



**GOBERNACIÓN**

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflowier*  
Nit: 892.400.038-2

# **Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)**

**PRIMER TRIMESTRE DE 2019**

Archivo y Correspondencia- Servicio al Ciudadano  
Fecha: Abril de 2019

Elaborado por:  
Lino Hooker Padilla  
Lilibeth Olivero Ortega



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCION</b> .....	3
<b>GLOSARIO</b> .....	4
<b>PRIMERA FASE</b> .....	6
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) .....	6
1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.....	6
1.2 PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2019 .	8
1.3. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION ENERO DE 2019 .....	10
<b>SEGUNDA FASE</b> .....	14
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS .....	14
<b>TERCERA FASE</b> .....	23
3. ANALISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACION CON EL IV TRIMESTRE DE 2018 Y EL I TRIMESTRE DE 2019. ....	23
3.1 TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2019. ....	26
<b>CUARTA FASE</b> .....	27
4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS VENTANILLA UNICA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA. ....	27
4.1 ACOMPAÑAMIENTO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD A LAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD.....	27
<b>QUINTA FASE</b> .....	28
5. RECOMENDACIONES .....	28
6. OBSERVACIONES: .....	29

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## **GOBERNACIÓN**

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019**

## **INTRODUCCION**

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Gobernación del Departamento Archipiélago San Andrés, Providencia y Santa Catalina durante el periodo comprendido entre el 2 de Enero de 2019 al 29 de Marzo de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la seguridad y confianza del ciudadano en las Instituciones Públicas.

Este informe consta de cinco (5) Fases, en la primera fase se indica y describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el Primer trimestre 2019, discriminadas por modalidad de petición. En la segunda fase se detallan el seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas, por modalidad y por dependencias. En la Tercera Fase se detallan los trámites o servicios que presentan mayor inconformidad por parte de los usuarios por Modalidad de Quejas y Reclamos, discriminados por Dependencia Ventanilla Única Archivo y Correspondencia. En la Cuarta Fase se describen las Sugerencias Presentadas por los Ciudadanos y por último en la Fase Cinco se relacionan las Recomendaciones Y Observaciones que se consideran pertinentes y necesarias con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor del Departamento.

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

- Para el mes de Enero de 2019: Fecha de Corte: 25 de Febrero de 2019
- Para el mes de Febrero del 2019: Fecha de Corte: 26 de Marzo de 2019
- Para el mes de Marzo de 2019: Fecha de Corte: 23 de Abril de 2019.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia*



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

## GLOSARIO

**CANALES DE ATENCIÓN:** De acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 638 de 2012, la Función Pública cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Función Pública.
- **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Función Pública, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad.
- **Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Función Pública, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de la Función Pública a través de medios electrónicos tales como chat, foros, video conferencias y redes sociales institucionales.

**DERECHO DE PETICIÓN:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.
- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.
- **Solicitud de Copias:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia*



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)** *Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano* *Primer Trimestre 2019*

competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.

- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el Departamento Administrativo de la Función Pública, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano al Departamento de la Función Pública, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Servicio:** Requerimiento de soporte técnico demandado para los aplicativos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para facilitar la gestión institucional de las entidades públicas así como garantizar la información de los servidores públicos: SIGEP, FURAG, MECI y SUIT.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE*  
*PBX (8)5130801 Telefax 5123466*  
*Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)*  
*San Andrés Isla, Colombia*



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

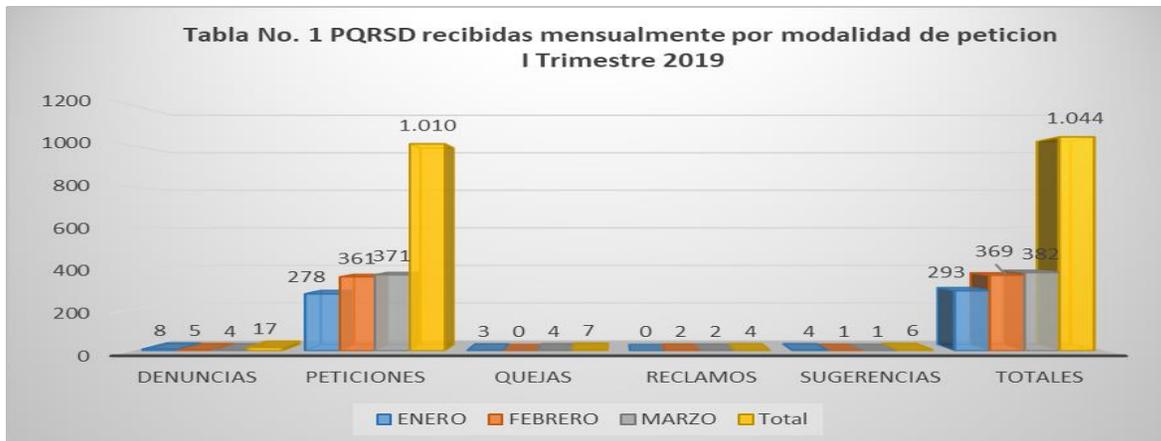
### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

## PRIMERA FASE

### 1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

#### 1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 2 de Enero de 2019 al 29 de Marzo de 2019 fueron recibidas en la Gobernación del Departamento Archipiélago San Andrés, Providencia y Santa Catalina un total de: Mil Cuarenta y Cuatro (1.044) peticiones distribuidas de la siguiente manera: Diecisiete (17) Denuncias, Mil Diez (1.010) Peticiones, Siete (7) Quejas, Cinco (5) Reclamos, y (6) Sugerencias.



La mayor concentración de requerimientos en el Primer trimestre se efectuó en el mes de Marzo de 2019, en donde fueron radicados un 36,6% (382) del total de peticiones, seguido por el mes de Febrero que agrupó un 35,3% (369) y luego Enero con el 28.1% (293) restante.

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

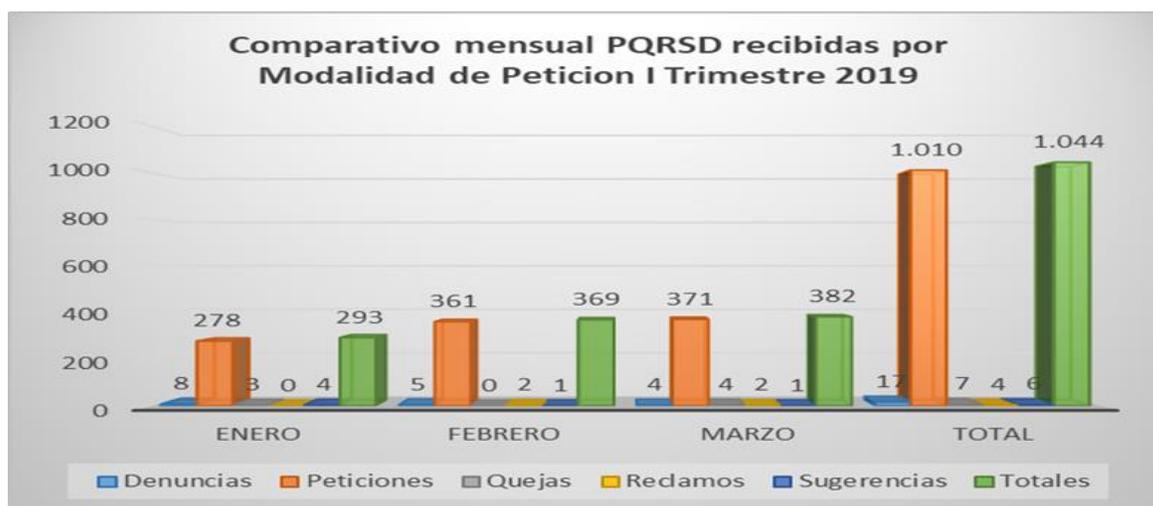
Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

Tabla No. 1 PQRSD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición I Trimestre de 2019.

Modalidad de Petición	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total
Denuncias	8	5	4	17
Peticiones	278	361	371	1.010
Quejas	3	0	4	7
Reclamos	0	2	2	4
Sugerencias	4	1	1	6
Totales	293	369	382	1.044

Los datos comparativos reflejan que el mayor pico de requerimientos se registró en el mes de Marzo (con un total de 382), seguido del mes de Febrero (con un total de 369) por último el mes de Enero (con un total de 293) asociados principalmente a la modalidad de Peticiones.



Del total de PQRSD recibidas mensualmente, las modalidades más requeridas fueron las de "Peticiones" con un total de 1.010 para un porcentaje de 96.7%, seguido de las "Denuncias" con un total de 17 para un porcentaje de 1.6%. Seguido a estas se encuentran las Quejas con un total de 7

Para un porcentaje de 0.7%, "Sugerencias" con un total de 6 para un porcentaje de 0.6% y los "Reclamos" con un total de 4 para un porcentaje de 0.4%.

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



**GOBERNACIÓN**

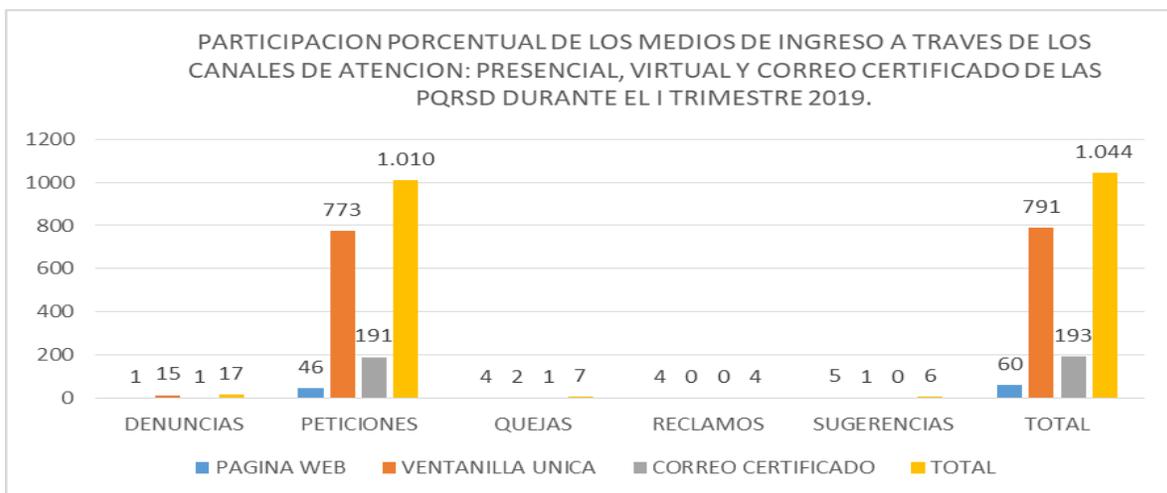
Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**  
*Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano*  
**Primer Trimestre 2019**

**1.2 PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2019**

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Gobernación Departamental, el canal escrito presencial (Correo Certificado y Ventanilla Única) concentró el 94.3% (984) de la recepción de PQRSD durante el Primer trimestre de 2019, el canal virtual recogió un 5.7% (60), de los requerimientos radicados por los grupos de valor de la entidad.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION I TRIMESTRE DE 2019						
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
PAGINA WEB	1	46	4	4	5	60
VENTANILLA UNICA	15	773	2	0	1	791
CORREO CERTIFICADO	1	191	1	0	0	193
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>1.010</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1.044</b>



**1.2.1 PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE POR CANAL DE ATENCIÓN**

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



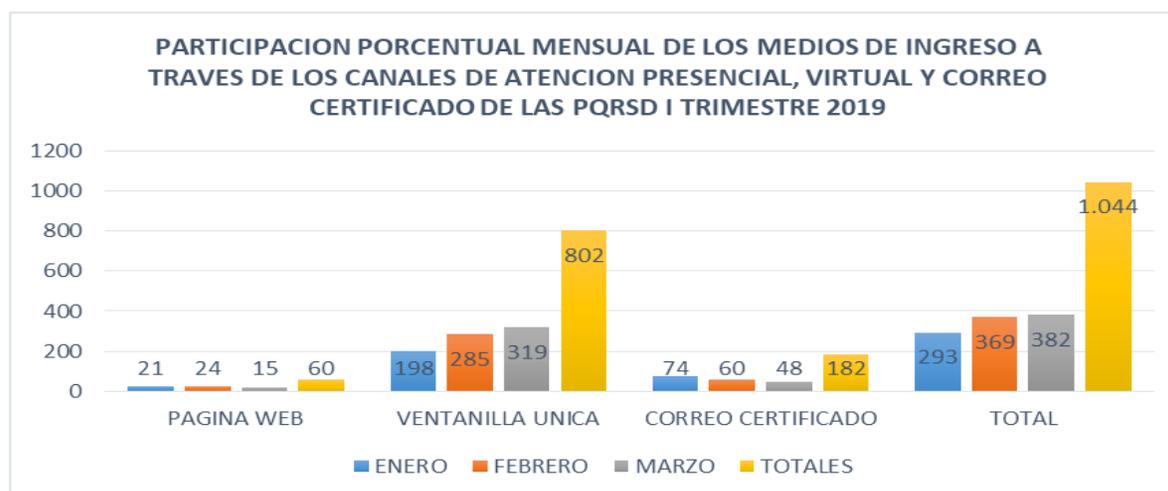
## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

#### PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION I TRIMESTRE 2019

PQRSD RECIBIDAS	PAGINA WEB	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
ENERO	21	198	74	293
FEBRERO	24	285	60	369
MARZO	15	319	48	382
TOTALES	60	802	182	1.044



Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el Primer trimestre 2019 correspondió a la ventanilla Única, recibándose el mayor número de peticiones en el mes de Marzo de 2019 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 cuanto su participación porcentual en el trimestre analizado, en el cual se evidencia una mayor participación a través del medio Presencial- Ventanilla Única con un 75.8% frente a los otros dos Canales de atención: Virtual con un 5.7% Concerniente a la (Página Web) y Correo Certificado con un 18.5%.



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

#### 1.3. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION ENERO DE 2019

DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	57	2	0	0	0	59
OCCRE	64	0	2	0	1	67
OFICINA JURIDICA	7	0	0	0	0	7
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	0	2
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	2
EDUCACION	11	0	0	0	0	11
GOBIERNO	13	1	1	0	0	15
HACIENDA	14	0	0	0	1	15
INFRAESTRUCTURA	6	0	0	0	1	7
MOVILIDAD	49	1	0	0	0	50
PLANEACION	12	0	0	0	0	12
SALUD	14	1	0	0	0	15
SERVICIOS PUBLICOS	5	0	0	0	0	5
TURISMO	2	3	0	0	1	6
GENERAL	19	0	0	0	0	19
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>278</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>293</b>

En el mes de Enero de 2019 se observa que las cinco primeras dependencias con el mayor número de PQRSD Recibidas fueron: **OCCRE** con un total de **67 peticiones**, seguido del **Despacho del Gobernador** con un total de **59 Peticiones**, seguido por la **Secretaria de Movilidad** con un total de

**50 peticiones**, **Secretaria General** con un Total de **19 Peticiones**, **Seguido de las Secretarias Salud- Gobierno y Hacienda** con un total para cada una de **15 Peticiones**.

#### PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION FEBRERO DE 2019

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera Scaflower*

Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	58	1	0	0	0	59
OCCRE	105	0	0	0	0	105
OFICINA JURIDICA	4	0	0	0	0	4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	4	0	0	0	0	4
DEPORTE Y RECREACION	2	0	0	0	0	2
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	1
EDUCACION	18	0	0	0	0	18
GOBIERNO	25	2	0	0	0	27
HACIENDA	25	0	0	2	0	27
INFRAESTRUCTURA	7	0	0	0	0	7
MOVILIDAD	37	1	0	0	0	38
PLANEACION	20	0	0	0	1	21
SALUD	10	0	0	0	0	10
SERVICIOS PUBLICOS	4	0	0	0	0	4
TURISMO	6	1	0	0	0	7
GENERAL	34	0	0	0	0	34
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>361</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>369</b>

En el mes de Febrero de 2019 se observa que las cinco primeras dependencias con el mayor número de PQRSD Recibidas fueron: **OCCRE** con un total de **105 Peticiones**, seguido por **Despacho del Gobernador** con un total de **59 peticiones**, **Secretaria de Movilidad** con un Total de **38 Peticiones**,

**Secretaria General** con un total de **34 Peticiones** y **Secretaria de Gobierno y Hacienda** con un total de **27 Peticiones** cada una.

#### PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION MARZO DE 2019

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia*



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	70	1	2	0	0	73
OCCRE	102	0	0	0	0	102
OFICINA JURIDICA	4	0	0	0	0	4
AGRICULTURA Y PESCA	2	0	0	0	0	2
CULTURA	1	0	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	4	0	0	0	0	4
DESARROLLO SOCIAL	2	0	0	0	0	2
EDUCACION	5	0	0	0	0	5
GOBIERNO	23	0	0	0	0	23
HACIENDA	20	0	0	1	0	21
INFRAESTRUCTURA	8	0	0	0	0	8
MOVILIDAD	70	0	0	0	0	70
PLANEACION	15	3	0	1	0	19
SALUD	14	0	1	0	0	15
SERVICIOS PUBLICOS	0	0	0	0	1	1
TURISMO	3	0	1	0	0	4
GENERAL	28	0	0	0	0	28
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>371</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>382</b>

En el mes de Marzo de 2019 se observa que las cinco primeras dependencias con el mayor número de PQRSD Recibidas fueron: **OCCRE** con un total de **102 Peticiones**, **Despacho del Gobernador** con un total de **73 Peticiones**, seguido por **Secretaria de Movilidad** con un Total de **70 Peticiones**, **Secretaria General** con un total de **28 Peticiones** y **Secretaria de Gobierno** con un total de **23 Peticiones**.

## CONSOLIDADO I TRIMESTRE 2019

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION PRIMER TRIMESTRE DE 2019						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	185	4	2	0	0	191
OCCRE	271	0	2	0	1	274
OFICINA JURIDICA	15	0	0	0	0	15
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	1
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	3	0	0	0	0	3
AGRICULTURA Y PESCA	6	0	0	0	0	6
CULTURA	1	0	0	0	0	1
DEPORTE Y RECREACION	8	0	0	0	0	8
DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	0	0	3
EDUCACION	34	0	0	0	0	34
GOBIERNO	61	3	1	0	0	65
HACIENDA	59	0	0	3	1	63
INFRAESTRUCTURA	21	0	0	0	1	22
MOVILIDAD	156	2	0	0	0	158
PLANEACION	47	3	0	1	1	52
SALUD	38	1	1	0	0	40
SERVICIOS PUBLICOS	9	0	0	0	1	10
TURISMO	11	4	1	0	1	17
GENERAL	81	0	0	0	0	81
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>1.010</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1.044</b>

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el **la Oficina de la OCCRE** en donde se concentraron el 35.6% de las solicitudes recibidas, seguido por el **Despacho del Gobernador** que atendió un 24.8% de los requerimientos. Luego la **Secretaría de Movilidad** donde se concentró con un 20.5%, **Secretaría General** con un 10.5%, y por ultima la **Secretaría de Gobierno** con un 8.5 %. (Resultados de las Cinco Primeras Dependencias que más atendieron PQRSD).



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

## SEGUNDA FASE

### 2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRSD recibidas en cada una de las dependencias durante el primer trimestre 2019, objeto de análisis, discriminando del total recibidas, cuáles tuvieron una respuesta oportuna y cuales fueron inoportunas, cuáles quedaron pendientes por responder.

### SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN ENERO DE 2019.

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS ENERO 2019					
DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	59	39	37	2	20
OCCRE	67	30	20	10	37
OFICINA JURIDICA	7	4	4	0	3
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	2
DEPORTE Y RECREACION	2	2	2	0	0
EDUCACION	11	1	1	0	10
GOBIERNO	15	10	10	0	5
HACIENDA	15	6	5	1	9
INFRAESTRUCTURA	7	4	3	1	3
MOVILIDAD	50	14	11	3	36
PLANEACION	12	9	9	0	3
SALUD	15	11	8	3	4
SERVICIOS PUBLICOS	5	2	2	0	3
TURISMO	6	1	1	0	5
GENERAL	19	10	9	1	9
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>293</b>	<b>143</b>	<b>122</b>	<b>21</b>	<b>150</b>

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN ENERO DE 2019				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIO
DESPACHO GOBERNADOR	59	39	20	66%
OCCRE	67	30	37	45%
OFICINA JURIDICA	7	4	3	57%
CONTROL INTERNO	1	0	1	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	2	0%
DEPORTE Y RECREACION	2	2	0	100%
EDUCACION	11	1	10	9%
GOBIERNO	15	10	5	67%
HACIENDA	15	6	9	40%
INFRAESTRUCTURA	7	4	3	57%
MOVILIDAD	50	14	36	28%
PLANEACION	12	9	3	75%
SALUD	15	11	4	73%
SERVICIOS PUBLICOS	5	2	3	40%
TURISMO	6	1	5	17%
GENERAL	19	10	9	53%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>293</b>	<b>143</b>	<b>150</b>	<b>48,8%</b>

Para el mes de Enero de 2019 la dependencia que cumplió con el objetivo de 100% de PQRSD respondidas fue la **Secretaría de Deporte y Recreación**.

Las siguientes dependencias se les refleja un (0%) en cumplimiento porque no se evidencia respuesta de sus PQRSD en el Aplicativo web Digifile: **Oficina de Control Interno y Control Interno y Disciplinario**.

**Observación Oficina de Control Interno:** Se hizo seguimiento de consulta de la petición con radicado **2602 del 25/01/2019** con fecha de vencimiento del **14/02/2019** encontrándose que si dieron respuesta oportuna a la petición pero por otro canal de atención ciudadana, (Correo electrónico) sin descargue en el Aplicativo web Digifile.



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

**Observación Oficina de Control Interno Disciplinario:** Se hizo seguimiento de consulta de las peticiones con radicados **1805 del 21/01/2019** con fecha de vencimiento del **10/02/2019** y **2497** del **24/01/2019** con fecha de vencimiento del **13/02/2019** y hacen referencia a que estos radicados están pendientes por respuesta ya que las solicitudes están sujetos a investigaciones legales y por ende incurrir a un tratamiento especial.

Las Dependencias con un porcentaje promedio en Responder sus PQRSD fueron: **Secretaria de Planeación con un 75%**, **Secretaria de Salud con un 73%** **Seguido de la Secretaria de Gobierno con un 67%** **Despacho del Gobernador con un 66%**, por ultimo **Oficina Asesora Jurídica y la Secretaria de Infraestructura con un 57%** cada una.

Para el mes de enero de 2019 se recibieron 293 Peticiones, de las cuales solo se respondieron **143 peticiones** para un porcentaje del **48.8% en cumplimiento**.

### SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN FEBRERO DE 2019

SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS FEBRERO 2019					
DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	59	39	39	0	20
OCCRE	105	45	35	10	60
OFICINA JURIDICA	4	4	4	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
AGRICULTURA Y PESCA	4	3	3	0	1
DEPORTE Y RECREACION	2	2	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	1
EDUCACION	18	0	0	0	18
GOBIERNO	27	9	9	0	18
HACIENDA	27	12	11	1	15
INFRAESTRUCTURA	7	3	3	0	4
MOVILIDAD	38	12	6	6	26
PLANEACION	21	12	9	3	9
SALUD	10	4	4	0	6
SERVICIOS PUBLICOS	4	2	2	0	2
TURISMO	7	1	1	0	6
GENERAL	34	23	22	1	11
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>369</b>	<b>171</b>	<b>149</b>	<b>22</b>	<b>198</b>

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN FEBRERO DE 2019				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIO
DESPACHO GOBERNADOR	59	39	20	66%
OCCRE	105	45	60	43%
OFICINA JURIDICA	4	4	0	100%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	0%
AGRICULTURA Y PESCA	4	3	1	75%
DEPORTE Y RECREACION	2	2	0	100%
DESARROLLO SOCIAL	1	0	1	0%
EDUCACION	18	0	18	0%
GOBIERNO	27	9	18	33%
HACIENDA	27	12	15	44%
INFRAESTRUCTURA	7	3	4	43%
MOVILIDAD	38	12	26	32%
PLANEACION	21	12	9	57%
SALUD	10	4	6	40%
SERVICIOS PUBLICOS	4	2	2	50%
TURISMO	7	1	6	14%
GENERAL	34	23	11	68%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>369</b>	<b>171</b>	<b>198</b>	<b>46,3%</b>

Para el mes de Febrero de 2019 las Dependencias que cumplieron con el objetivo de 100% de PQRSD respondidas fueron: **La Oficina de Asesora Jurídica y Secretaria de Deporte y Recreación.**

Las siguientes dependencias se les refleja un (0%) en cumplimiento porque no se evidencia respuesta de sus PQRSD en el Aplicativo web Digifile: **Oficina de Control Interno y Disciplinario, Desarrollo Social y Secretaria de Educación.**

**Observación:** Se remite memorando 036 del 01 de abril de 2019 a la Secretaria de Educación, referente al seguimiento semanal a sus PQRSD observando que no se registra respuesta alguna a sus 18 peticiones presentadas, con el fin de hacer cruce y descargue en el aplicativo web Digifile.

En vista de ninguna respuesta al memorando en mención, se realiza visita de seguimiento al personal que maneja las PQRSD y se verifica en el mismo sistema de Digifile las respuestas a las mismas.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia*



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

Las 18 PQRSD correspondientes al mes de **Febrero del 2019** de esta Secretaria, fueron respondidas a un 100% de manera **INOPORTUNA** basados en la fecha de vencimiento, durante el mes de **Abril de 2019**.

Se les hace la respectiva retroalimentación y aclaración en cuanto al cumplimiento de las respuestas de las PQRSD (Términos legales Vigentes, fechas de corte de revisión y descargue de radicación en el aplicativo web Digifile), en cuanto a los vencimientos semanales para el reporte de elaboración del Informe Trimestral y Semestral de las PQRSD.

No.	No PQR	Fecha PQR	Tipo PQR	Dependencia Principal	Fecha Vencimiento	fecha de respuesta
1	3777	05/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	25/02/19	5/04/2019
2	3870	06/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	26/02/19	5/04/2019
3	4132	07/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	27/02/19	5/04/2019
4	4147	07/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	27/02/19	5/04/2019
5	4155	07/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	27/02/19	5/04/2019
6	4170	07/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	27/02/19	8/04/2019
7	4221	08/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	28/02/19	5/04/2019
8	4582	12/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	04/03/19	9/04/2019
9	4873	13/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	05/03/19	5/04/2019
10	5150	14/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	06/03/19	4/04/2019
11	5228	15/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	07/03/19	5/04/2019
12	5470	18/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	10/03/19	5/04/2019
13	5530	19/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	11/03/19	4/04/2019
14	5569	19/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	11/03/19	4/04/2019
15	5971	21/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	13/03/19	5/04/2019
16	6191	25/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	17/03/19	5/04/2019
17	6333	25/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	17/03/19	4/04/2019
18	6400	26/02/19	PETICIÓN	Secretaría de Educación	18/03/19	4/04/2019

Las Dependencias con mayor porcentaje promedio en Responder sus PQRSD fueron: **Secretaria de Agricultura y Pesca con un 75%, Secretaria General con un 68%, Despacho del Gobernador con un 66%, Secretaria de Planeación con un 57% y Secretaria de Hacienda con un 44% en cumplimiento.**

Para el mes de Febrero de 2019 se recibieron 369 Peticiones, de las cuales solo se respondieron **171 peticiones** para un porcentaje del **46.3% en cumplimiento.**

### SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN MARZO DE 2019

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera Scaflower*

Nit: 892.400.038-2

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**  
**Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano**  
**Primer Trimestre 2019**

<b>SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS MARZO 2019</b>					
DEPENDENCIA	PQRSD RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER
DESPACHO GOBERNADOR	73	47	32	15	26
OCCRE	102	48	32	16	54
OFICINA JURIDICA	4	3	2	1	1
AGRICULTURA Y PESCA	2	1	1	0	1
CULTURA	1	1	1	0	0
DEPORTE Y RECREACION	4	4	3	1	0
DESARROLLO SOCIAL	2	2	2	0	0
EDUCACION	5	5	4	1	0
GOBIERNO	23	8	8	0	15
HACIENDA	21	15	9	6	6
INFRAESTRUCTURA	8	5	4	1	3
MOVILIDAD	70	31	22	9	39
PLANEACION	19	15	13	2	4
SALUD	15	5	4	1	10
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	0	0	1
TURISMO	4	1	1	0	3
GENERAL	28	16	15	1	12
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>382</b>	<b>207</b>	<b>153</b>	<b>54</b>	<b>175</b>

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

CUMPLIMIENTO MENSUAL RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN MARZO DE 2019				
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIO
DESPACHO GOBERNADOR	73	47	26	64%
OCCRE	102	48	54	47%
OFICINA JURIDICA	4	3	1	75%
AGRICULTURA Y PESCA	2	1	1	50%
CULTURA	1	1	0	100%
DEPORTE Y RECREACION	4	4	0	100%
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0	100%
EDUCACION	5	5	0	100%
GOBIERNO	23	8	15	35%
HACIENDA	21	15	6	71%
INFRAESTRUCTURA	8	5	3	63%
MOVILIDAD	70	31	39	44%
PLANEACION	19	15	4	79%
SALUD	15	5	10	33%
SERVICIOS PUBLICOS	1	0	1	0%
TURISMO	4	1	3	25%
GENERAL	28	16	12	57%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>382</b>	<b>207</b>	<b>175</b>	<b>54,2%</b>

Para el mes de Marzo de 2019 las dependencias que cumplieron con el objetivo de 100% de PQRSD respondidas fueron: **Secretaría de Cultura, Secretaría de Deporte y Recreación, Secretaría de Desarrollo Social y Secretaría de Educación.**

La siguiente dependencia se le refleja un (0%) en cumplimiento porque no se evidencia respuesta de sus PQRSD en el Aplicativo web Digifile: **Oficina de Servicios Públicos.**

Las Dependencias con mayor porcentaje promedio en Responder sus PQRSD fueron: **Secretaría de Planeación con un 79%, Oficina Asesora Jurídica con un 75%, Secretaría de Hacienda con un 71%, Despacho del Gobernador con un 64% y Secretaría de Infraestructura con un 63% en cumplimiento.**

Para el mes de Marzo del 2019 se recibieron 382 Peticiones, de las cuales sólo se respondieron **207 peticiones** para un porcentaje del **54.2% en cumplimiento.**

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera Scaflower*

Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

#### CONSOLIDADO I TRIMESTRE 2019

SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2019						
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA				CUMPLIO
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER	
DESPACHO GOBERNADOR	191	125	108	17	66	65%
OCCRE	274	123	87	36	151	45%
OFICINA JURIDICA	15	11	10	1	4	73%
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	0	1	0%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2	0	2	1	67%
AGRICULTURA Y PESCA	6	4	4	0	2	67%
CULTURA	1	1	1	0	0	100%
DEPORTE Y RECREACION	8	8	6	2	0	100%
EDUCACION	34	6	5	1	28	18%
DESARROLLO SOCIAL	3	2	2	0	1	67%
GOBIERNO	65	27	27	0	38	42%
HACIENDA	63	33	25	8	30	52%
INFRAESTRUCTURA	22	12	10	2	10	55%
MOVILIDAD	158	57	39	18	101	36%
PLANEACION	52	36	31	5	16	69%
SALUD	40	20	16	4	20	50%
SERVICIOS PUBLICOS	10	4	4	0	6	40%
TURISMO	17	3	3	0	14	18%
GENERAL	81	49	46	3	32	60%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>1.044</b>	<b>523</b>	<b>424</b>	<b>99</b>	<b>521</b>	<b>50%</b>

Para el Primer Trimestre del 2019 las Dependencias que cumplieron con la Estrategia del 100% de PQRSD Respondidas fueron: **Secretaria de Cultura y Secretaria de Deporte y Recreación.**

**Se destacan las siguientes con un Porcentaje promedio en cumplimiento: Oficina de Asesora Jurídica con un 73%.**

La siguiente dependencia se le refleja un (0%) en cumplimiento porque no se evidencia respuesta de su PQRSD en el Aplicativo web Digifile: **Oficina de Control Interno.**

Las Dependencias con mayor porcentaje promedio en Responder sus PQRSD fueron: **Oficina Asesora Jurídica con un 73%, Secretaria de Planeación con un 69% y Oficina de Control Interno Disciplinario, Secretaria de Agricultura y Pesca y Secretaria de Desarrollo Social con un 67% cada una.**

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia*



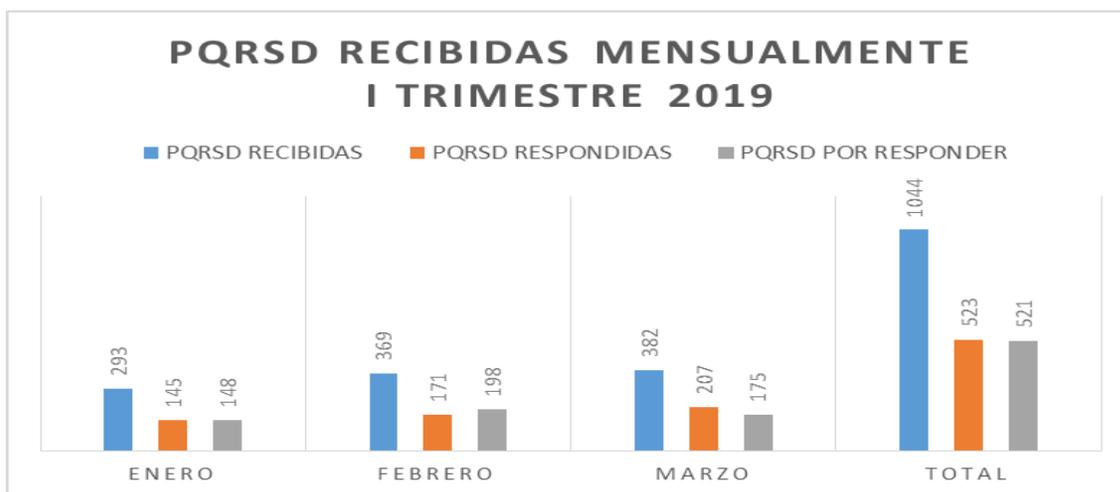
## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

#### CONSOLIDADO POR MES, I TRIMESTRE DE 2019

MES	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD RESPONDIDAS	PQRSD POR RESPONDER
ENERO	293	145	148
FEBRERO	369	171	198
MARZO	382	207	175
TOTAL	1044	523	521



Para el Primer trimestre de 2019 (Enero, Febrero y Marzo) se recibieron **1.044 Peticiones**, de las cuales **523 fueron respondidas**, para un porcentaje **del 50% en cumplimiento**.

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

## TERCERA FASE

### 3. ANALISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACION CON EL IV TRIMESTRE DE 2018 Y EL I TRIMESTRE DE 2019.

Comparativamente entre el IV Trimestre de 2018 y el I Trimestre de 2019 se presentó un incremento de PQRSD recibidas en la entidad territorial, situación asociada principalmente al aumento en el número de Peticiones, las cuales pasaron de 931 a 1010 con una variación de (79), Adicionalmente las Denuncias con una participación más baja, pasaron de 14 a 17 con una variación de (3), por su parte las Quejas de 2 a 7 con una variación de (5). Para la Modalidad de Reclamos se presentó un total de 4 y Sugerencias un total de 6, aumentándose para este Primer Trimestre 2019.

#### Total de PQRSD recibidas IV Trimestre de 2018 y el I Trimestre de 2019.

Modalidad de Petición	IV TRIMESTRE	I TRIMESTRE	VARIACION
Denuncias	14	17	3
Peticiones	931	1010	79
Quejas	2	7	5
Reclamos	0	4	4
Sugerencias	0	6	6
<b>Totales</b>	<b>947</b>	<b>1044</b>	<b>97</b>

#### Comparativo mensual de PQRSD recibidas por Modalidad de Petición IV Trimestre de 2018 y I Trimestre de 2019.

Modalidad de Petición	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total
Denuncias	3	6	5	8	5	4	31
Peticiones	358	258	315	278	361	371	1.941
Quejas	0	0	2	3	0	4	9
Reclamos	0	0	0	0	2	2	4
Sugerencias	0	0	0	4	1	1	6
<b>Totales</b>	<b>361</b>	<b>264</b>	<b>322</b>	<b>293</b>	<b>369</b>	<b>382</b>	<b>1.991</b>

Del total de PQRSD recibidas mensualmente, las modalidades más requeridas fueron las Peticiones con un total de 1.941 para un porcentaje del 97% seguido de las Denuncias con un total de 31 para un porcentaje de 1.6%, Quejas con un total de 9 para un porcentaje de 0.5%, Sugerencias con un total de 6 para un porcentaje de 0.3% y Reclamos con un total de 4 para un porcentaje de 0.2%.

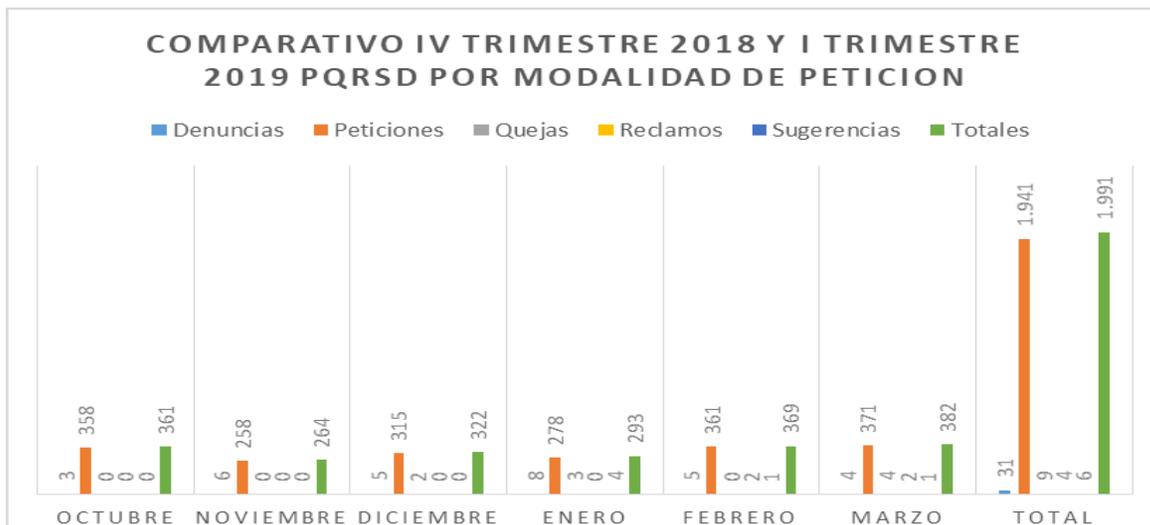
Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



**GOBERNACIÓN**

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**  
Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano  
Primer Trimestre 2019



Los datos comparativos reflejan que el mayor pico de requerimientos se registraron en los meses Octubre de 2018 con un total de (361) Febrero de 2019 con un total de (369) y Marzo de 2019 con un total de (382), asociados principalmente a la modalidad de peticiones.

**PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRSD RECIBIDAS IV TRIMESTRE 2018 Y I TRIMESTRE 2019**

MES	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD RESPONDIDAS	PQRSD POR RESPONDER
OCTUBRE	361	184	177
NOVIEMBRE	264	99	165
DICIEMBRE	322	93	229
ENERO	293	145	148
FEBRERO	369	171	198
MARZO	382	207	175
<b>TOTAL</b>	<b>1991</b>	<b>899</b>	<b>1092</b>

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019



Los datos comparativos del IV Trimestre 2018 y el I Trimestre 2019 reflejan que el mayor recibimiento de PQRSD en la Entidad Territorial ocurrieron en los meses: **Octubre de 2018 con (361 Peticiones), Febrero de 2019 con (369 Peticiones) y Marzo de 2019 con (382 peticiones).**

Para estos dos periodos se recibieron **1.991 PQRSD**, de las cuales se respondieron **899** y pendientes por responder un total de **1.092**.

A continuación se relacionan las PQRSD por trimestre y cumplimiento de respuesta:

#### IV TRIMESTRE 2018

Para este periodo se presentaron 947 Peticiones, de las cuales se respondieron por el Aplicativo web Digifile 376, pendientes por responder un total de 571, para un cumplimiento del 40%.

#### I TRIMESTRE 2019

Para este periodo se presentaron 1.044 Peticiones, de las cuales se respondieron por el Aplicativo Web Digifile 523, pendientes por responder 521, para un cumplimiento del 45%.

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

#### 3.1 TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2019.

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 las modalidades Quejas y Reclamos Atendidos.

No.	MOTIVO DE QUEJAS	TOTAL
1	Informacion de la tarjeta de residencia OCCRE , falta de informacion	1
2	Atencion en la Oficina de Pasaporte	1
3	Procedimiento violacion de derechos humanos parte de funcionario OCCRE	1
4	Solicitud intervencion para entrega de copias de grabacion , queja del comisario	1
5	Solicitud de Queja Disciplinaria	1
6	Mala atencion en el sector turistico Piscinita	1
7	Solicitud de visita por parte de la Secretaria de Salud a Oficina del sector Sarie Bay	1
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>
No.	MOTIVO DE RECLAMOS	TOTAL
1	Inconsistencias en el pago del impuesto predial	2
2	Liquidacion del impuesto ICA no permite el registro	1
3	Respuesta por parte de la Oficina del Sisben en la verificacion y vinculacion de una persona	1
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>

Para el Primer trimestre del 2019 el mayor número de inconformidades presentadas por el Ciudadano fueron las Quejas con un total de siete (7), seguido de los Reclamos con un total de Cuatro (4) presentadas.



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano Primer Trimestre 2019

#### CUARTA FASE

#### 4. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS VENTANILLA UNICA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA.

Para el Primer Trimestre de 2019 se presentaron Seis (6) Sugerencias por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de servicios en el Departamento y la entidad territorial y mejorar, Se relacionan las siguientes:

No.	SUGERENCIAS	TOTAL
1	Preocupacion por tanta basura en la Isla	2
2	Compra de Tarjeta de Turismo, actualizacion de valores publicados en pagina web	1
3	Andenes para discapacitados sector Bight frente al Hospital Departamental	1
4	Publicacion de viviendas que ofrece el Gobierno Nacional	1
	Pago del Impuesto Predial , Informacion de los Bancos que reciben este tipo de pagos	1
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>

#### 4.1 ACOMPAÑAMIENTO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD A LAS DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD.

Para este Primer Trimestre de 2019, la oficina de Archivo y Correspondencia viene realizando acompañamiento en el vencimiento y respuesta de las PQRSD de la Entidad Territorial, por dependencia comprometida, de forma SEMANAL se remiten 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 realiza la respectiva visita de seguimiento, concertando contactos o personas delegadas responsables de la gestión y trámite de las PQRSD en las dependencias, manteniendo buena comunicación entre la Dependencia comprometida y la Oficina de Archivo y Correspondencia-Atención al Ciudadano 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".

Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)** **Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano** **Primer Trimestre 2019**

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

## **QUINTA FASE**

### **5. 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 (Primer Trimestre de 2019), se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias del Departamento:

- ✓ Recordar a los directivos, Secretarios de Despacho o Jefes de Oficina, la responsabilidad que tienen con la ciudadanía, en la satisfacción de sus necesidades de información.
- ✓ Recordar a los directivos de la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los ciudadanos frente a requerimientos y verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes.
- ✓ Verificar los radicados que se encuentran vencidos, según los informes semanales que se remiten a las Dependencias comprometidas por parte de la Oficina de Archivo y

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE  
PBX (8)5130801 Telefax 5123466  
Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)  
San Andrés Isla, Colombia*



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)** **Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano** **Primer Trimestre 2019**

Correspondencia con el fin de requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.

- ✓ Recordar y enfatizar que todas las Peticiones de la Entidad Territorial están bajo un número único de radicación en el sistema Digifile y por ende, las respuestas a esas PQRSD están sujetas a ese número consecutivo, por lo tanto y para dar respuesta, deberán ser RADICADAS en el mismo sistema, con el fin de descargar, verificar y soportar dicha acción, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento en el informe trimestral y Semestral de las PQRSD, Acción de mejoramiento en cuanto a las dependencias que están en 0% en cumplimiento . En casos especiales presentados en las dependencias y no puedan radicar sus respuestas, estas deberán notificar a la Oficina de Archivo y Correspondencia para continuar con dicho proceso de descargue de respuesta en el sistema Digifile.
- ✓ 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.
- ✓ Dar cumplimiento a la Resolución 005450 del 15 de Diciembre de 2016 por medio del cual se reglamenta el Tramite Interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago.
- ✓ Dar cumplimiento a las acciones estipuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago.

## **6. OBSERVACIONES:**

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 solicitó a todos los Jefes de Despacho, información de gestión y tramites de las PQRSD radicadas en el plataforma Digifile que maneja cada dependencia, correspondientes a los Meses (Enero, Febrero y Marzo de 2019) con el fin de realizar el Informe Trimestral que se presenta para revisión y posterior publicación en página web de la entidad.

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE*  
*PBX (8)5130801 Telefax 5123466*  
*Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)*  
*San Andrés Isla, Colombia*



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Scaflower*  
Nit: 892.400.038-2

### **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)** *Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano* *Primer Trimestre 2019*

Esta información se solicitó mediante memorando 044 del 04 de Abril del 2019 con fecha límite de respuesta el día lunes 22 de abril del 2019, de las cuales solo cuatro (4) dependencias cumplieron con la actividad, se relacionan a continuación: **Secretaría de Cultura, Secretaría de Deporte y Recreación, Secretaría de Educación y Secretaría de Salud**. Se anexa a este documento la información mencionada.

Es de mencionar y resaltar que en el mismo Memorando entregado a los jefes de Despacho se resalta que esta actividad es una herramienta fundamental para la elaboración de los informes de Gestión Trimestral y Semestral, el cual se presentará ante el Despacho del Gobernador, Secretaría General y Oficina de Control Interno, con el ánimo de identificar mejoras en la prestación del servicio, la calidad y oportunidad de las respuestas de las PQRSD en cumplimiento a la Ley 1755 del 2015 y la Ley 594 del 2000.

En esta oportunidad se solicitó inicialmente el informe trimestral, pero el COMPROMISO es llevarlo a cabo de forma mensual con el fin de adelantar la revisión, verificación y evaluación de dicho proceso, independientemente del seguimiento semanal de las PQRSD entregados a cada dependencia.

**LINO HOOKER PADILLA**

Coordinador (D)

Archivo y Correspondencia

Elaboro: Lilibeth Olivero Ortega  
Reviso: Lino Hooker Padilla

*Cra. 1ª. Av. Francisco Newball, Edificio CORAL PALACE*  
*PBX (8)5130801 Telefax 5123466*  
*Página Web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co)*  
*San Andrés Isla, Colombia*