

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

CÓDIGO	1700	CONSECUTIVO	089
FECHA	11 de Julio de 2019		
PARA	Néstor Garnica De Armas Erwin Javier Ferreira Bohórquez	CARGO	Jefe Control Interno Secretario General
DE	Lino Hooker Padilla	CARGO	Coordinador (D) Oficina de Archivo y Correspondencia
ASUNTO	Primer Informe Semestral PQRSD 2019.		

Cordial Saludo:

Para dar cumplimiento al memorando 054 del 05 de julio del 2019, nos permitimos adjuntar Informe de Gestión y Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRSD que ha recepcionado la Entidad Territorial por parte de la ciudadanía en el Primer Semestre vigencia 2019; según datos que arroja nuestro sistema de información DIGIFILE (Ventanilla Única de Correspondencia).

Para la elaboración de este informe se tuvo en cuenta la información de este Aplicativo (Radicación en Ventanilla Única) seguimiento y Control a los vencimientos semanales de las PQRSD de la 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 del 2019: Fecha de Corte: 23 de Abril de 2019
- ✓ Para el mes de Abril de 2019: Fecha de Corte: 24 de Mayo de 2019
- ✓ Para el mes de Mayo de 2019: Fecha de corte el 25 de junio de 2019
- ✓ Para el mes de Junio de 2019: Fecha de corte el 09 de julio de 2019 por elaboración de informe Semestral.

PRIMER SEMESTRE 2019

Modalidad de Peticion	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Denuncias	8	5	4	9	9	7	42
Peticiones	278	361	371	354	331	385	2.080
Quejas	3	0	4	8	2	3	20
Reclamos	0	2	2	0	0	5	9
Sugerencias	4	1	1	0	1	0	7
Totales	293	369	382	371	343	400	2.158

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

Del total de PQRSD recibidas mensualmente, las modalidades más requeridas fueron las de “Peticiones” con un total 2.080 para un porcentaje de 96.4%, seguido de las “Denuncias” con un total de 42 para un porcentaje de 1.9%. Seguido a estas se encuentran las Quejas con un total de 20 para un porcentaje de 0.9%, “ Reclamos” con un total de 9 para un porcentaje de 0.4% y las Sugerencias con un total de 7 para un porcentaje del 0.3%.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR

Comparativamente entre el primer y segundo trimestre de 2019, se presentó un aumento del 6% en el número de PQRSD recibidas en la entidad; situación asociada principalmente al aumento de Peticiones, las cuales pasaron de 1.010 a 1.070 (con una variación de 60). Adicionalmente, las Denuncias con una participación más alta, pasaron de 17 a 25 (con una variación de 8). Por su parte, las Quejas de 7 a 13, (con una variación de 6). Para la Modalidad de Reclamos pasaron de 4 a 5 (con una variación de 1) y las Sugerencias disminuyeron en el segundo trimestre de 6 a 1 (con una variación de 5).

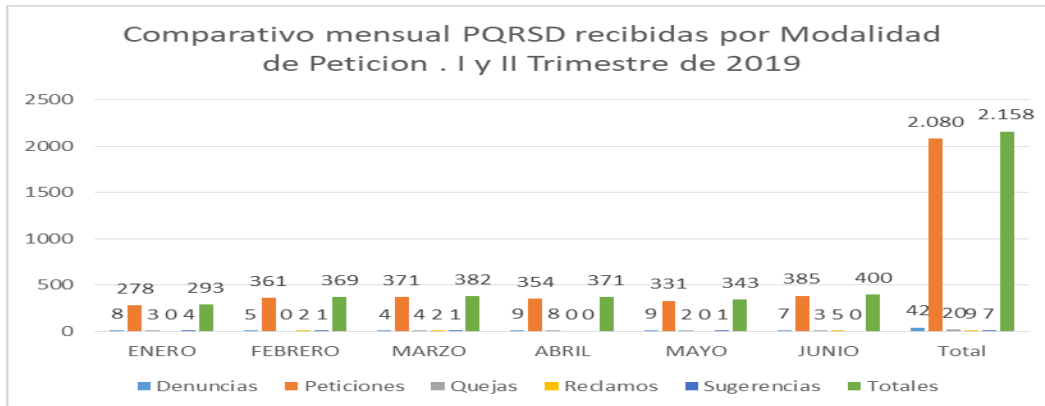
TOTAL PQRSD RECIBIDAS I Y II TRIMESTRE DE 2019			
Modalidad de Peticion	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	VARIACION
Denuncias	17	25	8
Peticiones	1010	1070	60
Quejas	7	13	6
Reclamos	4	5	1
Sugerencias	6	1	5
Totales	1044	1114	70

Comparativo mensual PQRSD recibidas por modalidad de Petición I y II Trimestre de 2019

Modalidad de Peticion	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Denuncias	8	5	4	9	9	7	42
Peticiones	278	361	371	354	331	385	2.080
Quejas	3	0	4	8	2	3	20
Reclamos	0	2	2	0	0	5	9
Sugerencias	4	1	1	0	1	0	7
Totales	293	369	382	371	343	400	2.158

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

Los datos comparativos reflejan que el mayor pico de requerimientos se registró en los meses de Junio (con un total de 400) seguido del mes de Marzo (con un total de 382) asociados principalmente a la modalidad de Peticiones.



PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE 2019

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
TOTAL	17	1.010	7	4	6	1.044

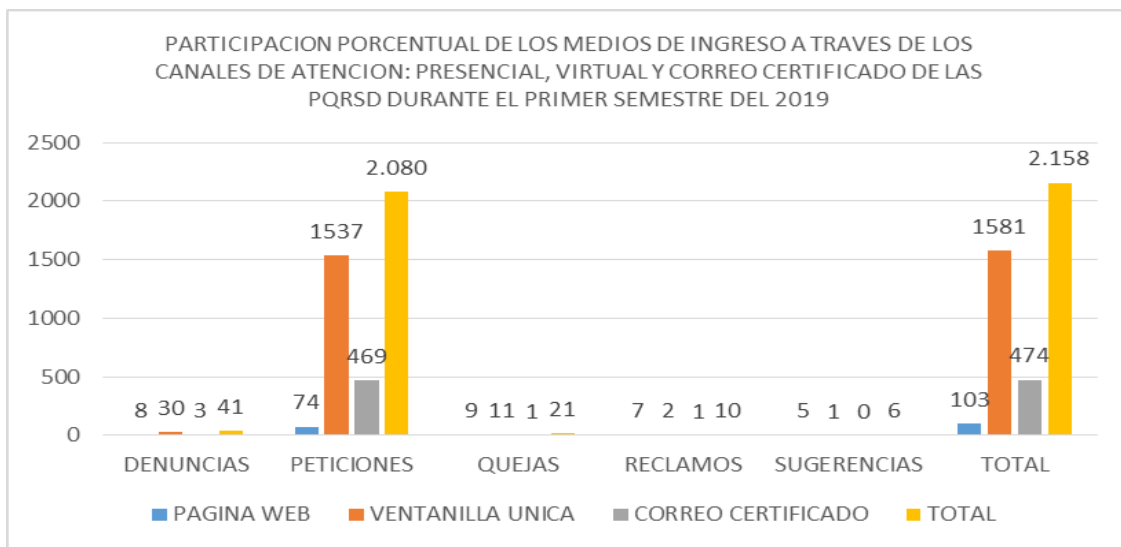
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION II TRIMESTRE DE 2019						
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
PAGINA WEB	7	28	5	3	0	43
VENTANILLA UNICA	15	764	9	2	0	790
CORREO CERTIFICADO	2	278	0	1	0	281
TOTAL	24	1.070	14	6	0	1.114

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

CONSOLIDADO


CONSOLIDADO PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION I SEMESTRE DE 2019						
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
PAGINA WEB	8	74	9	7	5	103
VENTANILLA UNICA	30	1537	11	2	1	1581
CORREO CERTIFICADO	3	469	1	1	0	474
TOTAL	41	2.080	21	10	6	2.158

De acuerdo con los canales de atención definidos por la Gobernación Departamental, el canal escrito presencial (Correo certificado -ventanilla Única) concentró el 95% de (2.055) de la recepción de PQRSD durante el primer semestre, el canal virtual recogió un 5% (103), de los requerimientos radicados por los grupos de valor de la entidad.



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

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

PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION I TRIMESTRE 2019				
PQRS RECIBIDAS	PAGINA WEB	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
ABRIL	15	276	80	371
MAYO	12	230	101	343
JUNIO	16	284	100	400
TOTALES	43	790	281	1.114

CONSOLIDADO PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION I SEMESTRE DE 2019				
PQRS RECIBIDAS	PAGINA WEB	VENTANILLA UNICA	CORREO CERTIFICADO	TOTAL
ENERO	21	198	74	293
FEBRERO	24	285	60	369
MARZO	15	319	48	382
ABRIL	15	276	80	371
MAYO	12	230	101	343
JUNIO	16	284	100	400
TOTALES	43	790	281	2.158

Conforme se evidencia, el medio de recepción de peticiones más utilizado por los usuarios durante el I Semestre de 2019 correspondió a la Ventanilla Única, recibándose el mayor número de peticiones en el mes de Junio de 2019, discriminándose el comportamiento de los canales presencial, virtual y correo certificado, mensualmente, teniendo en cuenta su participación porcentual en los trimestres analizados, en el cual se evidencia una mayor participación a través del medio presencial –ventanilla única con un 73,8% frente a los otros dos canales de atención: Correo Certificado con un 21,5% y el Virtual concerniente a la Pagina Web con un 5%.

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

CONSOLIDADO I TRIMESTRE 2019

PQRS D 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
TOTAL PQRS D	1.010	17	7	4	6	1.044

La dependencia que atendió el mayor número de PQRS D para el primer trimestre fue 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 **Secretaria de Movilidad** donde se concentró con un 20.5%, **Secretaria General** con un 10.5% y por ultima la **Secretaria de Gobierno** con un 8,5% (Resultados de las cinco primeras dependencias que más atendieron PQRS D).

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

PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS POR MODALIDAD DE PETICION SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019						
DEPENDENCIA	PETICIONES	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
DESPACHO GOBERNADOR	186	4	4	2	0	196
OCCRE	301	5	2	0	0	308
OFICINA JURIDICA	29	0	0	0	0	29
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	1
CONTROL INTERNO Y DISCIPLINARIO	5	0	2	0	0	7
PRENSA	2	0	0	0	0	2
AGRICULTURA Y PESCA	8	0	0	0	0	8
CULTURA	4	0	0	0	0	4
DEPORTE Y RECREACION	10	0	0	0	0	10
DESARROLLO SOCIAL	13	0	0	0	0	13
EDUCACION	35	0	0	0	0	35
GOBIERNO	49	6	0	0	0	55
HACIENDA	47	0	1	0	0	48
INFRAESTRUCTURA	25	0	1	0	0	26
MOVILIDAD	136	1	2	2	0	141
PLANEACION	50	4	0	0	0	54
SALUD	44	3	0	0	0	47
SERVICIOS PUBLICOS	12	0	0	0	0	12
TURISMO	9	1	2	2	0	14
GENERAL	104	0	0	0	0	104
TOTAL PQRSD	1.070	24	14	6	0	1.114

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD para el segundo trimestre fue la Oficina de la OCCRE en donde se concentró el 28% de las solicitudes recibidas, seguido por el Despacho del Gobernador que atendió un 18% de los requerimientos. Luego la Secretaria de Movilidad donde se concentró con un 13%, Secretaria General con un 9% y por ultima la Secretaria de Gobierno con un 5% (Resultados de las cinco primeras dependencias que más atendieron PQRSD).

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

SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2019						
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	RESPONDIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA			
			RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER	CUMPLIO
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%
TOTAL PQRSD	1.044	523	424	99	521	50%

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 destaca la siguiente dependencia con un porcentaje promedio en cumplimiento: **Oficina de Asesora Jurídica con un 73%**.

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

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

SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019						
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	ESTADO DE PQRSD QUE REQUIEREN RESPUESTA				CUMPLIO
		RESPONDIDAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA INOPORTUNA	POR RESPONDER	
DESPACHO GOBERNADOR	196	87	76	11	109	44%
OCCRE	308	90	77	13	218	29%
OFICINA JURIDICA	29	20	20	0	9	69%
OFICINA CONTROL INTERNO	1	1	1	0	0	100%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	4	3	1	3	57%
PRENSA	2	1	0	0	1	50%
AGRICULTURA Y PESCA	8	3	3	0	5	38%
CULTURA	4	3	2	1	1	75%
DEPORTE Y RECREACION	10	8	7	1	2	80%
EDUCACION	35	24	20	4	11	69%
DESARROLLO SOCIAL	13	7	7	0	6	54%
GOBIERNO	55	12	12	0	43	22%
HACIENDA	48	20	19	1	28	42%
INFRAESTRUCTURA	26	14	12	2	12	54%
MOVILIDAD	141	55	40	15	86	39%
PLANEACION	54	35	32	3	19	65%
SALUD	47	18	18	0	29	38%
SERVICIOS PUBLICOS	12	7	7	0	5	58%
TURISMO	14	2	2	0	12	14%
GENERAL	104	67	66	1	37	64%
TOTAL PQRSD	1.114	478	424	53	636	43%

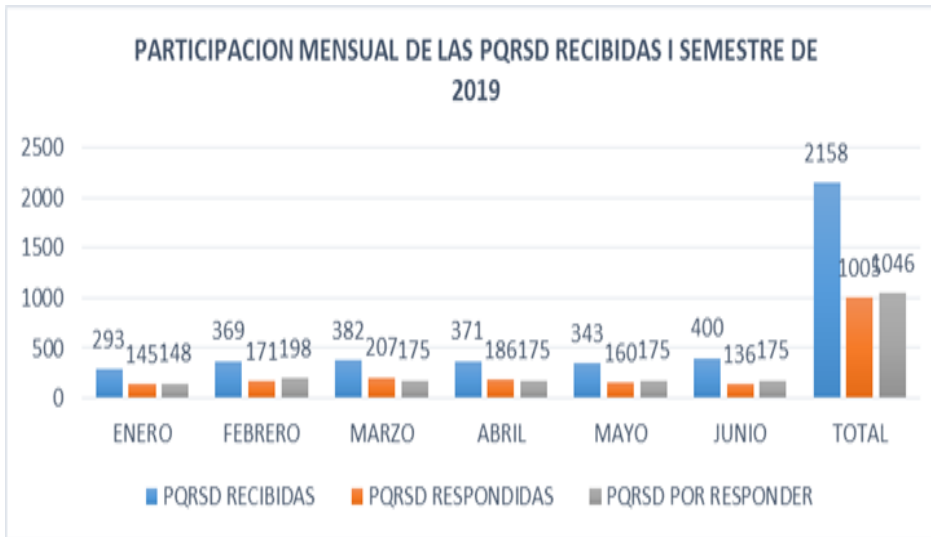
Para el segundo Trimestre del 2019 la Dependencia que cumplió con la Estrategia del 100% de PQRSD respondidas fue: **Oficina de Control Interno de Gestión**. Se destaca la siguiente dependencia con un porcentaje promedio en cumplimiento: **Secretaría de Deporte y Recreación con un 80%**.

Las Dependencias con mayor porcentaje promedio en responder sus PQRSD fueron: **Oficina Asesora Jurídica y Secretaría de Educación con un 69%**, **Secretaría de Planeación con un 65%** **Secretaría General con un 64%** y **Oficina de Servicios Públicos con un 58%**.

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

PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRSD RECIBIDAS I SEMESTRE 2019.

PARTICIPACION MENSUAL DE LAS PQRSD I SEMESTRE 2019			
MES	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD RESPONDIDAS	PQRSD POR RESPONDER
ENERO	293	145	148
FEBRERO	369	171	198
MARZO	382	207	175
ABRIL	371	186	175
MAYO	343	160	175
JUNIO	400	136	175
TOTAL	2158	1005	1046



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 un total de 521 para un cumplimiento del 45%.

II TRIMESTRE 2019

Para este periodo se presentaron 1.114 Peticiones, de las cuales se respondieron por el Aplicativo Web Digifile 482, pendientes por responder un total de 632 para un cumplimiento del 43%.

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

COMPARATIVO I Y II TRIMESTRE 2019

Los datos comparativos del primer y segundo trimestre 2019 reflejan que el mayor recibimiento de PQRSD en la Entidad Territorial ocurrió en los meses Marzo con (382 Peticiones) y Junio con un (400 Peticiones).

Para estos dos periodos se recibieron 2.158 PQRSD de las cuales se respondieron 1.005 y pendientes por responder un total de 1.046.

TRAMITES 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 Primer Trimestre 2019, 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
TOTAL		7
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
TOTAL		4

Para el Primer Trimestre 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) presentados.

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, se relacionan las siguientes:

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

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
TOTAL		6

TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS, QUEJAS Y RECLAMOS. SEGUNDO TRIMESTRE 2019

No.	MOTIVO DE QUEJAS	TOTAL
1	Queja Funcionarios de la Gobernacion y Secretaria Movilidad	4
2	Impedimento y recusacion	1
3	Informe de novedad ocurrido en las instalaciones del aereopuerto con funcionaria	1
4	Solicitud definicion situacion administrativa	1
5	Traslado de comunicaci3n	1
6	Respuesta a Tramite de Tarjeta OCCRE	1
7	Estado deplorable en el que se encuentra el Aereopuerto Gustavo Rojas Pinilla	1
8	Fatlta de notificacion de imposicion de comparendo	1
9	Ampliacion de respuesta solicitada en el mes de junio de 2019	1
10	Pago del impuesto predial en pagina web , entidad financiera	1
11	Solicitud de intervencion por el incumplimiento de respetar las reservas que se hicieron tres meses atr3s seg3n lo programado en el mes de junio 2019.	1
TOTAL		14

No.	MOTIVO DE RECLAMOS	TOTAL
1	Solicitud de retiro de comparendo en la plataforma SIMIT.	1
2	Solicitud cumplimiento pactado con el gremio de motociclistas sobre la implementacion del casco	1
3	Acerca de la Imagen del Departamento	1
4	Por multa- porte de documentacion	1
5	Reserva de habitaciones, paquete turistico todo incluido	2
TOTAL		6

Para el Segundo Trimestre 2019 el mayor número de inconformidades presentadas por el Ciudadano fueron las Quejas con un total de Catorce (14), seguido de los Reclamos con un total de Seis (6) presentados.

Para el segundo trimestre de 2019 no se presentaron sugerencias.

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

RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por La Oficina de Archivo y Correspondencia- Atención al Ciudadano y las situaciones observadas durante los periodos de análisis (Primer y Segundo 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 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 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 le exija un plan de mejoramiento.
- ✓ Dar cumplimiento a la Resolución 003053 del 28 de mayo del 2019 por medio del cual se reglamenta el Trámite Interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago.
- ✓ Dar cumplimiento a las acciones estipuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago.

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

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 PQRS 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.

LINO HOOKER PADILLA

Coordinador (D)
Oficina de Archivo y Correspondencia

Copia: Contralmirante Juan Francisco Herrera Leal. Gobernador (E)

Elaboro: Lilibeth Olivero Ortega
Reviso: Lino Hooker Padilla