	8	7
MOVILIDAD	36	8	0	8	28
PLANEACION	96	14	0	14	82
PRENSA	1	1	1	0	0
SALUD	78	56	0	56	22
SERVICIOS PUBLICOS	20	19	0	19	1
TURISMO	5	5	4	1	0
GENERAL	26	17	7	10	9
TOTAL PQRS	786	310	15	295	476

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS CORREO SERVICIO AL CIUDADANO MES DE JULIO 2020				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	103	52	51	50%
OCCRE	206	17	189	8%
OFICINA JURIDICA	21	4	17	19%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	12	7	5	58%
CULTURA	3	2	1	0%
DEPORTE Y RECREACION	10	8	2	0%
DESARROLLO SOCIAL	6	6	0	0%
EDUCACION	9	8	1	89%
GOBIERNO	35	28	7	80%
HACIENDA	103	49	54	48%
INFRAESTRUCTURA	15	8	7	53%
MOVILIDAD	36	8	28	22%
PLANEACION	96	14	82	15%
PRENSA	1	1	0	100%
SALUD	78	56	22	72%
SERVICIOS PUBLICOS	20	19	1	95%
TURISMO	5	5	0	100%
GENERAL	26	17	9	65%
TOTAL PQRS	786	310	476	39%

	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 9 de 34

INFORMACION CORREO SAC

Para el mes de Julio de 2020, las Dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Correo Servicio al Ciudadano) fueron: **Prensa y Turismo** (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).


Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Servicios Públicos con un 95%, Educación con un 89%, Gobierno con un 80%, Salud con un 72%, General con un 65%, Agricultura y Pesca con un 58% e Infraestructura con un 53%** (para un segundo puesto en el periodo evaluado-semaforización).

Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Despacho del Gobernador con un 50%, Hacienda con un 48%, Movilidad con un 22%, Jurídica con 19%, Planeación con un 15 y Occe con un 8%** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización)

DEPENDENCIAS	PUESTO/SEMAFORIZACION
Prensa	1
Turismo	
Servicios Públicos	2
Educación	
Gobierno	
Salud	
General	
Agricultura y Pesca	
Infraestructura	
Despacho Gobernador	3
Hacienda	
Movilidad	
Jurídica	
Planeación	
Occe	

Información Estadística Mes de Agosto de 2020 Página Web Aplicativo Web Digifile.

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE AGOSTO DE 2020						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	7	0	1	0	1	9
OCCRE	28	0	1	0	0	29
OFICINA JURIDICA	5	0	0	1	0	6
PRENSA	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0
CULTURA	1	0	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	1
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0
EDUCACION	2	0	0	0	0	2
GOBIERNO	4	1	1	0	0	6
HACIENDA	16	0	1	0	0	17
INFRAESTRUCTURA	3	0	1	0	0	4
MOVILIDAD	4	0	0	1	0	5
PLANEACION	12	1	0	0	0	13
SALUD	10	0	0	0	1	11
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	0	2
TURISMO	1	0	0	0	0	1
GENERAL	14	1	0	0	0	15
TOTAL PQRSD	110	3	5	2	2	122


	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 10 de 34

**SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS APLICATIVO WEB DIGIFILE
MES DE AGOSTO DE 2020**

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			POR RESPONDER
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	
DESPACHO GOBERNADOR	9	0	0	0	9
OCCRE	29	2	1	1	27
OFICINA JURIDICA	6	2	1	1	4
PRENSA	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0
CULTURA	1	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	1
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0
EDUCACION	2	0	0	0	2
GOBIERNO	6	0	0	0	6
HACIENDA	17	7	0	7	10
INFRAESTRUCTURA	4	0	0	0	4
MOVILIDAD	5	0	0	0	5
PLANEACION	13	0	0	0	13
SALUD	11	0	0	0	11
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	2
TURISMO	1	0	0	0	1
GENERAL	15	3	3	0	12
TOTAL PQRS	122	14	5	9	108

**CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS
APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE AGOSTO DE 2020**

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	9	0	9	0%
OCCRE	29	2	27	7%
OFICINA JURIDICA	6	2	4	33%
PRENSA	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0%
CULTURA	1	0	1	0%
DEPORTE Y RECREACION	1	0	1	0%
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0%
EDUCACION	2	0	2	0%
GOBIERNO	6	0	6	0%
HACIENDA	17	7	10	41%
INFRAESTRUCTURA	4	0	4	0%
MOVILIDAD	5	0	5	0%
PLANEACION	13	0	13	0%
SALUD	11	0	11	0%
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	2	0%
TURISMO	1	0	1	0%
GENERAL	15	3	12	20%
TOTAL PQRS	122	14	108	11%

	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 11 de 34

Para el mes de Agosto de 2020, ninguna dependencia cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Aplicativo Web Digifile).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Hacienda con un 41% Oficina Jurídica con un 33% y General con un 20%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).


Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Occre con un 7%** Las siguientes dependencias recibieron sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Despacho del Gobernador, Cultura, Educación, Gobierno, Infraestructura, Movilidad, Planeación, Salud, Servicios Públicos y Turismo** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización)

Para las demás dependencias, **Prensa, Control Interno de Gestión, Control Interno Disciplinario, Agricultura y Pesca, Deportes y Desarrollo Social,** , que se encuentran también en 0%, significa que durante el mes evaluado no se presentaron PQRSD.

DEPENDENCIAS	PUESTO/ SEMAFORIZACION
NINGUNA	1
<i>Jurídica</i>	2
<i>Hacienda</i>	
<i>General</i>	
<i>Occre</i>	3
<i>Despacho del Gobernador</i>	
<i>Cultura</i>	
<i>Educación</i>	
<i>Gobierno</i>	
<i>Infraestructura</i>	
<i>Movilidad</i>	
<i>Planeación</i>	
<i>Salud</i>	
<i>Servicios Públicos</i>	
<i>Turismo</i>	

Información Estadística mes de agosto de 2020. Correo Institucional Servicio al Ciudadano

PQRSD CORREO SERVICIO AL CIUDADANO ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES AGOSTO DE 2020									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	35	0	0	0	0	0	49	4	88
OCCRE	30	0	0	0	0	1	1	97	129
OFICINA JURIDICA	7	0	0	0	0	0	0	0	7
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	1	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	0	0	4	3	9
CULTURA	2	0	0	0	0	0	2	0	4
DEPORTE Y RECREACION	4	0	0	0	0	0	3	6	13
DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	0	0	0	6	0	10
EDUCACION	3	0	0	0	0	0	5	0	8
GOBIERNO	21	0	0	0	0	0	9	20	50
HACIENDA	11	0	0	0	0	0	65	47	123
INFRAESTRUCTURA	3	0	0	0	0	0	6	7	16
MOVILIDAD	16	0	0	0	0	0	8	15	39
PLANEACION	19	0	1	0	0	0	11	58	89
PRENSA	1	0	0	0	0	0	2	0	3
SALUD	11	0	0	0	0	0	33	17	61
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	0	0	0	0	20	4	27
TURISMO	5	0	0	0	0	0	1	1	7
GENERAL	17	0	0	0	0	0	6	0	23
TOTAL PQRSD	194	0	1	0	0	1	233	279	708


	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 12 de 34

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS CORREO SERVICIO AL CIUDADANO MES AGOSTO DE 2020

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	88	46	0	46	42
OCCRE	129	11	0	11	118
OFICINA JURIDICA	7	6	0	6	1
PRENSA	3	2	0	2	1
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	0	1	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	1	0
AGRICULTURA Y PESCA	9	5	0	5	4
CULTURA	4	2	0	2	2
DEPORTE Y RECREACION	13	6	2	4	7
DESARROLLO SOCIAL	10	9	0	9	1
EDUCACION	8	6	2	4	2
GOBIERNO	50	44	2	42	6
HACIENDA	123	72	0	72	51
INFRAESTRUCTURA	16	8	1	7	8
MOVILIDAD	39	15	0	15	24
PLANEACION	89	11	0	11	78
SALUD	61	28	0	28	33
SERVICIOS PUBLICOS	27	18	0	18	9
TURISMO	7	5	0	5	2
GENERAL	23	10	3	7	13
TOTAL PQRS	708	306	10	296	402

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS CORREO SERVICIO AL CIUDADANO MES DE AGOSTO 2020

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	88	46	42	52%
OCCRE	129	11	118	9%
OFICINA JURIDICA	7	6	1	86%
PRENSA	3	2	1	67%
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	9	5	4	56%
CULTURA	4	2	2	0%
DEPORTE Y RECREACION	13	6	7	0%
DESARROLLO SOCIAL	10	9	1	0%
EDUCACION	8	6	2	75%
GOBIERNO	50	44	6	88%
HACIENDA	123	72	51	59%
INFRAESTRUCTURA	16	8	8	50%
MOVILIDAD	39	15	24	38%
PLANEACION	89	11	78	12%
SALUD	61	28	33	46%
SERVICIOS PUBLICOS	27	18	9	67%
TURISMO	7	5	2	71%
GENERAL	23	10	13	43%
TOTAL PQRS	708	306	402	43%

	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 13 de 34

INFORMACION CORREO SAC

Para el mes de agosto de 2020, Ninguna dependencia cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas, correo Servicio al Ciudadano.


Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Gobierno con un 88%, Jurídica con un 86%, Educación con un 75%, Turismo con un 71%, Prensa y Servicios Públicos con un 67%; Hacienda con un 59%, Agricultura con un 56%, Despacho del Gobernador con un 52% y Salud con un 46%** (para un segundo puesto en el periodo evaluado-semaforización).

Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Infraestructura con un 50%, General con un 43%, Movilidad con un 38% y Occre con un 9%** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización)

DEPENDENCIAS	PUESTO/SEMAFORIZACION
NINGUNA	1
Gobierno	2
Jurídica	
Educación	
Servicios Públicos	
Turismo	
Prensa	
Hacienda	
Agricultura y Pesca	
Despacho del Gobernador	
Salud	
Infraestructura	
General	
Movilidad	
Occre	


Información Estadística Mes de Septiembre de 2020 Página Web Aplicativo Web Digifile

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE SEPTIEMBRE DE 2020						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	15	0	0	0	0	15
OCCRE	43	1	0	0	0	44
OFICINA JURIDICA	2	0	0	0	0	2
PRENSA	1	0	0	0	0	1
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0
CULTURA	0	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	3	0	0	0	0	3
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0
EDUCACION	2	0	0	0	0	2
GOBIERNO	9	0	1	2	0	12
HACIENDA	15	0	1	0	0	16
INFRAESTRUCTURA	1	0	1	0	0	2
MOVILIDAD	10	0	0	1	0	11
PLANEACION	21	0	0	0	0	21
SALUD	13	0	3	0	1	17
SERVICIOS PUBLICOS	2	1	0	0	0	3
TURISMO	4	1	0	0	0	5
GENERAL	10	0	0	0	0	10
TOTAL PQRSD	151	3	6	3	1	164

	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 14 de 34

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE SEPTIEMBRE DE 2020					
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	15	2	2	0	13
OCCRE	44	1	0	1	43
OFICINA JURIDICA	2	1	0	1	1
PRENSA	1	0	0	0	1
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0
CULTURA	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	3	1	0	1	2
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0
EDUCACION	2	1	1	0	1
GOBIERNO	12	0	0	0	12
HACIENDA	16	16	6	10	0
INFRAESTRUCTURA	2	0	0	0	2
MOVILIDAD	11	0	0	0	11
PLANEACION	21	0	0	0	21
SALUD	17	0	0	0	17
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	0	0	3
TURISMO	5	1	1	0	4
GENERAL	10	0	0	0	10
TOTAL PQRS	164	23	10	13	141

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE SEPTIEMBRE DE 2020				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	15	2	13	13%
OCCRE	44	1	43	2%
OFICINA JURIDICA	2	1	1	50%
PRENSA	1	0	1	0%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0%
CULTURA	0	0	0	0%
DEPORTE Y RECREACION	3	1	2	50%
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0%
EDUCACION	2	1	1	50%
GOBIERNO	12	0	12	0%
HACIENDA	16	16	0	100%
INFRAESTRUCTURA	2	0	2	0%
MOVILIDAD	11	0	11	0%
PLANEACION	21	0	21	0%
SALUD	17	0	17	0%
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	3	0%
TURISMO	5	1	4	20%
GENERAL	10	0	10	0%
TOTAL PQRS	164	23	141	14%

	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 15 de 34

Para el mes de Septiembre de 2020, la dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Aplicativo Web Digifile), fue la **Secretaría de Hacienda**.

(Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Oficina Jurídica, Secretaría de Educación y Deportes y Recreación con un 50%**, (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).


Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Secretaría de Turismo con un 20%, Despacho del Gobernador con un 13% y Occre con un 2%** Las siguientes dependencias recibieron sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Oficina de Prensa, Secretaría de Gobierno, Infraestructura, Movilidad, Planeación, Secretaría de Salud, Servicios Públicos y General** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Para las demás dependencias, **Control Interno de Gestión, Control Interno Disciplinario, Agricultura y Pesca, Cultura y Desarrollo Social**, que se encuentran también en 0%, significa que durante el mes evaluado no se presentaron PQRSD.

DEPENDENCIAS	PUESTO/ SEMAFORIZACION
Hacienda	1
Juridica	2
Educación	
Deportes y Recreación	
Turismo	3
Despacho del Gobernador	
Occre	
Prensa	
Gobierno	
Infraestructura	
Movilidad	
Planeación	
Salud	
Servicios Públicos	
General	

Información Estadística mes de Septiembre de 2020. Correo Institucional Servicio al Ciudadano.

PQRSD CORREO SERVICIO AL CIUDADANO ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES SEPTIEMBRE DE 2020									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	47	0	1	0	0	0	70	11	129
OCCRE	42	0	0	0	0	0	10	261	313
OFICINA JURIDICA	6	0	0	0	0	0	4	2	12
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	0	0	1	6	9
CULTURA	0	0	0	0	0	0	3	0	3
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	4	3	8
DESARROLLO SOCIAL	8	0	0	0	0	0	3	0	11
EDUCACION	0	0	0	0	0	0	2	1	3
GOBIERNO	20	0	0	0	0	0	3	31	54
HACIENDA	10	0	0	0	0	0	41	32	83
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	1	7	2	11
MOVILIDAD	15	0	0	0	0	0	3	15	33
PLANEACION	14	0	0	0	0	0	10	93	117
PRENSA	2	0	0	0	0	0	1	0	3
SALUD	26	0	0	0	0	0	53	18	97
SERVICIOS PUBLICOS	5	0	0	0	0	0	39	2	46
TURISMO	8	0	0	0	0	0	3	1	12
GENERAL	9	0	0	0	0	0	10	1	20
TOTAL PQRSD	217	0	1	0	0	1	268	479	966


	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 16 de 34

INFORMACION CORREO SAC

OBSERVACION: Debido a la situación actual del país por Covid-19 y al nuevo horario de atención establecido en esta entidad territorial, para lo cual se presentaron ciertos inconvenientes en la recopilación de información por dependencias, para el mes de **septiembre de 2020**, no se cuenta con la estadística de **seguimiento y cumplimiento en respuesta de las pqr sd** recibidas por este canal de atención servicioalciudadano@sanandres.gov.co.

Información Estadística Mes de Octubre de 2020 Página Web Aplicativo Web Digifile

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS PORMODALIDAD DE PETICION APLICATIVO WEB DIGIFILE MES OCTUBRE DE 2020						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	15	0	0	0	0	15
OCCRE	65	1	0	1	0	67
OFICINA JURIDICA	4	0	0	0	0	4
PRENSA	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0
CULTURA	1	0	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	3	0	0	0	0	3
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0
EDUCACION	0	0	0	0	0	0
GOBIERNO	3	0	0	0	0	3
HACIENDA	11	0	0	0	0	11
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	1
MOVILIDAD	11	1	0	0	0	12
PLANEACION	12	0	0	0	0	12
SALUD	7	0	2	0	0	9
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0	0	0
TURISMO	3	0	0	0	0	3
GENERAL	12	0	0	0	0	12
TOTAL PQRSD	148	3	2	1	0	154


	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 17 de 34

**SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS APLICATIVO WEB DIGIFILE
MES DE OCTUBRE DE 2020**

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	15	0	0	0	15
OCCRE	67	2	0	2	65
OFICINA JURIDICA	4	0	0	0	4
PRENSA	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0
CULTURA	1	1	0	1	0
DEPORTE Y RECREACION	3	1	1	0	2
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0
EDUCACION	0	0	0	0	0
GOBIERNO	3	0	0	0	3
HACIENDA	11	10	1	9	1
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	1
MOVILIDAD	12	0	0	0	12
PLANEACION	12	0	0	0	12
SALUD	9	1	1	0	8
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0	0
TURISMO	3	0	0	0	3
GENERAL	12	3	3	0	9
TOTAL PQRS	154	18	6	12	136

**CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS
APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE OCTUBRE DE 2020**

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	15	0	15	0%
OCCRE	67	2	65	3%
OFICINA JURIDICA	4	0	4	0%
PRENSA	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0%
CULTURA	1	1	0	100%
DEPORTE Y RECREACION	3	1	2	50%
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0%
EDUCACION	0	0	0	0%
GOBIERNO	3	0	3	0%
HACIENDA	11	10	1	91%
INFRAESTRUCTURA	1	0	1	0%
MOVILIDAD	12	0	12	0%
PLANEACION	12	0	12	0%
SALUD	9	1	8	11%
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0%
TURISMO	3	0	3	0%
GENERAL	12	3	9	25%
TOTAL PQRS	154	18	136	12%

	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 18 de 34

Para el mes de octubre de 2020, la dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Aplicativo Web Digifile), fue la **Secretaría de Cultura** (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).


Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Hacienda con un 91% y la Secretaría de Deportes y Recreación con un 50%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Occre con un 3%, Secretaría de Salud con un 11% y Secretaría General con un 25%**. Las siguientes dependencias recibieron sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Despacho del Gobernador, Oficina Asesora Jurídica, Control Interno Disciplinario, Secretaría de Gobierno, Infraestructura, Movilidad, Planeación y Secretaría de Turismo**. (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización). Para las demás dependencias, **Prensa, Control Interno de Gestión, Agricultura y Pesca, Desarrollo Social, Educación y Servicios Públicos** que se encuentran también en 0%, significa que durante el mes evaluado no se presentaron PQRSD

DEPENDENCIAS	PUESTO/ SEMAFORIZACION
Cultura	1
Hacienda	2
Deportes y Recreacion	
Occre	3
Salud	
General	
Despacho del Gobernador	
Jurídica	
Control Interno Disciplinario	
Gobierno	
Infraestructura	
Movilidad	
Planeacion	
Turismo	

Información Estadística mes de Octubre de 2020. Correo Institucional Servicio al Ciudadano

PQRSD CORREO SERVICIO AL CIUDADANO ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES OCTUBRE DE 2020									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	42	0	0	0	0	0	54	2	98
OCCRE	34	1	0	0	0	1	2	424	462
OFICINA JURIDICA	15	0	0	0	0	0	0	3	18
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	5	0	0	0	0	0	3	4	12
CULTURA	2	0	0	0	0	0	4	1	7
DEPORTE Y RECREACION	5	0	0	0	0	0	6	6	17
DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	0	0	0	1	1	6
EDUCACION	1	0	0	0	0	0	2	2	5
GOBIERNO	21	0	0	0	0	2	5	31	59
HACIENDA	11	0	0	0	0	0	65	30	106
INFRAESTRUCTURA	6	0	0	0	0	0	8	8	22
MOVILIDAD	18	0	0	0	0	0	5	6	29
PLANEACION	19	0	0	0	0	0	7	88	114
PRENSA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SALUD	19	0	1	0	0	2	44	21	87
SERVICIOS PUBLICOS	6	0	0	0	0	0	24	6	36
TURISMO	4	0	0	0	0	0	4	10	18
GENERAL	23	0	0	0	0	0	13	4	40
TOTAL PQRSD	237	1	1	0	0	5	247	647	1138


	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 19 de 34

INFORMACION CORREO SAC

OBSERVACION: Debido a la situación actual del país por Covid-19 y al nuevo horario de atención establecido en esta entidad territorial, para lo cual se presentaron ciertos inconvenientes en la recopilación de información por dependencias, para el mes de **Octubre de 2020**, no se cuenta con la estadística de **seguimiento y cumplimiento en respuesta de las pqrds** recibidas por este canal de atención servicioalciudadano@sanandres.gov.co

Información Estadística Mes de Noviembre de 2020 Página Web Aplicativo Web Digifile

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS PORMODALIDAD DE PETICION APLICATIVO WEB DIGIFILE MES NOVIEMBRE DE 2020						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	19	0	0	0	0	19
OCCRE	79	1	1	1	0	82
OFICINA JURIDICA	4	0	0	0	0	4
PRENSA	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0
CULTURA	0	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	4	0	0	0	0	4
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0
EDUCACION	2	0	0	0	0	2
GOBIERNO	5	1	1	0	1	8
HACIENDA	9	0	0	0	0	9
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	1
MOVILIDAD	5	0	0	0	0	5
PLANEACION	12	0	0	0	1	13
SALUD	2	0	0	0	1	3
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0	0	0
TURISMO	2	0	0	0	0	2
GENERAL	15	0	0	0	0	15
TOTAL PQRSD	159	2	2	1	3	167


	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 20 de 34

**SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS APLICATIVO WEB DIGIFILE
MES DE NOVIEMBRE DE 2020**

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	19	1	1	0	18
OCCRE	82	0	0	0	82
OFICINA JURIDICA	4	2	1	1	2
PRENSA	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0
CULTURA	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	4	1	1	0	3
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0
EDUCACION	2	1	1	0	1
GOBIERNO	8	0	0	0	8
HACIENDA	9	8	1	7	1
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	1
MOVILIDAD	5	1	1	0	4
PLANEACION	13	0	0	0	13
SALUD	3	1	0	1	2
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0	0
TURISMO	2	0	0	0	2
GENERAL	15	9	9	0	6
TOTAL PQRS	167	24	15	9	143

**CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS
APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE NOVIEMBRE DE 2020**

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	19	1	18	5%
OCCRE	82	0	82	0%
OFICINA JURIDICA	4	2	2	50%
PRENSA	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0%
CULTURA	0	0	0	0%
DEPORTE Y RECREACION	4	1	3	50%
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0%
EDUCACION	2	1	1	50%
GOBIERNO	8	0	8	0%
HACIENDA	9	8	1	89%
INFRAESTRUCTURA	1	0	1	0%
MOVILIDAD	5	1	4	20%
PLANEACION	13	0	13	0%
SALUD	3	1	2	33%
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0%
TURISMO	2	0	2	0%
GENERAL	15	9	6	60%
TOTAL PQRS	167	24	143	14%

	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 21 de 34

Para el mes de Noviembre de 2020, ninguna dependencia cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Aplicativo Web Digifile).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría de Hacienda con un 89%, General con un 60% Oficina Asesora Jurídica, Deportes y Recreación y Educación con un 50% c/u**, (Para un segundo puesto en el periodo evaluado-semaforización).


Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Secretaría de Salud con un 33%, Movilidad con un 20% y Despacho del Gobernador con un 5%** Las siguientes dependencias recibieron sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Occre, Gobierno, Infraestructura, Planeación y Turismo**. (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado-semaforización).

Para las demás dependencias, **Prensa, Control Interno de Gestión, Control Interno Disciplinario, Agricultura y Pesca, Cultura, Desarrollo Social y Servicios Públicos** que se encuentran también en 0%, significa que durante el mes evaluado no se presentaron PQRSD

DEPENDENCIAS	PUESTO/ SEMAFORIZACION	
NINGUNA	1	
Hacienda		
General		
Jurídica		
Deportes y Recreacion		
Educacion		
	2	
Salud		
Movilidad		
Despacho del Gobernador		
Occre		
Gobierno		
Infraestructura		
Planeacion		
Turismo		
		3

Información Estadística mes de Noviembre de 2020. Correo Institucional Servicio al Ciudadano.

PQRSD CORREO SERVICIO AL CIUDADANO ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES DE NOVIEMBRE DE 2020									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	27	0	0	0	0	0	45	6	78
OCCRE	29	0	0	0	0	0	3	496	528
OFICINA JURIDICA	5	0	1	0	0	0	2	6	14
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	0	0	0	0	1	2	4
CULTURA	0	0	0	0	0	0	4	1	5
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	6	4	11
DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	0	0	0	1	1	5
EDUCACION	1	0	0	0	0	0	1	0	2
GOBIERNO	18	1	2	0	0	1	8	19	49
HACIENDA	5	0	0	0	0	0	35	23	63
INFRAESTRUCTURA	5	0	0	0	0	0	2	2	9
MOVILIDAD	11	0	9	0	0	0	3	0	23
PLANEACION	4	0	1	0	0	0	7	55	67
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	2	0	0	0	0	0	25	18	45
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0	0	0	16	5	21
TURISMO	4	0	0	0	0	0	3	2	9
GENERAL	10	0	0	0	0	0	7	7	24
TOTAL PQRSD	127	1	13	0	0	1	169	647	958


	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 22 de 34

INFORMACION CORREO SAC

OBSERVACION: Debido a la situación actual del país por Covid-19 y al nuevo horario de atención establecido en esta entidad territorial, para lo cual se presentaron ciertos inconvenientes en la recopilación de información por dependencias, para el mes de **Noviembre de 2020**, no se cuenta con la estadística de **seguimiento y cumplimiento en respuesta de las pqr sd** recibidas por este canal de atención servicioalciudadano@sanandres.gov.co.

Información Estadística Mes de Diciembre de 2020 Página Web Aplicativo Web Digifile

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS PORMODALIDAD DE PETICION APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DICIEMBRE DE 2020						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	13	0	1	0	0	14
OCCRE	108	2	0	0	0	110
OFICINA JURIDICA	8	0	0	0	0	8
PRENSA	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DE GESTION	3	0	0	0	0	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	0	2
CULTURA	1	0	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	0	0	0	0	1	1
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	0	0	2
EDUCACION	0	0	0	0	0	0
GOBIERNO	6	0	0	0	0	6
HACIENDA	13	0	0	0	1	14
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	1
MOVILIDAD	3	0	0	0	0	3
PLANEACION	7	0	1	0	0	8
SALUD	8	0	0	0	0	8
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	0	0	0	1
TURISMO	12	0	0	0	0	12
GENERAL	18	0	1	0	0	19
TOTAL PQRSD	206	2	3	0	2	213


	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 23 de 34

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE DICIEMBRE DE 2020

DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	14	0	0	0	14
OCCRE	110	5	4	1	105
OFICINA JURIDICA	8	0	0	0	8
PRENSA	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DE GESTION	3	0	0	0	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	2	1	1	0	1
CULTURA	1	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	1	1	0	1	0
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	0	2
EDUCACION	0	0	0	0	0
GOBIERNO	6	0	0	0	6
HACIENDA	14	2	2	0	12
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	1
MOVILIDAD	3	0	0	0	3
PLANEACION	8	0	0	0	8
SALUD	8	0	0	0	8
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	0	0	1
TURISMO	12	1	1	0	11
GENERAL	19	11	11	0	8
TOTAL PQRSD	213	21	19	2	192

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS APLICATIVO WEB DIGIFILE MES DE DICIEMBRE DE 2020

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	14	0	14	0%
OCCRE	110	5	105	5%
OFICINA JURIDICA	8	0	8	0%
PRENSA	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DE GESTION	3	0	3	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	2	1	1	50%
CULTURA	1	0	1	0%
DEPORTE Y RECREACION	1	1	0	100%
DESARROLLO SOCIAL	2	0	2	0%
EDUCACION	0	0	0	0%
GOBIERNO	6	0	6	0%
HACIENDA	14	2	12	14%
INFRAESTRUCTURA	1	0	1	0%
MOVILIDAD	3	0	3	0%
PLANEACION	8	0	8	0%
SALUD	8	0	8	0%
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	1	0%
TURISMO	12	1	11	8%
GENERAL	19	11	8	58%
TOTAL PQRSD	213	21	192	10%

	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 24 de 34

Para el mes de Diciembre de 2020, la dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Aplicativo Web Digifile) fue la **Secretaría de Deportes y Recreación** (para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Secretaría General con un 58%, y Agricultura y Pesca con un 50%**(Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Secretaría de Hacienda con un 14%, Turismo con un 8%, y Occre con un 5%**, las siguientes dependencias recibieron sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Despacho del Gobernador, Oficina Asesora Jurídica, Control Interno de Gestión, Secretaría de Cultura, Desarrollo Social, Gobierno, Infraestructura, Movilidad, Planeación, Salud y Servicios Públicos**, (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Para las demás dependencias, **Oficina de Prensa, Control Interno Disciplinario y Secretaría de Educación** que se encuentran también en 0%, significa que durante el mes evaluado no se presentaron PQRSD.

DEPENDENCIAS	PUESTO/ SEMAFORIZACION
Deportes y Recreacion	1
General	2
Agricultura y Pesca	
Hacienda	3
Turismo	
Occre	
Despacho del Gobernador	
Juridica	
Control Interno de Gestion	
Cultura	
Desarrollo Social	
Gobierno	
Infraestructura	
Movilidad	
Planeacion	
Salud	
Servicios Publicos	

	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 25 de 34

Información Estadística mes de Diciembre de 2020. Correo Institucional Servicio al Ciudadano.


PQRSD CORREO SERVICIO AL CIUDADANO ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MES DE DICIEMBRE DE 2020									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	26	0	0	0	0	0	49	7	82
OCCRE	33	1	1	0	0	1	5	582	623
OFICINA JURIDICA	5	0	0	0	0	0	1	3	9
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	1	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0	4	3	7
CULTURA	1	0	0	0	0	0	1	3	5
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	1	10	12
DESARROLLO SOCIAL	7	0	0	0	0	0	0	2	9
EDUCACION	2	0	0	0	0	0	4	1	7
GOBIERNO	13	2	0	0	0	1	10	17	43
HACIENDA	6	0	0	0	0	0	22	35	63
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	5	3	8
MOVILIDAD	6	0	0	0	0	0	3	5	14
PLANEACION	7	2	0	0	0	4	8	67	88
PRENSA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SALUD	11	0	0	0	0	0	27	15	53
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	0	0	0	0	12	3	16
TURISMO	2	0	1	0	0	0	3	2	8
GENERAL	3	0	0	0	0	0	2	1	6
TOTAL PQRSD	125	5	2	0	0	6	159	759	1056

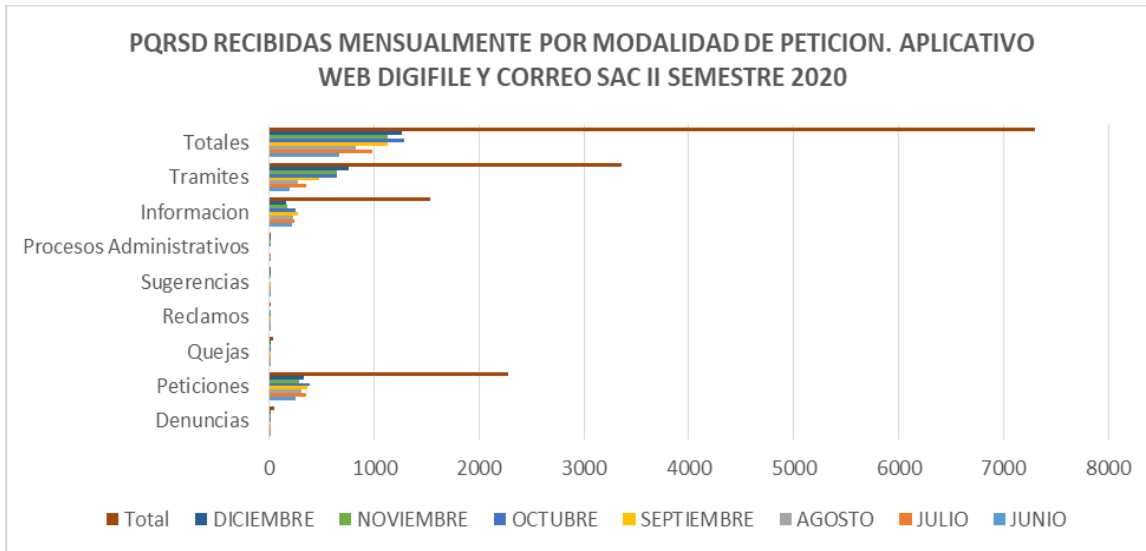
INFORMACION CORREO SAC

OBSERVACION: Debido a la situación actual del país por Covid-19 y al nuevo horario de atención establecido en esta entidad territorial, para lo cual se presentaron ciertos inconvenientes en la recopilación de información por dependencias, para el mes de **Diciembre de 2020**, no se cuenta con la estadística de **seguimiento y cumplimiento en respuesta de las pqrSD** recibidas por este canal de atención servicioalciudadano@sanandres.gov.co.

PQRSD Recibidas mensualmente por modalidad de Petición. Aplicativo web Digifile y Correo Servicio al Ciudadano Segundo Semestre 2020.


PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición. Aplicativo web Digifile y Correo SAC II SEMESTRE 2020								
Modalidad de Peticion	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Denuncias	6	11	4	4	8	3	8	44
Peticiones	248	355	304	368	385	286	331	2.277
Quejas	3	3	6	7	3	15	5	42
Reclamos	1	6	2	3	1	1	0	14
Sugerencias	4	4	2	1	0	3	2	16
Procesos Administrativos	6	3	0	0	1	1	5	16
Informacion	215	239	233	268	247	169	159	1530
Tramites	189	357	279	479	647	647	759	3357
Totales	672	978	830	1.130	1.292	1.125	1.269	7.296

	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 26 de 34



CONSOLIDADO II SEMESTRE 2020 PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION. APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	389	3	3	2	6	0	395	35	833
OCCRE	569	2	4	4	0	9	36	2118	2742
OFICINA JURIDICA	93	0	1	1	0	0	16	26	137
CONTROL INTERNO DE GESTION	3	0	0	0	0	0	3	0	6
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	0	0	0	0	1	2	0	11
AGRICULTURA Y PESCA	20	0	1	0	0	0	22	32	75
CULTURA	10	0	0	0	0	0	18	5	33
DEPORTE Y RECREACION	29	0	0	0	1	0	24	32	86
DESARROLLO SOCIAL	34	0	0	0	0	0	16	4	54
EDUCACION	27	0	0	0	0	0	19	6	52
GOBIERNO	156	6	6	2	1	14	52	131	368
HACIENDA	180	0	3	3	1	0	298	243	728
INFRAESTRUCTURA	28	0	2	0	0	1	39	31	101
MOVILIDAD	138	0	10	2	0	1	26	69	246
PLANEACION	172	4	3	0	1	7	68	463	718
PRENSA	9	0	0	0	0	0	8	0	17
SALUD	153	0	7	0	5	7	289	113	574
SERVICIOS PUBLICOS	26	1	0	0	0	1	136	20	184
TURISMO	56	0	1	0	0	2	18	16	93
GENERAL	177	0	1	0	1	1	45	13	238
TOTAL PQRS	2.277	16	42	14	16	44	1.530	3.357	7.296

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD para el segundo semestre 2020 fue la **Oficina de la Occre** en donde se concentraron el **38%** de las solicitudes recibidas, seguido por el **Despacho del Gobernador** que atendió un **11%** de los requerimientos. Luego la **Secretaria de Hacienda** y **Secretaria de Planeación** donde se

	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 27 de 34


concentraron con un 10% c/u, y por último la **Secretaria de Salud con un 8%** (Resultados de las cinco primeras dependencias que más atendieron PQRSD).

Del total de PQRSD recibidas mensualmente, las modalidades más requeridas fueron las de **“Tramites” con un total de 3.357 para un porcentaje del 46%, seguido de las “Peticiones” con un total 2.277 para un porcentaje de 31%**, seguido de **“Información” con un total de 1.530, para un porcentaje del 21%**, **“Denuncias” con un total de 44, para un porcentaje de 1%**. Seguido a estas se encuentran las **“Quejas” con un total de 13, para un porcentaje del 1%**. **“Procesos Administrativos” con un total de 16, “Reclamos” con un total de 14 y “Sugerencias” con un total de 16, 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 Octubre de 2020 con un total de 1.292 , para un porcentaje del 18%**, seguido del **mes de diciembre de 2020, con un total de 1.269, para un porcentaje del 17%**, seguido de los meses **Noviembre del 2020 para un total de 1.125 para un porcentaje del 15%** y **Septiembre del 2020 para un total de 1.130 para un porcentaje del 15%**, seguido del mes de **julio de 2020 con un total de 978, para un porcentaje del 13%**, **el mes de agosto con un total de 830, para un porcentaje del 11%** y por último el **mes de junio del 2020 con un total de 672, para un porcentaje del 9%**.

CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA PQRSD APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC II SEMESTRE 2020

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS POR EL APLICATIVO WEB DIGIFILE II SEMESTRE 2020				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	116	3	113	3%
OCCRE	376	10	366	3%
OFICINA JURIDICA	41	10	31	24%
PRENSA	3	0	3	0%
CONTROL INTERNO DE GESTION	3	0	3	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	3	1	2	33%
CULTURA	4	1	3	25%
DEPORTE Y RECREACION	13	5	8	38%
DESARROLLO SOCIAL	4	0	4	0%
EDUCACION	12	5	7	42%
GOBIERNO	54	0	54	0%
HACIENDA	111	67	44	60%
INFRAESTRUCTURA	12	0	12	0%
MOVILIDAD	52	2	50	4%
PLANEACION	92	0	92	0%
SALUD	75	2	73	3%
SERVICIOS PUBLICOS	9	0	9	0%
TURISMO	29	3	26	10%
GENERAL	90	32	58	36%
TOTAL PQRSD	1100	141	959	13%


	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 28 de 34

Para el periodo evaluado II semestre 2020, se presentaron en esta Entidad Territorial un total de 1.100 PQRSD por el Aplicativo Web Digifile con un cumplimiento de respuesta del 13%. Destacándose la siguiente dependencia con un porcentaje alto en cumplimiento: **Secretaría de Hacienda con un 60%**, para un porcentaje medio: **Secretaría de Educación con un 42%**, seguido de la **Secretaría de Deportes y Recreación con un 38%**, **Secretaría de General con un 36%** y **Agricultura y Pesca con un 33%**.

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS CORREO SERVICIO AL CIUDADANO PERIODO JUNIO- AGOSTO DEL 2020				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	330	224	106	68%
OCCRE	440	37	403	8%
OFICINA JURIDICA	43	18	25	42%
PRENSA	9	8	1	89%
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	0	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	3	0	100%
AGRICULTURA Y PESCA	42	29	13	69%
CULTURA	10	7	3	70%
DEPORTE Y RECREACION	25	16	9	64%
DESARROLLO SOCIAL	19	16	3	84%
EDUCACION	23	18	5	78%
GOBIERNO	109	89	20	82%
HACIENDA	302	173	129	57%
INFRAESTRUCTURA	39	22	17	56%
MOVILIDAD	95	33	62	35%
PLANEACION	240	36	204	15%
SALUD	217	135	82	62%
SERVICIOS PUBLICOS	56	44	12	79%
TURISMO	17	15	2	88%
GENERAL	58	34	24	59%
TOTAL PQRSD	2078	958	1120	46%

Debido a la situación actual del país por Covid-19 y al nuevo horario de atención establecido en esta entidad territorial, se presentaron ciertos inconvenientes en la recopilación de información por dependencias, hasta la fecha, solo se cuenta con la información estadística de los meses **Junio-Agosto de 2020 en cumplimiento de respuesta de las pqrSD** recibidas por este canal de atención servicioalciudadano@sanandres.gov.co.

Para el periodo evaluado II semestre de 2020, se presentaron en esta Entidad Territorial un total de **6.196 PQRSD** por el Correo Servicio al Ciudadano con un cumplimiento de respuesta del **46%**.(meses evaluados Junio- Agosto de 2020) Destacándose en este periodo las siguientes dependencias con un porcentaje alto en cumplimiento: **Oficina de Control Interno de Gestión, Oficina de Control Interno Disciplinario con un 100% c/u, Oficina de Prensa con un 89%** ,**Secretaría de Turismo con un 88%** , **Secretaría de Desarrollo Social con un 84%** y **Secretaría de Gobierno con un 82%** para un porcentaje medio:

	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 29 de 34

Secretaría de Servicios Públicos con un 79%, Educación con un 78%, Cultura con un 70%, Agricultura y Pesca con un 69%, Despacho del Gobernador con un 68%, Secretaría de Deportes y Recreación con un 64%, Secretaría de Salud con un 62%, General con un 59%, Hacienda con un 57% e Infraestructura con un 56%.


PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN II SEMESTRE 2020

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN JUNIO 2020									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	5	76	2	1	4	0	0	0	88
CORREO SAC	1	172	1	0	0	6	215	189	584
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	248	3	1	4	6	215	189	672

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN JULIO 2020									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	9	135	3	4	3	0	0	0	154
CORREO SAC	1	183	0	2	1	3	239	357	786
VENTANILLA UNICA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
CORREO CERTIFICADO	0	37	0	0	0	0	0	0	37
TOTAL	11	355	3	6	4	3	239	357	978

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN AGOSTO DE 2020									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	3	94	5	2	2	0	0	0	106
CORREO SAC	1	194	1	0	0	0	233	279	708
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	16	0	0	0	0	0	0	16
TOTAL	4	304	6	2	2	0	233	279	830

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN SEPTIEMBRE DE 2020									
CANAL DE ATENCIÓN	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	3	133	6	3	1	0	0	0	146
CORREO SAC	1	217	1	0	0	0	268	479	966
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	18	0	0	0	0	0	0	18
TOTAL	4	368	7	3	1	0	268	479	1.130

	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 30 de 34


PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION OCTUBRE DE 2020									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	3	135	2	1	0	0	0	0	141
CORREO SAC	5	237	1	0	0	1	247	647	1.138
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	13	0	0	0	0	0	0	13
TOTAL	8	385	3	1	0	1	247	647	1.292

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION NOVIEMBRE DE 2020									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	2	133	2	1	3	0	0	0	141
CORREO SAC	1	127	13	0	0	1	169	647	958
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	26	0	0	0	0	0	0	26
TOTAL	3	286	15	1	3	1	169	647	1.125

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION DICIEMBRE DE 2020									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	2	170	3	0	2	0	0	0	177
CORREO SAC	6	125	2	0	0	5	159	759	1056
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	36	0	0	0	0	0	0	36
TOTAL	8	331	5	0	2	5	159	759	1.269

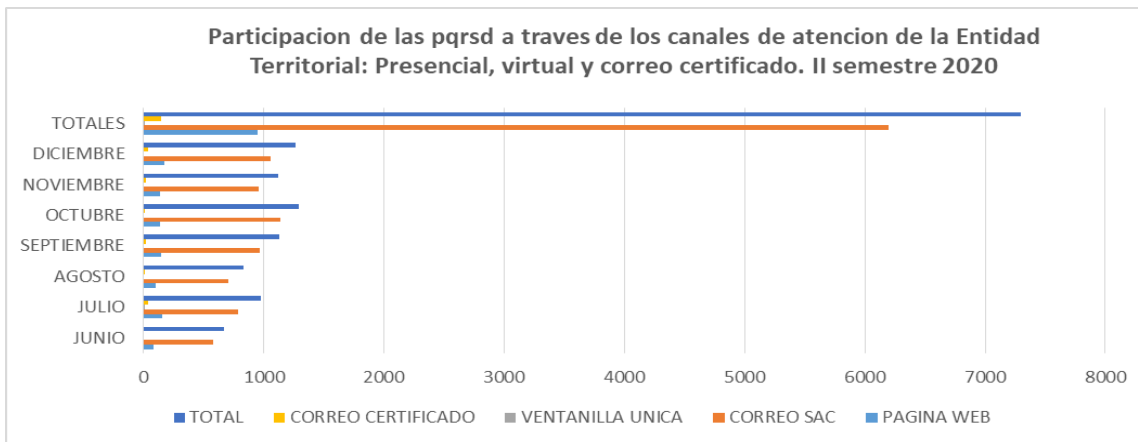
CONSOLIDADO PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION DIGIFILE Y CORREO SAC

CONSOLIDADO PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION PERIODO II SEMESTRE 2020									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	27	876	23	12	15	0	0	0	953
CORREO SAC	16	1.255	19	2	1	16	1.530	3.357	6.196
VENTANILLA UNICA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
CORREO CERTIFICADO	0	146	0	0	0	0	0	0	146
TOTAL	44	2.277	42	14	16	16	1.530	3.357	7.296

	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 31 de 34


CONSOLIDADO PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION II SEMESTRE 2020

PQRSD RECIBIDAS	PAGINA WEB	CORREO SAC	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
JUNIO	88	584	0	0	672
JULIO	154	786	1	37	978
AGOSTO	106	708	0	16	830
SEPTIEMBRE	146	966	0	18	1.130
OCTUBRE	141	1.138	0	13	1.292
NOVIEMBRE	141	958	0	26	1.125
DICIEMBRE	177	1.056	0	36	1.269
TOTALES	953	6.196	1	146	7.296



Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el segundo semestre de 2020 correspondió al **Canal Virtual**, (página web Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) recibándose el mayor número de peticiones en el mes de **Octubre de 2020**, para un porcentaje del 18%, seguido del mes de **agosto de 2020 (1 al 28 de agosto del 2020)** para un 22%, seguido del mes de **Diciembre de 2020** para un 17%, mes de **Septiembre y Noviembre de 2020**, para un 15% c/u, seguido del mes de **Julio de 2020** para un 13%, **Agosto** para un 11% y por último el mes de **Junio de 2020** con un 9%, discriminándose el comportamiento mensual de los canales presencial, virtual y correo certificado.

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Gobernación Departamental, **el Canal Virtual (Página Web- Formulario PQRSD Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano)** recogió un 98% (7.147), seguido del **Canal Presencial (Ventanilla Única- Correo Certificado)** concentrándose en el 2% de (147) de los requerimientos radicados por los grupos de valor de la Entidad Territorial.

	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 32 de 34


**TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE
LOS USUARIOS, QUEJAS Y RECLAMOS. APLICATIVO DIGIFILE Y CORREO SAC.
II SEMESTRE 2020**

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 2020, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, por las modalidades Quejas y Reclamos atendidos.

No.	MOTIVO DE QUEJAS	QUEJAS PRESENTADAS
1	No respuesta a las radicaciones de tramites y servicios a la Gobernacion Departamental	7
2	inconvenientes en la pagina web para la liquidacion del impuesto predial	8
3	Situacion sanitaria Emergencia del Covid y ayuda para el municipio de Providencia	4
4	Acceso denegado por pagina web para el pago de impuestos vehiculo	6
5	Mal manejo por basuras y baños en el Departamento	3
6	Por construccion indebida	1
7	Por servicios de salud EPS	2
8	visita de inspeccion damnificados huracan ETA	3
9	Sitio turistico Hoyo Soplador Atencion a turistas	3
10	No recibimiento de ayudas o subsidios por el Covid	5
TOTAL		42

No.	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS PRESENTADOS
1	No respuesta a las radicaciones de tramites y servicios a la Gobernacion Departamental	5
2	subsidio por emergencia sanitaria	4
3	Error en la pagina web para la liquidacion de impuesto predial	3
4	Informacion del pase que no esta cargada en el RUNT, no aparece licencia de conduccion	2
TOTAL		14

Para el segundo semestre de 2020 el mayor número de inconformidades presentadas por el Ciudadano fueron las Quejas con un total de cuarenta y dos (42), seguido de los Reclamos con un total de catorce (14) presentadas.

	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 33 de 34

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


No.	SUGERENCIAS	SUGERENCIAS PRESENTADAS
1	Mejorar medidas de bioseguridad por el Coronavirus	3
2	Sugerencia para el aplanamiento total de la curva de casos de contagiados por Covid 19, por rompimiento del ciclo de propagación del virus	1
3	Mal manejo de basuras	3
4	Mejoramiento en la atención y prestación de servicios en los sitios turísticos de la isla	4
5	Mejoramiento del servicio de internet en la isla	3
6	Mejorar la atención y prestación del servicio en las agencias de viajes	2
TOTAL		16

Para el segundo semestre de 2020 se presentaron dieciséis (16) 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 (II semestre 2020), 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.
- 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.
- Recordar y enfatizar que todas las Peticiones de la Entidad Territorial están bajo un número único de radicación en el sistema Digifile y por ende, las respuestas a esas PQRSD están sujetas a ese número consecutivo, por lo tanto y para dar respuesta, deberán ser RADICADAS en el mismo sistema, con el fin de descargar, verificar y soportar dicha acción, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento en el informe trimestral y Semestral de las PQRSD, Acción de mejoramiento en cuanto a las dependencias que están en 0% en cumplimiento . En casos especiales presentados en las dependencias y no puedan radicar sus respuestas, estas deberán notificar a la Oficina de Archivo y Correspondencia para continuar con dicho proceso de descargue de respuesta en el sistema Digifile.

	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 34 de 34

- Socializar las sugerencias que incluyen los informes trimestral y semestral, a todo el personal pertinente o comprometido de la entidad, con el fin de mejorar las respuestas a las PQRSD presentadas por la ciudadanía y fomentar la cultura del control y seguimiento en su trámite.
- Se debe realizar seguimiento, control e informe de las PQRSD recibidas, dentro del Comité interinstitucional de Planeación y Gestión de la Entidad, con la finalidad de que este asuma la tarea de requerir a las dependencias que no están asumiendo su responsabilidad ante los ciudadanos, y que respondan las PQRSD dentro de los términos de ley.
- Qué la Oficina de Control Interno de Gestión, audite a las dependencias que presentan un bajo porcentaje de cumplimiento, y se les exija un plan de mejoramiento.
- Dar cumplimiento a la Resolución 003053 del 28 de mayo del 2019 por medio del cual se reglamenta el Trámite Interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago.
- 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 PQRSD.

Se les enfatiza que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, se deben resolver o contestar siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Se les recuerda que una PQRSD es un mecanismo para identificar oportunidades de mejora en los procesos y servicios de una empresa, de forma que satisfaga a los clientes y las partes interesadas, son la mejor oportunidad que nos dan los clientes para saber con certeza en qué estamos obrando mal como entidad y cómo podemos solucionarlo.