

	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 20

Información Estadística del mes de Enero 2021.

PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE ENERO DE 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	13	1	0	0	1	1	15	7	38
OCCRE	113	2	1	1	0	2	2	152	273
OFICINA JURIDICA	6	0	0	0	0	0	0	3	9
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	4	0	0	0	0	0	4	3	11
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0	2	2
EDUCACION	1	0	0	0	0	0	1	1	3
GOBIERNO	7	0	0	0	0	1	2	6	16
HACIENDA	18	0	1	0	1	0	4	3	27
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	15	0	0	0	0	0	1	2	18
PLANEACION	12	0	0	0	0	0	1	12	25
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	18	0	7	0	0	1	8	3	37
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0	0	0	2	1	3
TURISMO	1	0	1	0	0	0	1	1	4
GENERAL	12	0	0	0	0	0	3	1	16
TOTAL PQRS	221	3	10	1	2	5	44	197	483

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE ENERO 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	38	21	5	16	17
OCCRE	273	79	74	5	194
OFICINA JURIDICA	9	4	2	2	5
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	11	7	3	4	4
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	0	2
EDUCACION	3	2	1	1	1
GOBIERNO	16	2	0	2	14
HACIENDA	27	23	17	6	4
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	18	1	0	1	17
PLANEACION	25	1	0	1	24
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	37	14	4	10	23
SERVICIOS PUBLICOS	3	2	0	2	1
TURISMO	4	1	0	1	3
GENERAL	16	7	4	3	9
TOTAL PQRS	483	164	110	54	319

	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 20

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE ENERO 2021				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	38	21	17	55%
OCCRE	273	79	194	29%
OFICINA JURIDICA	9	4	5	44%
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	11	7	4	64%
DESARROLLO SOCIAL	2	0	2	0%
EDUCACION	3	2	1	67%
GOBIERNO	16	2	14	13%
HACIENDA	27	23	4	85%
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0%
MOVILIDAD	18	1	17	6%
PLANEACION	25	1	24	4%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	37	14	23	38%
SERVICIOS PUBLICOS	3	2	1	67%
TURISMO	4	1	3	25%
GENERAL	16	7	9	44%
TOTAL PQRS	483	164	319	34%

Para el mes de enero 2021, ninguna dependencia cumplió con la Estrategia del 100% de PQRS respondidas (Aplicativo Web Digifile). Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Hacienda con un 85%** (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Seguido de la **Secretaría de Servicios Públicos y Educación con un 67%** (para un segundo puesto) y la **Secretaría de Deportes y Recreación con un 64%**, **Despacho del Gobernador con un 55%** (Para un tercer puesto).

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): **Agricultura y Pesca y Desarrollo Social**.

	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 20

Información Estadística del mes de febrero del 2021.

PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE FEBRERO DE 2021									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	28	1	0	1	1	1	8	0	40
OCCRE	87	8	2	1	0	0	0	143	241
OFICINA JURIDICA	8	3	0	0	0	0	0	0	11
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0	0	0	0	0	0	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	1	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	0	0	0	0	2
CULTURA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	3	0	0	0	1	0	0	1	5
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EDUCACION	1	0	0	0	0	0	0	0	1
GOBIERNO	7	4	1	0	1	0	1	0	14
HACIENDA	30	0	1	2	0	0	4	5	42
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
MOVILIDAD	17	0	0	0	0	0	0	0	17
PLANEACION	19	0	0	0	0	0	1	11	31
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	7	0	0	0	1	0	3	0	11
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TURISMO	2	0	0	0	0	2	0	0	4
GENERAL	10	0	0	0	0	0	0	0	10
TOTAL PQRS	224	16	4	4	4	3	18	160	433

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE FEBRERO 2021					
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	40	8	0	8	32
OCCRE	241	21	21	0	220
OFICINA JURIDICA	11	2	2	0	9
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0	0	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	1	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	2
CULTURA	1	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	5	2	2	0	3
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0
EDUCACION	1	1	0	0	0
GOBIERNO	14	1	0	1	13
HACIENDA	42	38	30	8	4
INFRAESTRUCTURA	1	1	1	0	0
MOVILIDAD	17	0	0	0	17
PLANEACION	31	1	0	1	30
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	11	3	0	3	8
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0	0
TURISMO	4	0	0	0	4
GENERAL	10	5	5	0	5
TOTAL PQRS	433	84	62	21	349

	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 20

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE FEBRERO 2021				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	40	8	32	20%
OCCRE	241	21	220	9%
OFICINA JURIDICA	11	2	9	18%
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0	1	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	100%
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	2	0%
CULTURA	1	0	1	0%
DEPORTE Y RECREACION	5	2	3	40%
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0%
EDUCACION	1	1	0	100%
GOBIERNO	14	1	13	7%
HACIENDA	42	38	4	90%
INFRAESTRUCTURA	1	1	0	100%
MOVILIDAD	17	0	17	0%
PLANEACION	31	1	30	3%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	11	3	8	27%
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0%
TURISMO	4	0	4	0%
GENERAL	10	5	5	50%
TOTAL PQRS	433	84	349	19%

Para el mes de **febrero 2021**, las Dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRS respondidas fue: **Control Interno Disciplinario, Educación, y la Secretaría de Infraestructura** (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 90% General con un 50% y Deportes y Recreación con un 40%** (para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: Secretaria de Salud con un 27% Despacho del Gobernador con un 20%, y Oficina Jurídica con un 18% (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Las siguientes dependencias recibieron sus peticiones pero a la fecha de corte de revisión para la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajo en cumplimiento): **Oficina de Control Interno de Gestión, Oficina de Control Interno Disciplinario, Agricultura y Pesca, Cultura, Educación, Movilidad y Turismo.**

	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 20

Información Estadística del mes de Marzo de 2021.

PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE MARZO DE 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	35	1	0	0	1	0	84	19	140
OCCRE	163	11	4	3	1	2	6	985	1.175
OFICINA JURIDICA	10	17	0	0	0	0	13	6	46
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	3	0	0	0	0	0	1	6	10
CULTURA	5	0	0	0	0	0	5	0	10
DEPORTE Y RECREACION	5	0	0	0	0	0	6	6	17
DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	0	0	0	2	2	7
EDUCACION	15	2	0	0	0	0	3	0	20
GOBIERNO	27	22	1	0	0	0	22	38	110
HACIENDA	33	1	0	0	1	0	25	59	119
INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0	0	0	5	5	12
MOVILIDAD	36	0	0	1	0	0	2	6	45
PLANEACION	23	2	1	0	0	2	7	101	136
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	15	6	0	0	0	0	28	32	81
SERVICIOS PUBLICOS	2	0	0	0	0	1	30	3	36
TURISMO	10	0	0	1	0	1	8	8	28
GENERAL	20	2	0	0	1	0	13	4	40
TOTAL PQRS	407	65	6	5	4	6	260	1.280	2.033

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE MARZO 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	140	76	0	76	64
OCCRE	1.175	347	323	24	828
OFICINA JURIDICA	46	14	1	13	32
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	10	0	0	0	10
CULTURA	10	2	0	2	8
DEPORTE Y RECREACION	17	6	0	6	11
DESARROLLO SOCIAL	7	2	0	2	5
EDUCACION	20	3	0	3	17
GOBIERNO	110	22	22	0	88
HACIENDA	119	100	75	25	19
INFRAESTRUCTURA	12	2	0	2	10
MOVILIDAD	45	12	2	10	33
PLANEACION	136	7	0	7	129
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	81	28	0	28	53
SERVICIOS PUBLICOS	36	26	0	26	10
TURISMO	28	8	0	8	20
GENERAL	40	11	1	10	29
TOTAL PQRS	2.033	666	424	242	1.367

	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 20

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE MARZO 2021				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	140	76	64	54%
OCCRE	1.175	347	828	30%
OFICINA JURIDICA	46	14	32	30%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	10	0	10	0%
CULTURA	10	2	8	35%
DEPORTE Y RECREACION	17	6	11	35%
DESARROLLO SOCIAL	7	2	5	29%
EDUCACION	20	3	17	15%
GOBIERNO	110	22	88	20%
HACIENDA	119	100	19	84%
INFRAESTRUCTURA	12	2	10	17%
MOVILIDAD	45	12	33	27%
PLANEACION	136	7	129	5%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	81	28	53	35%
SERVICIOS PUBLICOS	36	26	10	72%
TURISMO	28	8	20	29%
GENERAL	40	11	29	28%
TOTAL PQRS	2.033	666	1.367	33%

Para el mes de marzo de 2021, ninguna dependencia cumplió con la Estrategia del 100% de PQRS respondidas (Aplicativo Web Digifile).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Hacienda con un 84%, Servicios Públicos con 72%, Despacho del Gobernador con un 54%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Deporte y Recreación, y Salud y Cultura con un 35%, Occre y Jurídica con un 30%, Turismo y Desarrollo Social con un 29% y General con un 28%**.

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): **Control Interno Disciplinario y Agricultura y Pesca**, (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

	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 20

Información Estadística del mes de Abril de 2021

PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE ABRIL DE 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	48	6	0	0	0	0	80	16	150
OCCRE	74	6	1	1	0	1	11	766	860
OFICINA JURIDICA	6	2	0	0	0	0	9	7	24
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	4	0	0	0	0	0	4	3	11
CULTURA	1	0	0	0	0	0	1	0	2
DEPORTE Y RECREACION	6	0	0	0	0	0	4	1	11
DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	0	0	0	0	1	5
EDUCACION	1	2	0	0	0	0	1	1	5
GOBIERNO	31	14	0	0	0	1	41	39	126
HACIENDA	25	0	1	0	0	0	63	32	121
INFRAESTRUCTURA	3	1	0	0	0	0	8	4	16
MOVILIDAD	32	3	0	0	0	0	5	10	50
PLANEACION	18	2	1	0	0	0	7	81	109
PRENSA	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SALUD	31	3	0	0	0	0	37	28	99
SERVICIOS PUBLICOS	5	0	0	0	0	0	19	5	29
TURISMO	11	0	0	0	0	2	4	9	26
GENERAL	14	0	1	0	0	0	12	7	34
TOTAL PQRS	314	39	4	1	0	4	307	1.010	1.679

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE ABRIL 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	150	82	2	80	68
OCCRE	860	222	134	88	638
OFICINA JURIDICA	24	11	2	9	13
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	11	4	0	4	7
CULTURA	2	1	0	1	1
DEPORTE Y RECREACION	11	6	0	6	5
DESARROLLO SOCIAL	5	0	0	0	5
EDUCACION	5	1	0	0	4
GOBIERNO	126	42	1	41	84
HACIENDA	121	98	43	55	23
INFRAESTRUCTURA	16	9	1	8	7
MOVILIDAD	50	9	3	6	41
PLANEACION	109	7	0	7	102
PRENSA	1	1	0	1	0
SALUD	99	29	0	29	70
SERVICIOS PUBLICOS	29	19	0	19	10
TURISMO	26	4	0	4	22
GENERAL	34	12	0	12	22
TOTAL PQRS	1.679	557	186	370	1.122

	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 8 de 20

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE ABRIL 2021				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	150	82	68	55%
OCCRE	860	222	638	26%
OFICINA JURIDICA	24	11	13	46%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	11	4	7	36%
CULTURA	2	1	1	50%
DEPORTE Y RECREACION	11	6	5	55%
DESARROLLO SOCIAL	5	0	5	0%
EDUCACION	5	1	4	20%
GOBIERNO	126	42	84	33%
HACIENDA	121	98	23	81%
INFRAESTRUCTURA	16	9	7	56%
MOVILIDAD	50	9	41	18%
PLANEACION	109	7	102	6%
PRENSA	1	1	0	100%
SALUD	99	29	70	29%
SERVICIOS PUBLICOS	29	19	10	66%
TURISMO	26	4	22	15%
GENERAL	34	12	22	35%
TOTAL PQRS	1.679	557	1.122	33%

Para el mes de Abril 2021, la Dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRS respondidas (Correo Servicio al Ciudadano) fue: la **Oficina de Prensa** (Para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Hacienda con un 81%** **Servicios Públicos con un 66%**, **Infraestructura con un 56%** y **Deportes y Recreación y Despacho del Gobernador con un 55%** (para un segundo puesto en el periodo evaluado-semaforización).

Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Jurídica con 46%**, **Agricultura y Pesca con un 36%**, **General con un 35%**, **Gobierno con un 33%**, **Occre con un 26%** y **Educación con un 20%** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

	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 20

Información Estadística Mes de Mayo de 2021.

PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE MAYO DE 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	58	1	1	0	1	1	74	28	164
OCCRE	100	15	0	1	0	3	9	845	973
OFICINA JURIDICA	7	1	0	0	0	0	8	5	21
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	0	0	0	1	0	5	0	7
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	2	0	0	0	0	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0	3	2	5
CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	0	0	0	0	0	0	1	2	3
DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	0	0	0	4	0	7
EDUCACION	5	0	0	0	0	0	4	1	10
GOBIERNO	15	15	0	2	0	0	38	45	115
HACIENDA	27	0	0	2	0	0	37	25	91
INFRAESTRUCTURA	2	0	0	0	0	1	9	3	15
MOVILIDAD	23	2	0	1	0	1	2	22	51
PLANEACION	13	1	0	0	0	0	9	74	97
PRENSA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SALUD	17	0	0	0	1	2	11	29	60
SERVICIOS PUBLICOS	7	0	0	0	0	0	30	1	38
TURISMO	6	0	0	0	0	0	5	6	17
GENERAL	12	0	1	0	0	0	6	7	26
TOTAL PQRS	297	35	4	6	3	8	255	1.095	1.703

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE MAYO 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	164	74	0	74	90
OCCRE	973	218	209	9	755
OFICINA JURIDICA	21	9	1	8	12
CONTROL INTERNO DE GESTION	7	5	0	5	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	5	3	0	3	2
CULTURA	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	3	1	0	1	2
DESARROLLO SOCIAL	7	7	3	4	0
EDUCACION	10	9	4	5	1
GOBIERNO	115	38	0	38	77
HACIENDA	91	69	32	37	22
INFRAESTRUCTURA	15	9	0	9	6
MOVILIDAD	51	7	5	2	44
PLANEACION	97	9	0	9	88
PRENSA	1	0	0	0	1
SALUD	60	11	0	11	49
SERVICIOS PUBLICOS	38	30	0	30	8
TURISMO	17	6	1	5	11
GENERAL	26	9	3	6	17
TOTAL PQRS	1.703	514	258	256	1.189

	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 20

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE MAYO 2021				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	164	74	90	45%
OCCRE	973	218	755	22%
OFICINA JURIDICA	21	9	12	43%
CONTROL INTERNO DE GESTION	7	5	2	71%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	2	0%
AGRICULTURA Y PESCA	5	3	2	60%
CULTURA	0	0	0	0%
DEPORTE Y RECREACION	3	1	2	33%
DESARROLLO SOCIAL	7	7	0	100%
EDUCACION	10	9	1	90%
GOBIERNO	115	38	77	33%
HACIENDA	91	69	22	76%
INFRAESTRUCTURA	15	9	6	60%
MOVILIDAD	51	7	44	14%
PLANEACION	97	9	88	9%
PRENSA	1	0	1	0%
SALUD	60	11	49	18%
SERVICIOS PUBLICOS	38	30	8	79%
TURISMO	17	6	11	35%
GENERAL	26	9	17	35%
TOTAL PQRS	1.703	514	1.189	30%

Para el mes de mayo de 2021, la dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRS respondidas fue la **Secretaría de Desarrollo Social** (Para un primer puesto en la evaluación y semaforización)

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Educación con un 90%, Servicios Públicos con un 79% Hacienda con un 76%, Control Interno de Gestión con un 71% y Agricultura y Pesca con un 60%** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Despacho del Gobernador con un 45%, Oficina Jurídica con un 43%, Turismo y General con un 35% Gobierno y Deportes con un 33%** 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): **Control Interno Disciplinario y Oficina de Prensa** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

	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 20

Información Estadística mes de Junio de 2021.

PETICIONES Y TRAMITES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE JUNIO DE 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	41	1	0	0	0	2	51	17	112
OCCRE	94	18	1	0	0	4	7	918	1.042
OFICINA JURIDICA	5	10	0	0	0	0	6	3	24
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	4	7
CULTURA	3	0	0	0	0	0	2	1	6
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	0	2	2	6
DESARROLLO SOCIAL	5	0	0	0	0	0	4	2	11
EDUCACION	4	0	0	0	0	0	4	2	10
GOBIERNO	12	19	0	0	0	4	13	34	82
HACIENDA	70	0	0	1	0	0	35	35	141
INFRAESTRUCTURA	2	0	0	0	0	0	13	8	23
MOVILIDAD	16	1	0	1	0	0	0	7	25
PLANEACION	13	2	0	0	0	0	12	45	72
PRENSA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SALUD	21	0	0	0	0	0	25	24	70
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	0	0	0	0	28	5	36
TURISMO	2	0	0	1	1	1	4	13	22
GENERAL	15	1	0	0	0	0	5	9	30
TOTAL PQRS	312	52	1	3	1	11	213	1.129	1.722

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE JUNIO 2021

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	112	51	0	51	61
OCCRE	1.042	39	24	15	1.003
OFICINA JURIDICA	24	6	0	6	18
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	0	1	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	7	1	0	1	6
CULTURA	6	2	0	2	4
DEPORTE Y RECREACION	6	2	0	2	4
DESARROLLO SOCIAL	11	9	6	3	2
EDUCACION	10	5	3	2	5
GOBIERNO	82	13	0	13	69
HACIENDA	141	56	34	22	85
INFRAESTRUCTURA	23	13	0	13	10
MOVILIDAD	25	2	2	0	23
PLANEACION	72	12	0	12	60
PRENSA	1	0	0	0	1
SALUD	70	25	0	25	45
SERVICIOS PUBLICOS	36	28	0	28	8
TURISMO	22	4	0	4	18
GENERAL	30	5	0	5	25
TOTAL PQRS	1.722	274	69	205	1.448

	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 20

**CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES
RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC)
MES DE JUNIO 2021**

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	112	51	61	46%
OCCRE	1042	39	1003	4%
OFICINA JURIDICA	24	6	18	25%
CONTROL INTERNO DE GESTION	1	1	0	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	7	1	6	14%
CULTURA	6	2	4	33%
DEPORTE Y RECREACION	6	2	4	33%
DESARROLLO SOCIAL	11	9	2	82%
EDUCACION	10	5	5	50%
GOBIERNO	82	13	69	16%
HACIENDA	141	56	85	40%
INFRAESTRUCTURA	23	13	10	57%
MOVILIDAD	25	2	23	8%
PLANEACION	72	12	60	17%
PRENSA	1	0	1	0%
SALUD	70	25	45	36%
SERVICIOS PUBLICOS	36	28	8	78%
TURISMO	22	4	18	18%
GENERAL	30	5	25	17%
TOTAL PQRS	1.722	274	1.448	16%

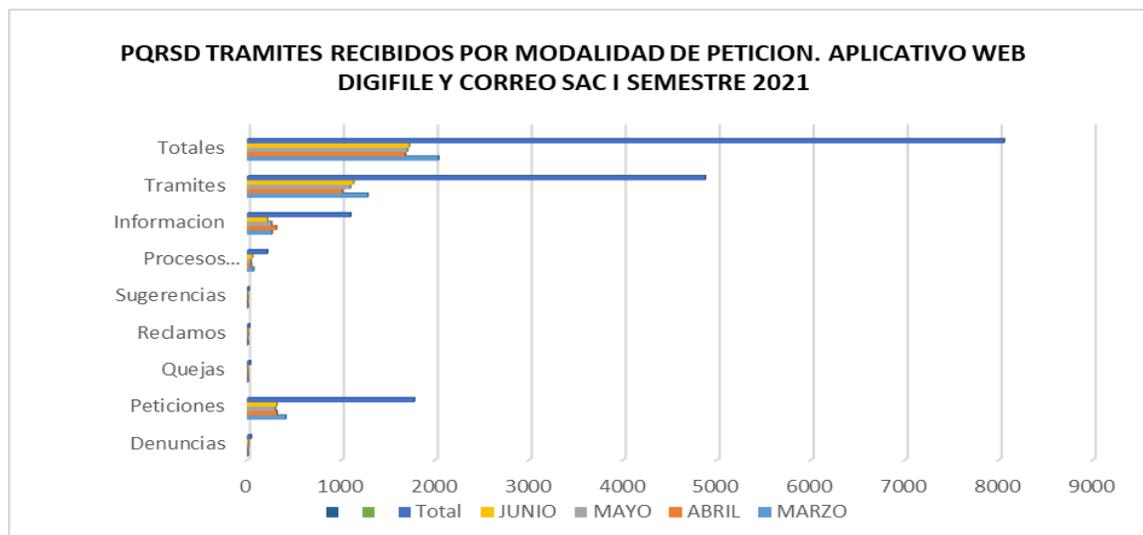
Para el mes de Junio de 2021, la dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRS respondidas, fue la **Oficina de Control Interno de Gestión** (para un primer puesto en la Evaluación y semaforización)

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: **Desarrollo Social con un 82%, servicios Públicos con un 78%, Infraestructura con un 57% y Educación con un 50%** (para un segundo puesto en el periodo evaluado-semaforización). Las dependencias con un porcentaje bajo en cumplimiento: **Despacho del Gobernador con un 46%, Hacienda con un 40%, Salud con un 36%, Cultura y Deportes con un 33% Jurídica con un 25% Turismo con un 18%, Planeación con un 17%, General y Gobierno con un 16%, y Occre con un 4%** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización)

	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 20

PQRSD Recibidas mensualmente por modalidad de Petición. Aplicativo Web Digifile y Correo Servicio al Ciudadano Primer Semestre 2021

PQRSD Y tramites recibidos mensualmente por Modalidad de Petición. Aplicativo web Digifile y Correo SAC I SEMESTRE 2021							
Modalidad de Peticion	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Denuncias	5	3	6	4	8	11	37
Peticiones	221	224	407	314	297	312	1.775
Quejas	10	4	6	4	4	1	29
Reclamos	1	4	5	1	6	3	20
Sugerencias	2	4	4	0	3	1	14
Procesos Administrativos	3	16	65	39	35	52	210
Informacion	44	18	260	307	255	213	1.097
Tramites	197	160	1.280	1.010	1.095	1.129	4.871
Totales	483	433	2.033	1.679	1.703	1.722	8.053



	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 20

CONSOLIDADO I SEMESTRE 2021 PQRSD Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION APLICATIVO DIGIFILE Y CORREO SAC

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	223	11	1	1	4	5	312	87	644
OCCRE	631	60	9	7	1	12	35	3809	4.564
OFICINA JURIDICA	42	33	0	0	0	0	36	24	135
CONTROL INTERNO DE GESTION	2	0	0	0	1	0	6	0	9
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	2	0	0	0	1	0	5
AGRICULTURA Y PESCA	12	0	0	0	0	0	9	15	36
CULTURA	10	0	0	0	0	0	8	1	19
DEPORTE Y RECREACION	20	0	0	0	1	0	17	15	53
DESARROLLO SOCIAL	15	0	0	0	0	0	10	7	32
EDUCACION	27	4	0	0	0	0	13	5	49
GOBIERNO	99	74	2	2	1	6	117	162	463
HACIENDA	203	1	3	5	2	0	168	159	541
INFRAESTRUCTURA	9	2	0	0	0	1	35	20	67
MOVILIDAD	139	6	0	3	0	1	10	47	206
PLANEACION	98	7	2	0	0	2	37	324	470
PRENSA	2	0	0	0	0	0	1	0	3
SALUD	109	9	7	0	2	3	112	116	358
SERVICIOS PUBLICOS	17	0	0	0	0	1	109	15	142
TURISMO	32	0	1	2	1	6	22	37	101
GENERAL	83	3	2	0	1	0	39	28	156
TOTAL PQRSD	1.775	210	29	20	14	37	1.097	4.871	8.053

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD para el primer semestre 2021 fue la **Oficina de la Occre en donde se concentraron el 59%** de las solicitudes recibidas, seguido por el **Despacho del Gobernador que atendió un 8%** de los requerimientos. Luego la **Secretaria de Hacienda con un 7%, Secretaria de Planeación y Gobierno** donde se **concentraron con un 6% c/u**, Resultados de las cinco (5) primeras dependencias que más atendieron PQRSD.

Del total de PQRSD recibidas mensualmente, las modalidades más requeridas fueron las de **“Tramites” con un total de 4.871 para un porcentaje del 60%, seguido de las “Peticiones”** con un total **1.775 para un porcentaje de 22%**, seguido de **“Información” con un total de 1.097, para un porcentaje del 14% “Procesos Administrativos” con un total de 210 para un porcentaje del 3% “**. Seguido a estas se encuentran las **Denuncias con un total de 37 “Quejas” con un total de 29, “Reclamos” con un total de 20 y “Sugerencias” con un total de 14, para un porcentaje del 0% para c/u.**

Conforme se evidencia en la tabla anterior, el porcentaje mayor de presentación de PQRSD (Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) en la Entidad Territorial fue durante el **mes de Marzo de 2021 con un total de 2.033, para un porcentaje del 25%**, seguido de los **meses Junio de 2021, con un total de 1.722, Mayo con un total de 1.703 y Abril con un total de 1.679** para un porcentaje del 21% c/u. **Enero con un total de 483 para un porcentaje del 6%**, y por último el **mes de Febrero 2021 con un total de 433, para un porcentaje del 5%**.

	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 20

**CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA PQRS D APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC
I SEMESTRE 2021**

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA A LAS PQRS D Y TRAMITES RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC I SEMESTRE 2021				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	644	312	332	48%
OCCRE	4564	926	3638	20%
OFICINA JURIDICA	135	46	89	34%
CONTROL INTERNO DE GESTION	9	6	3	67%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1	4	20%
AGRICULTURA Y PESCA	36	8	28	22%
CULTURA	19	5	14	26%
DEPORTE Y RECREACION	53	24	29	45%
DESARROLLO SOCIAL	32	18	14	56%
EDUCACION	49	21	28	43%
GOBIERNO	463	118	345	25%
HACIENDA	541	384	157	71%
INFRAESTRUCTURA	67	34	33	51%
MOVILIDAD	206	31	175	15%
PLANEACION	470	37	433	8%
PRENSA	3	1	2	33%
SALUD	358	110	248	31%
SERVICIOS PUBLICOS	142	105	37	74%
TURISMO	101	23	78	23%
GENERAL	156	49	107	31%
TOTAL PQRS D	8.053	2.259	5.794	28%

Para el periodo evaluado I Semestre 2021, se presentaron en esta Entidad Territorial un total de 8.053 PQRS D por el Aplicativo Web Digifile con un cumplimiento de respuesta del 28%. Destacándose las siguientes dependencias con un porcentaje alto en cumplimiento: **Secretaría de Servicios Públicos con un 74%, Secretaría de Hacienda con un 71% y Oficina de Control Interno de Gestión con un 67%** para un porcentaje medio: **Desarrollo Social con un 56%, Infraestructura con un 51% Despacho del Gobernador con un 48%, Deporte y Recreación con 45% y Educación con un 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 16 de 20

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN I SEMESTRE 2021

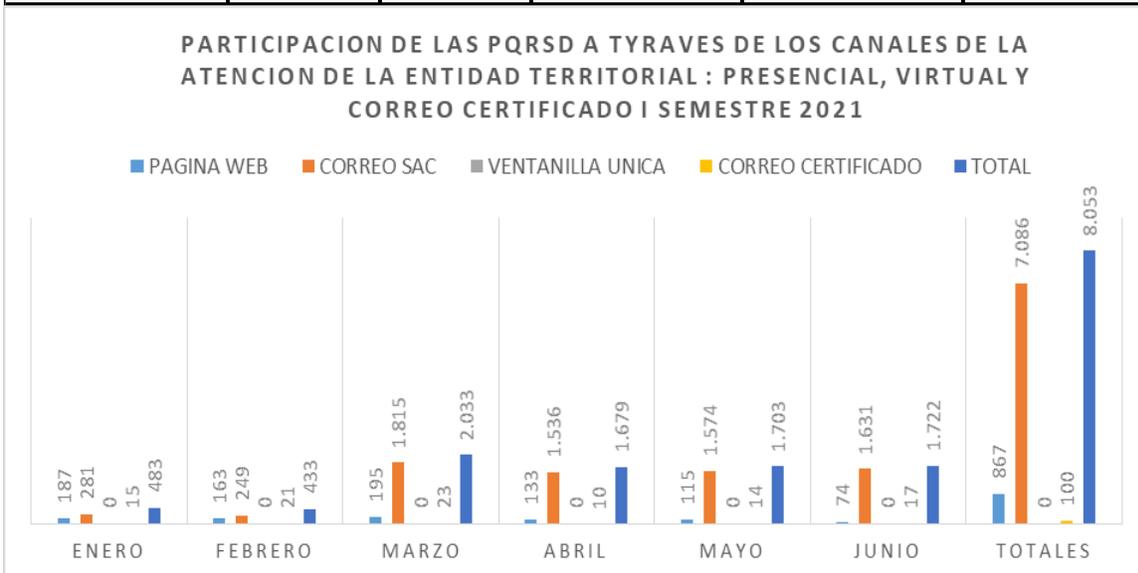
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION ENERO 2021									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	4	170	10	1	2	0	0	0	187
CORREO SAC	1	36	0	0	0	3	44	197	281
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	15	0	0	0	0	0	0	15
TOTAL	5	221	10	1	2	3	44	197	483
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION FEBRERO 2021									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	3	149	3	4	4	0	0	0	163
CORREO SAC	0	54	1	0	0	16	18	160	249
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	21	0	0	0	0	0	0	21
TOTAL	3	224	4	4	4	16	18	160	433
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION MARZO 2021									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	1	185	3	4	2	0	0	0	195
CORREO SAC	5	200	3	1	1	65	260	1.280	1.815
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	22	0	0	1	0	0	0	23
TOTAL	6	407	6	5	4	65	260	1.280	2.033
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION ABRIL 2021									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	3	126	3	1	0	0	0	0	133
CORREO SAC	1	178	1	0	0	39	307	1.010	1.536
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	10	0	0	0	0	0	0	10
TOTAL	4	314	4	1	0	39	307	1.010	1.679
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION MAYO 2021									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	1	105	1	6	2	0	0	0	115
CORREO SAC	7	178	3	0	1	35	255	1.095	1.574
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	14	0	0	0	0	0	0	14
TOTAL	8	297	4	6	3	35	255	1.095	1.703
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION JUNIO 2021									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	1	66	0	3	0	0	0	4	74
CORREO SAC	10	229	1	0	1	52	213	1.125	1.631
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	17	0	0	0	0	0	0	17
TOTAL	11	312	1	3	1	52	213	1129	1.722

	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 20

CONSOLIDADO PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION DIGIFILE Y CORREO SAC I SEMESTRE 2021

CONSOLIDADO PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION PERIODO I SEMESTRE 2021									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS			TOTAL
						ADMINISTRATIVOS	INFORMACION	TRAMITES	
PAGINA WEB	13	801	20	19	10	0	0	4	867
CORREO SAC	24	875	9	1	3	210	1.097	4.867	7.086
VENTANILLA UNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO CERTIFICADO	0	99	0	0	1	0	0	0	100
TOTAL	37	1.775	29	20	14	210	1.097	4.871	8.053

CONSOLIDADO PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION I SEMESTRE 2021					
PQRSD RECIBIDAS	PAGINA WEB	CORREO SAC	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
ENERO	187	281	0	15	483
FEBRERO	163	249	0	21	433
MARZO	195	1.815	0	23	2.033
ABRIL	133	1.536	0	10	1.679
MAYO	115	1.574	0	14	1.703
JUNIO	74	1.631	0	17	1.722
TOTALES	867	7.086	0	100	8.053



	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 20

Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el primer semestre 2021 correspondió al **Canal Virtual**, (página web Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) recibiendo el mayor número de peticiones en el mes de **Marzo de 2021**, para un porcentaje del **25%**, seguido de los meses de **abril, mayo y junio 2021** para un porcentaje del **21%**, el mes de **enero 2021** con un **6%** y por último el mes de **febrero** con un **5%**. 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 99% (7.953), seguido del Canal Presencial (Ventanilla Única- Correo Certificado) concentrándose en el 1% de (100) de los requerimientos radicados por los grupos de valor de la Entidad Territorial.**

**TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE
LOS USUARIOS, QUEJAS Y RECLAMOS. APLICATIVO DIGIFILE Y CORREO SAC.
I SEMESTRE 2021**

No.	MOTIVO DE QUEJAS	QUEJAS PRESENTADAS
1	No respuesta a las radicaciones de tramites y servicios a la Gobernacion Departamental	8
2	inconvenientes en la pagina web para la liquidacion del impuesto predial	3
3	Afectacion Salud Publica	8
4	Maltrato al turista Hotel Portobelo	2
5	No atencion en la Oficina de la Ocre y maltrato al solicitar informacion por parte de los funcionarios	5
6	No recibimiento de materiales para arreglo de vivienda emergencia por huracan	1
7	Punto Digital ubicado en Sarie Bay	1
8	Licencia de contruccion sector barrio obrero	1
TOTAL		29
No.	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS PRESENTADOS
1	No respuesta a las radicaciones de tramites y servicios a la Gobernacion Departamental	8
2	No presentar numero de contacto de la Oficina Ocre en la Pagina web de la Gobernacion	1
3	Demora en la entrega de los materiales, reconstruccion de vivienda.	1
4	Reliquidacion impuesto predial y entrega de recibo de pago	2
5	Multa injustificada Transporte multa- Alquiler de Motoo	2
6	Mala atencion y servicio en el Aeropuerto	1
7	Maltrato al turista Hotel Portobelo	1
8	Recurso de reposicion	4
TOTAL		20

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

	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 20

Para el Primer Semestre 2021 el mayor número de inconformidades presentadas por el Ciudadano fueron las Quejas con un total de veintinueve (29), seguido de los Reclamos con un total de veinte (20) presentadas.

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

No.	SUGERENCIAS	SUGERENCIAS PRESENTADAS
1	Embellecer a la Isla, tener mas sitios atractivos y turisticos	2
2	Mejorar la pagina web de la Gobernacion para el pago del impuesto predial	2
3	Jornadas de vacunas para la Gripe inmunizacion de los colombianos	2
4	Mejoramiento en la atencion y prestacion de servicios en los sitios turisticos de la isla	2
5	Donacion de software hospitalario	1
6	Inspeccionar posadas nativas	2
7	Mejorar la solicitud de citas medicas	1
8	Incormordidad por turismo irresponsable	2
TOTAL		14

Para el primer semestre 2021 se presentaron catorce (14) Sugerencias por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de servicios en el Departamento y la Entidad Territorial.

RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por La Oficina de Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano y las situaciones observadas durante el periodo de análisis (I Semestre 2021), se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias del Departamento:

- Recordar a los directivos, Secretarios de Despacho o Jefes de Oficina, la responsabilidad que tienen con la ciudadanía, en la satisfacción de sus necesidades de información.
- Recordar a los directivos de la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los ciudadanos frente a requerimientos y verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes.
- Recordar y enfatizar que todas las Peticiones de la Entidad Territorial están bajo un número único de radicación en el sistema Digifile y por ende, las respuestas a esas 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.
- Recordar que el proceso de Radicación en el aplicativo de Gestión Documental tiene 6 etapas: Captura de solicitud, Clasificación y reparto, Responder PQRSD, Generar sticker de respuesta, Enviar y notificar respuesta al ciudadano y Archivar Proceso. Por ende los funcionarios

	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 20

responsables deberán confirmar TODAS LAS ETAPAS para dar por terminado dicho proceso y poder visualizar y hacer seguimiento de las pqrds respondidas.

- Socializar las sugerencias que incluyen los informes trimestral y semestral, a todo el personal pertinente o comprometido de la entidad, con el fin de mejorar las respuestas a las 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 y a su revocatoria parcial mediante Resolución 001100 del 12 de marzo del 2021.
- Dar cumplimiento a las acciones estipuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago.

OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS

Con el ánimo de cumplir con las acciones y actividades trazadas estipuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago, la Oficina de Archivo y Correspondencia hace acompañamiento a las dependencias comprometidas de manera telefónica y presencial, en cuanto a las respuestas y a los vencimientos de sus 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.