

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA		Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO  MEMORANDO</b>		Versión: 01	Página <b>1 de 14</b>

<b>CÓDIGO</b>	<b>1700</b>	<b>CONSECUTIVO</b>		002
<b>FECHA</b>	23 DE ENERO DE 2019			
<b>PARA</b>	NESTOR GARNICA DE ARMAS	<b>CARGO</b>	Jefe Control Interno	
<b>DE</b>	LINO HOOKER PADILLA	<b>CARGO</b>	Coordinador (D) Oficina de Archivo y Correspondencia	
<b>ASUNTO</b>	Informe PQRSD Semestral – Julio a Diciembre de 2018			

Cordial Saludo:

Adjunto remito a usted el informe de la Gestión y Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que ha recepcionado la entidad por parte de la ciudadanía en el segundo semestre del año 2018; según datos que arroja nuestro sistema de información DIGIFILE (Ventanilla Única de Correspondencia).

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

- Para el mes de Julio del 2018: Fecha de Corte: 21 de Agosto del 2018
- Para el mes de Agosto del 2018: Fecha de Corte: 21 de Septiembre del 2018
- Para el mes de Septiembre del 2018: Fecha de Corte: 19 de Octubre del 2018.
- Para el mes de Octubre del 2018: Fecha de Corte: 22 de Noviembre del 2018
- Para el mes de Noviembre del 2018: Fecha de Corte: 22 de Diciembre del 2018
- Para el mes de Diciembre del 2018: Fecha de Corte: 22 de Enero del 2019 (ESTE MES SERIA PRELIMINAR POR FECHA DE ELABORACION DEL MISMO INFORME).

#### SEGUNDO SEMESTRE 2018

Modalidad de Peticion	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Denuncias	2	7	12	3	6	5	<b>35</b>
Peticiones	305	330	387	358	258	315	<b>1953</b>
Quejas	2	1	7	0	0	2	<b>12</b>
Reclamos	2	2	1	0	0	0	<b>5</b>
Sugerencias	2	4	0	0	0	0	<b>6</b>
<b>Totales</b>	<b>313</b>	<b>344</b>	<b>407</b>	<b>361</b>	<b>264</b>	<b>322</b>	<b>2011</b>

Del total de PQRSD recibidas mensualmente, las modalidades más requeridas fueron las de “Peticiones” con un total de 1.953 para un porcentaje de 97.1%, seguido de las “Denuncias” con un total de 35 para un porcentaje de 1.7%. Seguido a estas se encuentran las Quejas con un total de 12

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>2 de 14</b>

para un porcentaje de 0.6%, "Sugerencias" con un total de 6 para un porcentaje de 0.3% y los "Reclamos" con un total de 5 para un porcentaje de 0.2%.

### ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TERCER Y IV TRIMESTRE 2018

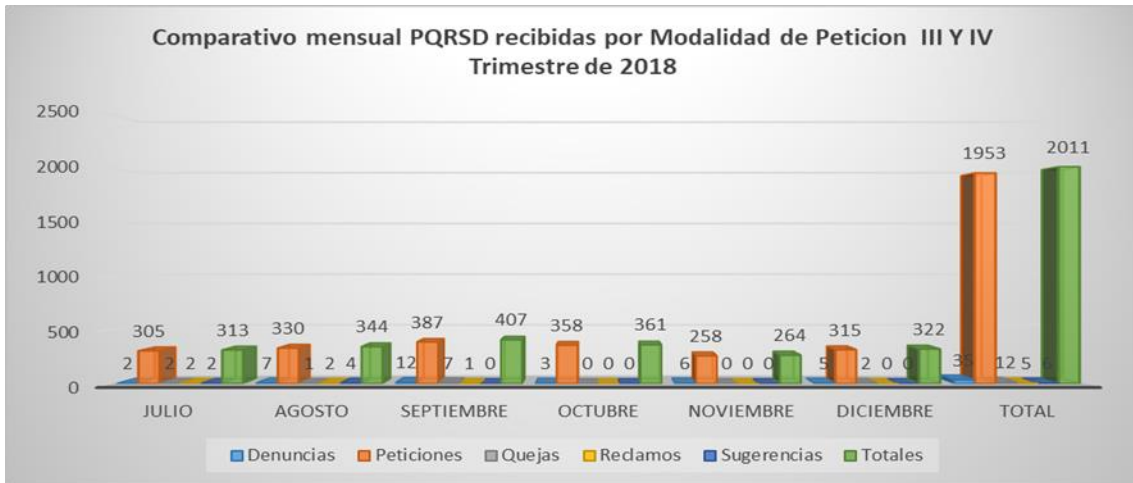
Comparativamente entre el tercer y cuarto trimestre de 2018, se presentó una disminución del 1.10% en el número de PQRSD recibidas en la entidad; situación asociada principalmente a la disminución en el número de Peticiones, las cuales pasaron de 1.022 a 931 Adicionalmente, las Denuncias con una participación más baja pasaron de 21 a 14 (con una variación 7). Por su parte, las Quejas de 10 a 2, (con una variación de 8). Para la Modalidad de Reclamos y Sugerencias, No se presentaron en el Cuarto Trimestre.

Total PQRSD recibidas III y IV TRIMESTRE DE 2018			
Modalidad de Peticion	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	VARIACION
Denuncias	21	14	7
Peticiones	1022	931	91
Quejas	10	2	8
Reclamos	5	0	5
Sugerencias	6	0	6
<b>Totales</b>	<b>1064</b>	<b>947</b>	<b>117</b>

Tabla No. 3 Comparativo mensual PQRSD recibidas por Modalidad de Petición III y IV Trimestre de 2018							
Modalidad de Peticion	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Denuncias	2	7	12	3	6	5	<b>35</b>
Peticiones	305	330	387	358	258	315	<b>1953</b>
Quejas	2	1	7	0	0	2	<b>12</b>
Reclamos	2	2	1	0	0	0	<b>5</b>
Sugerencias	2	4	0	0	0	0	<b>6</b>
<b>Totales</b>	<b>313</b>	<b>344</b>	<b>407</b>	<b>361</b>	<b>264</b>	<b>322</b>	<b>2011</b>

Los datos comparativos reflejan que el mayor pico de requerimientos se registró en los meses de Septiembre (con un total de 407) seguido al mes de Octubre (con un total de 361) asociados principalmente a la modalidad de Peticiones.

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>3 de 14</b>

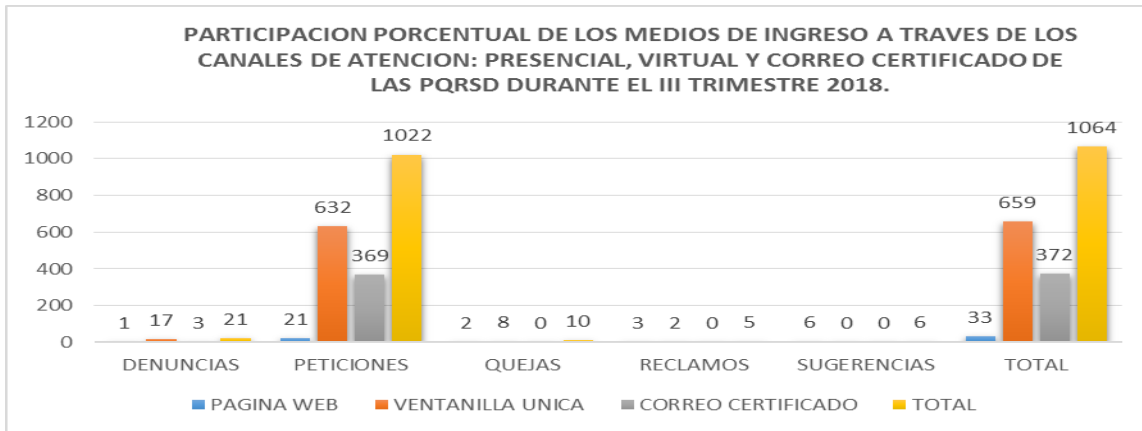


#### PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN TERCER TRIMESTRE 2018

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

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

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>4 de 14</b>

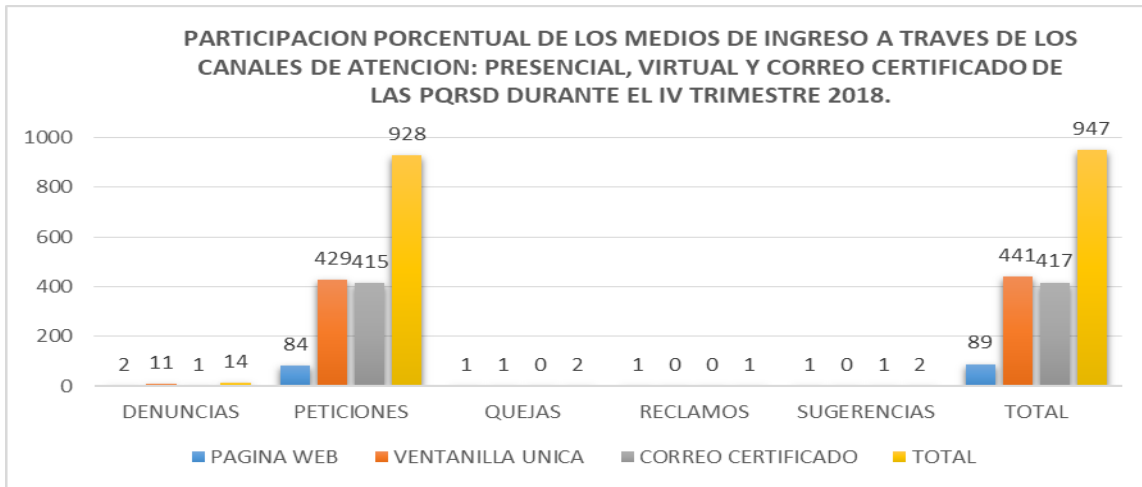


#### PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN CUARTO TRIMESTRE 2018

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION IV TRIMESTRE DE 2018						
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
PAGINA WEB	2	84	1	1	1	89
VENTANILLA UNICA	11	429	1	0	0	441
CORREO CERTIFICADO	1	415	0	0	1	417
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>928</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>947</b>

Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el Cuarto trimestre correspondió a la ventanilla Única, recibándose el mayor número de peticiones en el mes de Octubre de 2018, Como complemento de lo anotado, a continuación se discrimina en forma gráfica el comportamiento de los canales presencial, virtual y correo certificado, mes a mes, teniendo en cuenta su participación porcentual en el trimestre analizado, en el cual se evidencia una mayor participación a través del medio Presencial- Ventanilla Única con un 46.6% frente a los otros dos canales de atención: Virtual con un 9.4%, Concerniente a la (Página Web) y Correo Certificado con un 44.0% .

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>5 de 14</b>



**PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE POR CANAL DE ATENCIÓN III Y IV TRIMESTRE III TRIMESTRE 2018**

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

**IV TRIMESTRE 2018**

PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION				
PQRSD RECIBIDAS	PAGINA WEB	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
OCTUBRE	14	238	109	361
NOVIEMBRE	6	198	60	264
DICIEMBRE	10	228	84	322
<b>TOTALES</b>	<b>30</b>	<b>664</b>	<b>253</b>	<b>947</b>

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>6 de 14</b>

### CONSOLIDADO III TRIMESTRE 2018

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

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

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página 7 de 14

<b>PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION CUARTO TRIMESTRE DE 2018</b>						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	186	3	0	0	0	<b>189</b>
OCCRE	201	0	0	0	0	<b>201</b>
OFICINA JURIDICA	22	0	0	0	0	<b>22</b>
PRENSA	3	0	0	0	0	<b>3</b>
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	0	0	0	<b>3</b>
CULTURA	1	0	0	0	0	<b>1</b>
DEPORTE Y RECREACION	9	0	0	0	0	<b>9</b>
DESARROLLO SOCIAL	11	0	0	0	0	<b>11</b>
EDUCACION	34	1	0	0	0	<b>35</b>
GOBIERNO	83	6	1	0	0	<b>90</b>
HACIENDA	33	0	0	0	0	<b>33</b>
INFRAESTRUCTURA	24	0	0	0	0	<b>24</b>
MOVILIDAD	116	1	0	0	0	<b>117</b>
PLANEACION	33	0	0	0	0	<b>33</b>
SALUD	61	2	1	0	0	<b>64</b>
SERVICIOS PUBLICOS	13	0	0	0	0	<b>13</b>
TURISMO	11	1	0	0	0	<b>12</b>
GENERAL	103	0	0	0	0	<b>103</b>
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>947</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>963</b>

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue La Oficina de OCCRE en donde se concentraron el 29% de las solicitudes recibidas, seguido por el Despacho del Gobernador que atendió un 27% de los requerimientos. Luego la **Secretaría de Movilidad** donde se concentró con un 17%, **Secretaría General** con un 15%, y **Secretaría de Gobierno** con 13 (Resultados de las cinco Primeras Dependencias que más atendieron PQRSD).

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>8 de 14</b>

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

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


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

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

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

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



	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>9 de 14</b>

SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE 2018						
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA				CUMPLIO
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER	
DESPACHO GOBERNADOR	186	88	72	16	98	<b>47%</b>
OCCRE	201	46	24	22	155	<b>23%</b>
OFICINA JURIDICA	22	13	10	3	9	<b>59%</b>
PRENSA	3	3	3	0	0	<b>100%</b>
AGRICULTURA Y PESCA	3	1	1	0	2	<b>33%</b>
CULTURA	1	1	1	0	0	<b>100%</b>
DEPORTE Y RECREACION	9	6	6	0	3	<b>67%</b>
EDUCACION	34	13	12	1	21	<b>38%</b>
DESARROLLO SOCIAL	11	3	3	0	8	<b>27%</b>
GOBIERNO	83	21	20	1	62	<b>25%</b>
HACIENDA	33	11	11	0	22	<b>33%</b>
INFRAESTRUCTURA	24	11	7	4	13	<b>46%</b>
MOVILIDAD	116	40	27	13	76	<b>34%</b>
PLANEACION	33	21	17	4	12	<b>64%</b>
SALUD	61	32	31	1	29	<b>52%</b>
SERVICIOS PUBLICOS	13	10	7	3	3	<b>77%</b>
TURISMO	11	7	6	1	4	<b>64%</b>
GENERAL	103	53	49	4	50	<b>51%</b>
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>947</b>	<b>380</b>	<b>307</b>	<b>73</b>	<b>567</b>	<b>40%</b>

Para el cuarto Trimestre del 2018 las Dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRSD Respondidas fueron la **Oficina de Prensa y Cultura**.

**Se destacan las siguientes secretarías u oficinas con un alto porcentaje de cumplimiento: Servicios Públicos con 77%, Deporte y Recreación con 67%, Turismo y Planeación con un 64% y Oficina Jurídica con un 59%.**

Para el cuarto Trimestre del 2018 (Octubre, Noviembre y Diciembre) se recibieron 947 Peticiones, de las cuales 380 fueron respondidas, para un porcentaje del 40% en cumplimiento.

**TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS, QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE Y IV TRIMESTRE 2018**

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>10 de 14</b>

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

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

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

#### IV TRIMESTRE 2018

A continuación se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el trimestre analizado, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, por la modalidad de Quejas, para este periodo no se presentaron Reclamos

No.	MOTIVO DE QUEJAS	TOTAL
1	Incumplimiento por parte de la secretaria de Desarrollo en Programa de Rehabilitación a Jóvenes.	1
2	Informe denuncia acoso laboral	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>

#### VENTANILLA UNICA SECRETARIA DE SALUD ATENCION AL USUARIO ESTADISTICAS PQRSD III Y IV TRIMESTRE 2018

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO</b> <b>MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>11 de 14</b>

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

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

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

**IV TRIMESTRE 2018**

MES	PETICION	QUEJAS Y RECLAMOS
OCTUBRE	11	17
NOVIEMBRE	20	9
DICIEMBRE	10	12

**CLASIFICACION MOTIVO PQRSD III Y IV TRIMESTRE SECRETARIA DE SALUD**

MOTIVO	Insatisfaccion del usuario en el servicio de salud	Suministro de materiales y o insumos	Intermediacion para descuentos	Intermediacion para gestion de medicamentos	Intermediacion para procedimientos	Intermediacion para consecucion de citas	Atencion al usuario	Otros	TOTAL
MES									
JULIO	1	0	0	4	3	6	0	10	24
AGOSTO	0	0	0	8	0	3	0	21	32
SEPTIEMBRE	2	0	0	10	2	4	3	9	30
OCTUBRE	0	1	0	5	1	1	0	20	28
NOVIEMBRE	2	1	0	9	3	3	1	10	29
DICIEMBRE	1	0	0	5	4	1	0	11	22
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>81</b>	<b>165</b>

**VENTANILLA UNICA SECRETARIA DE EDUCACION SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO SAC III TRIMESTRE 2018**

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

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO  MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>12 de 14</b>

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

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

SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS VENTANILLA UNICA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>13 de 14</b>

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

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

Para el cuarto trimestre 2018 no se presentaron sugerencias por parte de los usuarios

### **ACOMPañAMIENTO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD A LAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD.**

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

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

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

Sumado a esta labor de alcance, y con el ánimo de continuar con las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018, se hizo entrega de forma física a todas las dependencias de la Entidad, formato denominado **Control y Seguimiento a PQRSD**, el cual se puede descargar de la Plataforma Institucional **Isolucion**, con el fin de registrar internamente todas sus peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas , para así llevar un mayor control de todas las

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación: 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-01
	<b>FORMATO  MEMORANDO</b>	Versión: 01	Página <b>14 de 14</b>

solicitudes que requieran los ciudadanos, y se tengan presente los tiempos de respuesta (Radicación de entrada, Vencimiento, Termino de salida y digitalización recibo de respuesta y/o registro de guía).

### RECOMENDACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2018

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 (Segundo semestre de 2018), 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, de la responsabilidad que tienen con la ciudadanía, en la satisfacción de sus necesidades de información.
- ✓ Recordar a los directivos de la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los ciudadanos frente a requerimientos y verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes.
- ✓ Verificar los radicados que se encuentran vencidos, según los informes semanales que se remiten a las Dependencias comprometidas por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia con el fin de requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.
- ✓ Socializar las sugerencias que incluye este informe trimestral, a todo el personal pertinente o comprometido de la entidad, con el fin de mejorar las respuestas a las PQRSD presentadas por la ciudadanía y fomentar la cultura del control y seguimiento en su trámite.
- ✓ Se debe realizar seguimiento, control e informe de las PQRSD recibidas, dentro del Comité interinstitucional de Planeación y Gestión de la Entidad, con la finalidad de que este asuma la tarea de requerir a las dependencias que no están asumiendo su responsabilidad ante los ciudadanos, y que respondan las PQRSD dentro de los términos de ley.
- ✓ Qué la Oficina de Control Interno de Gestión, audite a las dependencias que presentan un bajo porcentaje de cumplimiento, y se le exija un plan de mejoramiento.

**LINO HOOKER PADILLA**  
Coordinador (D)  
Archivo y Correspondencia