Información Estadística del mes de Julio de 2022.

PQRSD Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE JULIO DE 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	53	0	1	0	0	1	47	23	**125**
OCCRE	53	13	0	1	0	3	0	727	**797**
OFICINA JURIDICA	10	3	0	0	0	0	3	5	**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	2	0	0	0	0	0	3	4	**9**
CULTURA	5	0	0	0	0	0	7	1	**13**
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	0	3	3	**8**
DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	0	0	0	6	3	**12**
EDUCACION	5	1	0	0	0	0	11	4	**21**
GOBIERNO	8	10	2	0	0	2	12	24	**58**
HACIENDA	21	3	0	0	0	0	26	35	**85**
INFRAESTRUCTURA	3	0	0	0	0	0	2	5	**10**
TICS	0	0	0	0	0	0	1	5	**6**
MOVILIDAD	15	1	0	0	0	0	6	24	**46**
PLANEACION	8	0	0	0	0	0	14	24	**46**
PRENSA	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**
SALUD	11	0	0	0	0	0	22	45	**78**
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	0	0	0	0	34	2	**39**
TURISMO	3	0	2	2	0	2	6	6	**21**
GENERAL	16	0	0	0	0	0	7	34	**57**
TOTAL PQRSD	**222**	**31**	**5**	**3**	**0**	**8**	**211**	**974**	**1.454**

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE JULIO 2022

		ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	125	44	41	3	81
OCCRE	797	88	22	66	709
OFICINA JURIDICA	21	7	6	1	14
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	1	1
AGRICULTURA Y PESCA	9	9	5	4	0
CULTURA	13	5	5	0	8
DEPORTE Y RECREACION	8	4	4	0	4
DESARROLLO SOCIAL	12	5	5	0	7
EDUCACION	21	12	12	0	9
GOBIERNO	58	11	11	0	47
HACIENDA	85	57	54	3	28
INFRAESTRUCTURA	10	2	2	0	8
TICS	6	0	0	0	6
MOVILIDAD	46	19	19	0	27
PLANEACION	46	46	16	30	0
PRENSA	1	1	1	0	0
SALUD	78	59	50	9	19
SERVICIOS PUBLICOS	39	34	34	0	5
TURISMO	21	6	6	0	15
GENERAL	57	23	17	6	34
TOTAL PQRSD	**1.454**	**432**	**310**	**123**	**1.022**

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE JULIO 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	125	44	81	35%
OCCRE	797	88	709	11%
OFICINA JURIDICA	21	7	14	33%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	9	9	0	100%
CULTURA	13	5	8	38%
DEPORTE Y RECREACION	8	4	4	50%
DESARROLLO SOCIAL	12	5	7	42%
EDUCACION	21	12	9	57%
GOBIERNO	58	11	47	19%
HACIENDA	85	57	28	67%
INFRAESTRUCTURA	10	2	8	20%
TICS	6	0	6	0%
MOVILIDAD	46	19	27	41%
PLANEACION	46	46	0	100%
PRENSA	1	1	0	100%
SALUD	78	59	19	76%
SERVICIOS PUBLICOS	39	34	5	87%
TURISMO	21	6	15	29%
GENERAL	57	23	34	40%
TOTAL PQRSD	**1.454**	**432**	**1.022**	**30%**

Para el mes de Julio de 2022, las dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Aplicativo Web Digifile) fueron***: Secretaría de Agricultura y Pesca, Oficina de Prensa y Secretaría de Planeación*** *(*para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización). Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: ***Secretaría de Servicios Públicos con un 87%*** Seguido de la ***Secretaría de Salud con un 76%, Secretaría de Hacienda con un 67%, Secretaría de Educación con un 57% y Secretaría de Deportes y recreación con un 50%*** *(*para un segundo puesto). ***Secretaría de Desarrollo Social con un 42%, Secretaría de Movilidad con un 41%, Secretaría General con un 40%*** (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 ingresadas en el sistema de gestión documental Digifile con un porcentaje de 0% (bajoen cumplimiento)***: Oficina de Control Interno Disciplinario y Secretaría de las TICs.***

Información Estadística del mes de Agosto del 2022.

PQRSD Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE AGOSTO DE 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	50	1	0	0	0	1	75	33	**160**
OCCRE	73	22	1	0	1	3	4	579	**683**
OFICINA JURIDICA	8	1	0	0	0	0	4	6	**19**
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	4	6	**15**
CULTURA	3	0	0	0	0	0	1	1	**5**
DEPORTE Y RECREACION	0	0	0	0	0	0	7	3	**10**
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	0	0	0	0	1	**3**
EDUCACION	4	0	1	0	0	0	6	7	**18**
GOBIERNO	21	6	0	0	0	1	2	34	**64**
HACIENDA	9	1	0	0	0	0	17	46	**73**
INFRAESTRUCTURA	3	0	1	0	0	0	4	2	**10**
TICS	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**
MOVILIDAD	22	0	0	0	1	0	8	34	**65**
PLANEACION	6	0	0	0	0	2	8	27	**43**
PRENSA	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**
SALUD	6	0	0	0	1	0	30	36	**73**
SERVICIOS PUBLICOS	3	0	0	0	0	0	28	6	**37**
TURISMO	2	0	3	0	0	3	3	5	**16**
GENERAL	11	0	0	0	0	0	5	26	**42**
TOTAL PQRSD	**229**	**31**	**6**	**0**	**3**	**10**	**208**	**852**	**1.339**

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE AGOSTO 2022

		ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	160	80	80	0	80
OCCRE	683	37	22	15	646
OFICINA JURIDICA	19	5	5	0	14
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	15	15	12	3	0
CULTURA	5	1	1	0	4
DEPORTE Y RECREACION	10	7	7	0	3
DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	0	3
EDUCACION	18	15	12	3	3
GOBIERNO	64	3	3	0	61
HACIENDA	73	39	39	0	34
INFRAESTRUCTURA	10	4	4	0	6
TICS	1	1	1	0	0
MOVILIDAD	65	12	12	0	53
PLANEACION	43	23	11	12	20
PRENSA	1	1	1	0	0
SALUD	73	48	48	0	25
SERVICIOS PUBLICOS	37	28	28	0	9
TURISMO	16	3	3	0	13
GENERAL	42	24	15	9	18
TOTAL PQRSD	**1.339**	**346**	**304**	**42**	**993**

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE AGOSTO 2022				
DEPENDENCIA	**PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS**	**RESPONDIDAS**	**POR RESPONDER**	**CUMPLIÓ**
DESPACHO GOBERNADOR	160	80	80	50%
OCCRE	683	37	646	5%
OFICINA JURIDICA	19	5	14	26%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	15	15	0	100%
CULTURA	5	1	4	20%
DEPORTE Y RECREACION	10	7	3	70%
DESARROLLO SOCIAL	3	0	3	0%
EDUCACION	18	15	3	83%
GOBIERNO	64	3	61	5%
HACIENDA	73	39	34	53%
INFRAESTRUCTURA	10	4	6	40%
TICS	1	1	0	100%
MOVILIDAD	65	12	53	18%
PLANEACION	43	23	20	53%
PRENSA	1	1	0	100%
SALUD	73	48	25	66%
SERVICIOS PUBLICOS	37	28	9	76%
TURISMO	16	3	13	19%
GENERAL	42	24	18	57%
TOTAL PQRSD	**1.339**	**346**	**993**	**26%**

Para el mes de **Agosto de 2022**, las dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas (Aplicativo Web Digifile) fueron***: Secretaría de Agricultura y Pesca, Secretaría de las TICs y Oficina de Prensa*** *(*para un primer puesto en el periodo evaluado- semaforización). Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: ***Secretaría de Educación con un 83%*** Seguido de la ***Secretaría de Servicios Públicos con un 76%, Secretaría de Deportes y Recreación con un 70%, Secretaría de Salud con un 66%, Secretaría General con un 57%, Secretaría de Hacienda y Planeación con un 53% y Secretaría de Privada con un 50%*** *(*para un segundo puesto). ***Secretaría de Infraestructura con un 40%*** (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 ingresadas en el sistema de gestión documental Digifile con un porcentaje de 0% (bajoen cumplimiento)***: Oficina de Control Interno Disciplinario y Secretaría de Desarrollo Social***

Información Estadística del mes de Septiembre de 2022.

PQRSD Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE SEPTIEMBRE DE 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	52	5	0	0	0	3	58	26	**144**
OCCRE	43	8	0	0	1	0	5	483	**540**
OFICINA JURIDICA	5	3	0	0	0	0	6	2	**16**
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	1	2	**4**
CULTURA	0	0	0	0	0	0	2	1	**3**
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	0	1	1	**4**
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	1	0	0	3	3	**9**
EDUCACION	5	1	0	0	0	1	13	3	**23**
GOBIERNO	22	7	0	0	0	6	17	24	**76**
HACIENDA	11	0	0	0	0	0	15	38	**64**
INFRAESTRUCTURA	3	0	0	0	0	0	4	0	**7**
TICS	0	0	0	0	0	0	2	1	**3**
MOVILIDAD	26	1	1	0	0	0	0	31	**59**
PLANEACION	13	0	0	0	0	0	14	26	**53**
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	1	**1**
SALUD	7	0	0	0	0	0	27	26	**60**
SERVICIOS PUBLICOS	8	0	0	0	0	1	44	6	**59**
TURISMO	1	0	0	1	0	2	7	7	**18**
GENERAL	20	1	1	0	0	0	14	18	**54**
TOTAL PQRSD	**221**	**26**	**2**	**2**	**1**	**13**	**233**	**699**	**1.197**

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE SEPTIEMBRE 2022

		ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	144	13	7	6	131
OCCRE	540	80	44	36	460
OFICINA JURIDICA	16	0	0	0	16
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0
AGRICULTURA Y PESCA	4	0	0	0	4
CULTURA	3	0	0	0	3
DEPORTE Y RECREACION	4	1	1	0	3
DESARROLLO SOCIAL	9	0	0	0	9
EDUCACION	23	6	6	0	17
GOBIERNO	76	0	0	0	76
HACIENDA	64	22	20	2	42
INFRAESTRUCTURA	7	0	0	0	7
TICS	3	0	0	0	3
MOVILIDAD	59	4	4	0	55
PLANEACION	53	0	0	0	53
PRENSA	1	0	0	0	1
SALUD	60	9	9	0	51
SERVICIOS PUBLICOS	59	0	0	0	59
TURISMO	18	0	0	0	18
GENERAL	54	18	8	10	36
TOTAL PQRSD	**1.197**	**153**	**99**	**54**	**1.044**

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE SEPTIEMBRE 2022				
DEPENDENCIA	**PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS**	**RESPONDIDAS**	**POR RESPONDER**	**CUMPLIÓ**
DESPACHO GOBERNADOR	144	13	131	9%
OCCRE	540	80	460	15%
OFICINA JURIDICA	16	0	16	0%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0%
AGRICULTURA Y PESCA	4	0	4	0%
CULTURA	3	0	3	0%
DEPORTE Y RECREACION	4	1	3	25%
DESARROLLO SOCIAL	9	0	9	0%
EDUCACION	23	6	17	26%
GOBIERNO	76	0	76	0%
HACIENDA	64	22	42	34%
INFRAESTRUCTURA	7	0	7	0%
TICS	3	0	3	0%
MOVILIDAD	59	4	55	7%
PLANEACION	53	0	53	0%
PRENSA	1	0	1	0%
SALUD	60	9	51	15%
SERVICIOS PUBLICOS	59	0	59	0%
TURISMO	18	0	18	0%
GENERAL	54	18	36	33%
TOTAL PQRSD	**1.197**	**153**	**1.044**	**13%**

Para el mes de Septiembre de 2022, ninguna dependencia cumplió con la Estrategiadel 100% de PQRSD respondidas (Aplicativo Web Digifile).

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: ***Secretaría de Hacienda con un 34%, y Secretaría General con un 33%,*** (Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización). Seguido de las dependencias, ***Secretaría de Educación con un 26%, Secretaría de Deporte y Recreación con un 25%, Occre y Salud con un 15%*** (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 Asesora Jurídica, Secretaría de Agricultura y Pesca, Secretaría de Cultura, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de las TICs, Secretaría de Planeación, Oficina de Prensa, Secretaría de Servicios Públicos y Secretaría de Turismo.***

Información Estadística del mes de Octubre de 2022

PQRSD Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE OCTUBRE DE 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	35	1	0	0	0	1	50	14	**101**
OCCRE	53	14	0	0	1	4	3	470	**545**
OFICINA JURIDICA	7	14	0	0	0	0	6	12	**39**
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	0	0	0	0	0	2	**3**
CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
DEPORTE Y RECREACION	0	0	0	0	0	0	3	8	**11**
DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	0	0	0	0	0	**4**
EDUCACION	9	0	0	0	0	1	1	5	**16**
GOBIERNO	27	5	0	0	0	2	5	17	**56**
HACIENDA	14	0	0	0	0	0	24	31	**69**
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	8	0	**9**
TICS	1	0	0	0	0	0	0	1	**2**
MOVILIDAD	22	2	0	0	0	1	1	17	**43**
PLANEACION	11	1	0	0	1	1	12	27	**53**
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
SALUD	5	0	0	0	0	2	22	18	**47**
SERVICIOS PUBLICOS	5	0	0	0	0	0	39	2	**46**
TURISMO	4	0	0	0	1	2	3	3	**13**
GENERAL	23	4	0	0	0	0	9	33	**69**
TOTAL PQRSD	**222**	**41**	**0**	**0**	**3**	**14**	**187**	**660**	**1.127**

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE OCTUBRE 2022

		ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	101	6	6	0	95
OCCRE	545	165	127	38	380
OFICINA JURIDICA	39	7	6	1	32
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	3	2	1	1	1
CULTURA	0	0	0	0	0
DEPORTE Y RECREACION	11	1	0	1	10
DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	0	4
EDUCACION	16	2	1	1	14
GOBIERNO	56	0	0	0	56
HACIENDA	69	14	10	4	55
INFRAESTRUCTURA	9	0	0	0	9
TICS	2	1	1	0	1
MOVILIDAD	43	7	6	1	36
PLANEACION	53	0	0	0	53
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	47	1	1	0	46
SERVICIOS PUBLICOS	46	0	0	0	46
TURISMO	13	1	1	0	12
GENERAL	69	19	12	7	50
TOTAL PQRSD	**1.127**	**226**	**172**	**54**	**901**

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE OCTUBRE 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	101	6	95	6%
OCCRE	545	165	380	30%
OFICINA JURIDICA	39	7	32	18%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	3	2	1	67%
CULTURA	0	0	0	0%
DEPORTE Y RECREACION	11	1	10	9%
DESARROLLO SOCIAL	4	0	4	0%
EDUCACION	16	2	14	13%
GOBIERNO	56	0	56	0%
HACIENDA	69	14	55	20%
INFRAESTRUCTURA	9	0	9	0%
TICS	2	1	1	50%
MOVILIDAD	43	7	36	16%
PLANEACION	53	0	53	0%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	47	1	46	2%
SERVICIOS PUBLICOS	46	0	46	0%
TURISMO	13	1	12	8%
GENERAL	69	19	50	28%
TOTAL PQRSD	**1.127**	**226**	**901**	**20%**

Para el mes de Octubre de 2022, 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 Agricultura y Pesca con un 67% y Secretaría de las TICs con un 50%,*** (para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización). Seguido de las dependencias: ***Oficina Occre con un 30%, y Secretaría General con un 28%,*** (Para un Tercer puesto en el periodo evaluado- semaforización).

Las siguientes dependencias recibieron sus peticiones, pero a la fecha de corte de revisiónpara la elaboración de este informe, no reflejan respuesta con un porcentaje de 0% (bajoen cumplimiento)***: Oficina de Control Interno Disciplinario, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de planeación y Secretaría de Servicios Públicos.***

Información Estadística Mes de Noviembre de 2022.

PQRSD Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE NOVIEMBRE DE 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	32	1	0	0	0	0	32	21	**86**
OCCRE	83	32	2	0	1	3	7	738	**866**
OFICINA JURIDICA	2	19	0	0	0	0	5	11	**37**
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	2	**2**
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	0	0	0	2	1	**3**
CULTURA	1	0	0	0	0	0	0	0	**1**
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	2	3	**6**
DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	0	0	0	3	2	**9**
EDUCACION	2	0	0	0	0	0	12	10	**24**
GOBIERNO	15	7	0	0	0	3	9	12	**46**
HACIENDA	15	0	0	0	0	0	14	47	**76**
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	4	2	**6**
TICS	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
MOVILIDAD	12	4	0	0	0	1	4	29	**50**
PLANEACION	10	1	1	0	0	1	9	37	**59**
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
SALUD	5	2	0	0	0	0	17	18	**42**
SERVICIOS PUBLICOS	7	0	0	0	0	0	27	12	**46**
TURISMO	0	0	0	0	0	0	3	5	**8**
GENERAL	12	2	0	0	0	0	6	29	**49**
TOTAL PQRSD	**201**	**68**	**3**	**0**	**1**	**8**	**156**	**979**	**1.416**

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE NOVIEMBRE 2022

		ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	86	0	0	0	86
OCCRE	866	67	65	2	799
OFICINA JURIDICA	37	0	0	0	37
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	0	0	3
CULTURA	1	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	6	1	1	0	5
DESARROLLO SOCIAL	9	0	0	0	9
EDUCACION	24	4	1	3	20
GOBIERNO	46	0	0	0	46
HACIENDA	76	12	9	3	64
INFRAESTRUCTURA	6	0	0	0	6
TICS	0	0	0	0	0
MOVILIDAD	50	4	4	0	46
PLANEACION	59	0	0	0	59
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	42	1	0	1	41
SERVICIOS PUBLICOS	46	0	0	0	46
TURISMO	8	0	0	0	8
GENERAL	49	5	3	2	44
TOTAL PQRSD	**1.416**	**94**	**83**	**11**	**1.322**

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE NOVIEMBRE 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	86	0	86	0%
OCCRE	866	67	799	8%
OFICINA JURIDICA	37	0	37	0%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	2	0%
AGRICULTURA Y PESCA	3	0	3	0%
CULTURA	1	0	1	0%
DEPORTE Y RECREACION	6	1	5	17%
DESARROLLO SOCIAL	9	0	9	0%
EDUCACION	24	4	20	17%
GOBIERNO	46	0	46	0%
HACIENDA	76	12	64	16%
INFRAESTRUCTURA	6	0	6	0%
TICS	0	0	0	0%
MOVILIDAD	50	4	46	8%
PLANEACION	59	0	59	0%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	42	1	41	2%
SERVICIOS PUBLICOS	46	0	46	0%
TURISMO	8	0	8	0%
GENERAL	49	5	44	10%
TOTAL PQRSD	**1.416**	**94**	**1.322**	**7%**

Para el mes de Noviembre de 2022 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 Deporte y Educación con un 17% c/u y Secretaría de Hacienda con un 16%,*** *(*Para un segundo puesto en el periodo evaluado- semaforización). Seguido de las dependencias: ***Secretaría General con un 10%, Despacho del Gobernador con un 37%, Secretaría de Turismo con un 33% y Secretaría General con un 31%*** *(para un tercer puesto en la evaluación y 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)***: Secretaría Privada, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Control Interno Disciplinario, Secretaría de Agricultura y Pesca, Secretaria de Cultura, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Planeación, Secretaría de Servicios Públicos y Secretaria de Turismo.***

Información Estadística mes de Diciembre de 2022.

PQRSD Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . MES DE DICIEMBRE DE 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	11	1	0	0	0	2	37	17	**68**
OCCRE	53	24	0	0	0	5	1	415	**498**
OFICINA JURIDICA	7	0	0	0	0	0	4	1	**12**
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	0	0	1	0	**3**
CULTURA	0	0	0	0	0	0	5	1	**6**
DEPORTE Y RECREACION	1	0	0	0	0	0	4	1	**6**
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	0	3	4	**8**
EDUCACION	7	1	0	0	0	0	11	4	**23**
GOBIERNO	22	2	0	0	0	0	5	23	**52**
HACIENDA	18	1	0	0	0	0	13	41	**73**
INFRAESTRUCTURA	4	0	0	0	0	0	5	6	**15**
TICS	0	0	0	0	0	0	1	1	**2**
MOVILIDAD	11	3	0	0	0	0	6	18	**38**
PLANEACION	8	0	0	0	0	0	7	17	**32**
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
SALUD	4	2	0	0	0	1	18	25	**50**
SERVICIOS PUBLICOS	4	0	0	0	0	0	41	14	**59**
TURISMO	1	0	1	0	0	0	2	2	**6**
GENERAL	7	2	0	0	0	0	6	30	**45**
TOTAL PQRSD	**161**	**36**	**1**	**0**	**0**	**8**	**171**	**620**	**997**

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE DICIEMBRE 2022

		ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	68	9	9	0	59
OCCRE	498	82	82	0	416
OFICINA JURIDICA	12	1	1	0	11
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	3	1	1	1	2
CULTURA	6	0	0	0	6
DEPORTE Y RECREACION	6	2	2	0	4
DESARROLLO SOCIAL	8	0	0	0	8
EDUCACION	23	12	12	0	11
GOBIERNO	52	14	14	0	38
HACIENDA	73	33	31	2	40
INFRAESTRUCTURA	15	3	3	0	12
TICS	2	1	1	0	1
MOVILIDAD	38	9	9	0	29
PLANEACION	32	4	4	0	28
PRENSA	0	0	0	0	0
SALUD	50	26	26	0	24
SERVICIOS PUBLICOS	59	8	8	0	51
TURISMO	6	1	1	0	5
GENERAL	45	13	13	0	32
TOTAL PQRSD	**997**	**219**	**217**	**3**	**778**

CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) MES DE DICIEMBRE 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
DESPACHO GOBERNADOR	68	9	59	13%
OCCRE	498	82	416	16%
OFICINA JURIDICA	12	1	11	8%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	3	1	2	33%
CULTURA	6	0	6	0%
DEPORTE Y RECREACION	6	2	4	33%
DESARROLLO SOCIAL	8	0	8	0%
EDUCACION	23	12	11	52%
GOBIERNO	52	14	38	27%
HACIENDA	73	33	40	45%
INFRAESTRUCTURA	15	3	12	20%
TICS	2	1	1	50%
MOVILIDAD	38	9	29	24%
PLANEACION	32	4	28	13%
PRENSA	0	0	0	0%
SALUD	50	26	24	52%
SERVICIOS PUBLICOS	59	8	51	14%
TURISMO	6	1	5	17%
GENERAL	45	13	32	29%
TOTAL PQRSD	**997**	**219**	**778**	**22%**

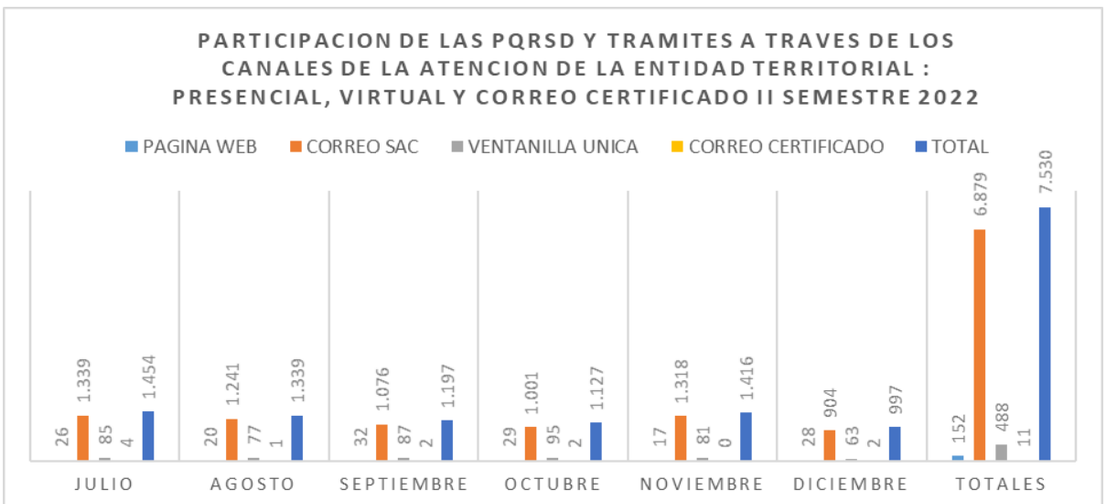
Para el mes de Diciembre de 2022, ninguna dependencia cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD.

Se destacan las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento: ***Secretaría de Salud, Secretaría de Educación con un 52% y Secretaría de las Tics con un 50%*** (para un segundo puesto en el periodo evaluado-semaforización). Seguido de las dependencias: ***Secretaría de Agricultura y Pesca, Secretaría de Deportes y Recreación con un 33% y Secretaría General con un 29%*** (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 Disciplinario, Secretaría de Cultura y Secretaría de Desarrollo Social***

PQRSD Recibidas mensualmente por modalidad de Petición. Aplicativo Web Digifile y Correo Servicio al Ciudadano Segundo Semestre 2022

PQRSD Y tramites recibidos mensualmente por modalidad de Petición. Aplicativo web Digifile, Ventanilla Unica y Correo SAC II SEMESTRE 2022							
Modalidad de Peticion	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**
Denuncias	8	10	13	14	8	8	**61**
Peticiones	222	229	221	222	201	161	**1.256**
Quejas	5	6	2	0	3	1	**17**
Reclamos	3	0	2	0	0	0	**5**
Sugerencias	0	3	1	3	1	0	**8**
Procesos Administrativos/Judiciales/Tutelas	31	31	26	41	68	36	**233**
Informacion	211	208	233	187	156	171	**1.166**
Tramites	974	852	699	660	979	620	**4.784**
TOTALES	**1.454**	**1.339**	**1.197**	**1.127**	**1.416**	**997**	**7.530**



CONSOLIDADO PQRSD Y TRAMITES ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) . II SEMESTRE DE 2022

DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	233	9	1	0	0	8	299	134	**684**
OCCRE	358	113	3	1	4	18	20	3412	**3.929**
OFICINA JURIDICA	39	40	0	0	0	0	28	37	**144**
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	0	0	2	2	**6**
AGRICULTURA Y PESCA	11	0	0	0	0	0	11	15	**37**
CULTURA	9	0	0	0	0	0	15	4	**28**
DEPORTE Y RECREACION	6	0	0	0	0	0	20	19	**45**
DESARROLLO SOCIAL	16	0	0	1	0	0	15	13	**45**
EDUCACION	32	3	1	0	0	2	54	33	**125**
GOBIERNO	115	37	2	0	0	14	50	134	**352**
HACIENDA	88	5	0	0	0	0	109	238	**440**
INFRAESTRUCTURA	14	0	1	0	0	0	27	15	**57**
TICS	1	0	0	0	0	0	5	8	**14**
MOVILIDAD	108	11	1	0	1	2	25	153	**301**
PLANEACION	56	2	1	0	1	4	64	158	**286**
PRENSA	0	0	0	0	0	0	2	1	**3**
SALUD	38	4	0	0	1	3	136	168	**350**
SERVICIOS PUBLICOS	30	0	0	0	0	1	213	42	**286**
TURISMO	11	0	6	3	1	9	24	28	**82**
GENERAL	89	9	1	0	0	0	47	170	**316**
TOTAL PQRSD	**1.256**	**233**	**17**	**5**	**8**	**61**	**1.166**	**4.784**	**7.530**

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD y trámites para el segundo semestre 2022 fue la **Oficina de la Occre en donde se concentraron el 68%** de las solicitudes recibidas, seguido por el **Despacho del Gobernador con un 12% Secretaría de Hacienda con un 8% y Secretaría de Gobierno y Salud con un 6% c/u,** Resultados de las cinco (5) primeras dependencias que más atendieron peticiones.

Del total de PQRSD recibidas mensualmente, las modalidades más requeridas fueron las de "***Tramites" con un total de 4.784 para un porcentaje del 64%, seguido de las "Peticiones***" con un total ***1.256 para un porcentaje del 17%,*** seguido de "***Información" con un total de 1.166, para un porcentaje del 15% "Procesos Administrativos" con un total de 233 para un porcentaje del 3%*** "**.** Seguido a estas se encuentran las ***Denuncias con un total de 61, para un porcentaje del 1%*** "***Quejas" con un total de 17, "Reclamos" con un total de 5 y "Sugerencias" con un total de 8, 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 Julio de 2022 con un total de 1.454 para un porcentaje del 19%, seguido del mes de Noviembre de 2022, con un total de 1.416 para un porcentaje del 19%, mes de Agosto de 2022 con un total de 1.339 para un porcentaje del 18%, Septiembre de 2022 con un total de 1.197 para un porcentaje del 16%, mes de Octubre de 2022 con un total de 1.127 para un porcentaje del 15% y por último el mes de Diciembre de 2022 con un total de 997 para un porcentaje del 13%.***

CUMPLIMIENTO DE RESPUESTA PQRSD APLICATIVO WEB DIGIFILE Y CORREO SAC
II SEMESTRE 2022

CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) II SEMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	**TRAMITES RECIBIDOS**	**RESPONDIDAS**	**POR RESPONDER**	**CUMPLIÓ**
DESPACHO GOBERNADOR	684	152	532	22%
OCCRE	3929	519	3410	13%
OFICINA JURIDICA	144	20	124	14%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	0	6	0%
AGRICULTURA Y PESCA	37	27	10	73%
CULTURA	28	6	22	21%
DEPORTE Y RECREACION	45	16	29	36%
DESARROLLO SOCIAL	45	5	40	11%
EDUCACION	125	51	74	41%
GOBIERNO	352	28	324	8%
HACIENDA	440	177	263	40%
INFRAESTRUCTURA	57	9	48	16%
TICS	14	3	11	21%
MOVILIDAD	301	55	246	18%
PLANEACION	286	73	213	26%
PRENSA	3	2	1	67%
SALUD	350	144	206	41%
SERVICIOS PUBLICOS	286	70	216	24%
TURISMO	82	11	71	13%
GENERAL	316	102	214	32%
TOTAL PQRSD	**7.530**	**1.470**	**6.060**	**20%**

Para el periodo evaluado II Semestre 2022, se presentaron en esta Entidad Territorial un total de **7.530 PQRSD y Trámites ingresados al sistema de gestión documental Digifile** con un cumplimiento de respuesta del **20%.** Destacándose las siguientes dependencias con un porcentaje medio en cumplimiento:***Secretaría Agricultura y Pesca con un 73%, Oficina de Prensa con un 67%, Secretaría de Salud y educación con un 41% y Secretaría de Hacienda con un 40%.***

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN II SEMESTRE 2022

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION JULIO 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	0	18	1	1	0	0	0	6	26
CORREO SAC	7	116	4	2	0	31	211	968	1.339
VENTANILLA UNICA	1	84	0	0	0	0	0	0	85
CORREO CERTIFICADO	0	4	0	0	0	0	0	0	4
TOTAL	8	222	5	3	0	31	211	974	1.454

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION AGOSTO 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	3	14	2	0	0	0	0	1	20
CORREO SAC	4	141	4	0	3	31	208	850	1.241
VENTANILLA UNICA	3	73	0	0	0	0	0	1	77
CORREO CERTIFICADO	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	10	229	6	0	3	31	208	852	1.339

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION SEPTIEMBRE 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	2	22	1	0	0	0	0	7	32
CORREO SAC	7	116	0	2	1	26	233	691	1.076
VENTANILLA UNICA	4	81	1	0	0	0	0	1	87
CORREO CERTIFICADO	0	2	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	13	221	2	2	1	26	233	699	1.197

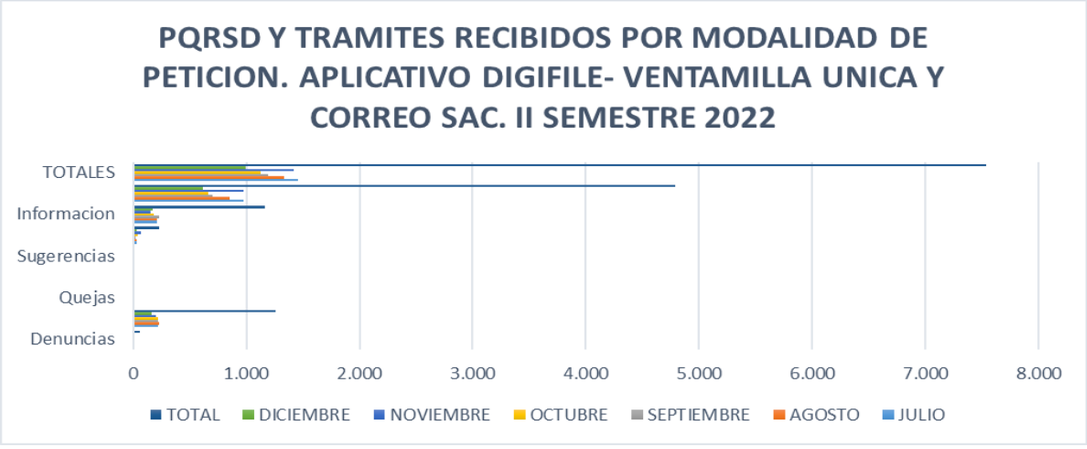
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION OCTUBRE 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	3	11	0	0	1	0	0	14	29
CORREO SAC	7	120	0	0	1	41	187	645	1.001
VENTANILLA UNICA	4	89	0	0	1	0	0	1	95
CORREO CERTIFICADO	0	2	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	14	222	0	0	3	41	187	660	1.127

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION NOVIEMBRE 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	0	13	1	0	0	0	0	3	17
CORREO SAC	5	111	1	0	1	68	156	976	1.318
VENTANILLA UNICA	3	77	1	0	0	0	0	0	81
CORREO CERTIFICADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8	201	3	0	1	68	156	979	1.416

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION DICIEMBRE 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	2	18	0	0	0	0	0	8	28
CORREO SAC	6	78	1	0	0	36	171	612	904
VENTANILLA UNICA	0	63	0	0	0	0	0	0	63
CORREO CERTIFICADO	0	2	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	8	161	1	0	0	36	171	620	997

CONSOLIDADO PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION DIGIFILE Y CORREO SAC II SEMESTRE 2022

CONSOLIDADO PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRSD Y TRAMITES RECIBIDOS POR CANAL DE ATENCION II SEMESTRE 2022					
PQRSD RECIBIDAS	PAGINA WEB	CORREO SAC	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
JULIO	26	1.339	85	4	1.454
AGOSTO	20	1.241	77	1	1.339
SEPTIEMBRE	32	1.076	87	2	1.197
OCTUBRE	29	1.001	95	2	1.127
NOVIEMBRE	17	1.318	81	0	1.416
DICIEMBRE	28	904	63	2	997
TOTALES	152	6.879	488	11	7.530



Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el segundo semestre 2022 correspondió al **Canal Virtual**, (página web Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) recibiéndose el mayor número de peticiones en el mes de **julio de 2022, para un porcentaje del 19%,** seguido de los meses **noviembre de 2022 con un 19%, agosto de 2022 con un 18% septiembre de 2022 con un 16%, octubre de 2022 con un 15% y Diciembre con un 13%**

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Gobernación Departamental, ***el Canal Virtual (Pagina Web- Formulario PQRSD Aplicativo Digifile y Correo Servicio al Ciudadano) recogió un 93% (7.031), seguido del Canal Presencial (Ventanilla Única- Correo Certificado) concentrándose en el 7% (499) 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. II SEMESTRE 2022

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 2022, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, por las modalidades Quejas y Reclamos atendidos.

No.	MOTIVO DE QUEJAS	QUEJAS PRESENTADAS
1	Deficiencias en el manejo del turismo Oficina Occre aereopuerto	2
2	Inconformidad con radicacion ante la Oficina de la Occre	2
3	Calles de San Andres en mal estado	1
4	Inconformidad con el pago de impuesto al ingreso a la isla y en el servicio de los toures marinos	4
5	Respeto por las señales de transito y mal uso de los semaforos	1
6	Inconformidad por el transito de motos	1
7	La pagina para pagar el impuesto predial no sirve	2
8	pago de multa por no hacer check in	1
9	Estado irregular del Aereopuerto	1
10	Tarifas establecidas en el servicio de taxis y toures turisticos	1
11	Inversion acorde al impuesto del ingreso a la isla (infraestructura)	1
TOTAL		**17**

No.	MOTIVO DE RECLAMOS	RECLAMOS PRESENTADOS
1	Estafa Hotel Dreamer Beach Club San Andres	1
2	Discriminacion	1
3	compra de tarjeta de turismo	2
4	trato al turista al desembarcar sitio turistico Jhonny Cay	1
TOTAL		**5**

Para el segundo semestre 2022 el mayor número de inconformidades presentadas por el Ciudadano fueron las Quejas con un total de diecisiete (17), seguido de los Reclamos con un total de cinco (5) presentados.

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

No.	SUGERENCIAS	SUGERENCIAS PRESENTADAS
1	Remodelacion de vias principales de la isla	2
2	Mejoramiento de las sillas en la peatonal	1
3	El dinero que ingresa a la isla por impuesto que se vea reflejado en la infraestructura de la misma	2
4	Mejoramiento del servicio a los turistas	1
5	Limpieza a las playas	2
TOTAL		**8**

Para el segundo semestre 2022 se presentaron ocho (8) 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 2022), 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 responsables deberán confirmar TODAS LAS ETAPAS para dar por terminado dicho proceso y poder visualizar y hacer seguimiento de las PQRSD 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 cumplimento 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.

Proyectó: Lilibeth Olivero Ortega
Reviso: Lino Hooker Padilla
Archivo: Lilibeth Olivero Ortega