



**GOBERNACIÓN**

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

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS- LEY  
1474 DE 2011**

**JULIO 2022**



## **GOBERNACIÓN**

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

## **INDICE**

1. INTRODUCCION

2. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

3. CONCLUSIONES



## **GOBERNACIÓN**

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

### **1. INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento a lo establecido por la ley 190 de 1995 y en especial el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*, el cual preceptúa lo siguiente: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad, un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública, deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Por lo tanto, presentamos el informe por el periodo comprendido entre enero y junio de 2022, donde se realiza el análisis a los requerimientos para determinar el grado de avance y cumplimiento.

El informe se presenta al Representante Legal de la entidad territorial y demás servidores públicos que intervienen en la ejecución de este proceso por conducto de la Secretaría General.

### **2. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

Es importante resaltar, que el decreto 2641 de 2012 reglamentó los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, estableciendo el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual debe ser publicado en la página WEB de la entidad a más tardar el 31 de enero de cada anualidad y efectuar su seguimiento cuatrimestralmente a corte abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada vigencia. Durante la vigencia 2022 se dio cumplimiento a la publicación del plan y a su respectivo seguimiento cuatrimestral.

Actualmente, la entidad cuenta con la página web [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co) en la cual el ciudadano encuentra información de la entidad, sus planes, programas, proyectos, así como la gestión de ésta, no obstante, es importante que se actualice la información de manera permanente. La Entidad en cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 y Acuerdo 060 de 2000 del Archivo General de la Nación, cuenta con una unidad de correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones de las diferentes dependencias; sin embargo, la Secretaría de Educación y la Secretaría de Salud, administran de manera



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

independiente sus solicitudes por medio del Sistema de Atención al Ciudadano SAC. Con base a lo anterior, podemos afirmar que la Gobernación de San Andrés cuenta con una Ventanilla Única de Atención al Ciudadano y de acuerdo con lo requerido por la norma, la Secretaría de Salud cuenta con una ventanilla única, al igual que la Secretaría de Educación, cuenta con una ventanilla de radicación de PQRSD.

Es importante señalar que la situación administrativa en la vigencia 2020 y la vigencia 2021 fueron atípicas, debido a la pandemia por el COVID-19, que la humanidad está atravesando y las decisiones administrativas de cuarentena y distanciamiento que inicialmente impidieron el contacto directo con la comunidad, a eso se le suma la afectación que sufrió el Archipiélago en el 2020 con el paso del huracán IOTA, no obstante, los servicios de atención a la comunidad por medios electrónicos, se han mantenido a través del Correo Servicio al Ciudadano [servicioalciudadano@sanandres.gov.co](mailto:servicioalciudadano@sanandres.gov.co)

La Oficina de Archivo y Correspondencia utiliza la herramienta de **DIGIFILE (Radicación en ventanilla única)**, el cual maneja 3 trámites de servicio al ciudadano:

1. Comunicaciones Oficiales – Entradas
2. Procedimientos de PQRSD- ventanilla
3. Comunicaciones Oficiales – Enviadas

El trámite de las PQRSD se realiza con el mismo número radicado de entrada, por lo que se debe responder de forma transversal; este proceso es responsabilidad de los enlaces del sistema en las diferentes dependencias, quienes son los encargados de darle la gestión al trámite correspondiente de las PQRSD y registrarlas en el sistema.

Aunque el sistema de DIGIFILE tiene varios años de estar en servicio en la Gobernación, no se ha podido lograr la aplicación y la utilidad al 100%, las respuestas a las PQRSD no quedan registradas en el sistema bajo el procedimiento adecuado y pertinente, lo que hace necesario una participación más activa de la primera línea de defensa, los líderes de proceso, para que al interior de la Secretaría General con el grupo de Archivo y Correspondencia se establezcan los mecanismos necesarios, que permitan implementar acciones que conlleven al cumplimiento y utilización del DIGIFILE al interior de la Gobernación.

A pesar de que los procesos han mejorado, es importante seguir trabajando en la mejora continua, para poder contar con información completa, confiable y coherente que apoye y coadyuve a tomar decisiones eficaces en cuanto a la oportunidad y mejora de nuestros servicios, a través de la lectura que nos puede brindar el seguimiento de las PQRSD.



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

La administración asignó en cada dependencia a un servidor público como responsable del cargue de la información en el sistema de DIGIFILE para la trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos. Así mismo, la Secretaría General junto con la Oficina de Archivo y Correspondencia, realizó en vigencias anteriores, capacitaciones sobre la nueva versión del Software, que busca ser más amigable con el usuario, de tal manera que permita el aprovechamiento al 100% de esta herramienta, no obstante, es importante que la capacitación se extienda a la totalidad de los funcionarios y no sea solamente para los Auxiliares Administrativos. Cabe resaltar que el cumplimiento de las capacitaciones de manera permanente es importante para el buen desarrollo de la administración, en especial, en la búsqueda de la continuidad administrativa a pesar de la situación de pandemia por la que estamos atravesando, por lo cual, el uso de la tecnología en cumplimiento de las metas del PIC se vuelve fundamental, en especial en lo relacionado con atención al ciudadano.

La entidad en su página web [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co) cuenta con el enlace “Servicio al Ciudadano” para la presentación de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, así, como la consulta del estado de estas; adicionalmente, cuenta con un funcionario responsable de la distribución y trámite ante la dependencia competente. Servicio al ciudadano de la página web es una herramienta muy utilizada que en época de pandemia se consolidó como el principal canal de atención de la Administración Departamental. No obstante, es importante que la Secretaría General continúe con las medidas de bioseguridad necesarias para poder garantizar nuevamente el servicio al ciudadano en ventanilla única, garantizando la protección del funcionario de Atención al Ciudadano, así, como al mismo usuario.

Durante el primer semestre de la vigencia 2022 en un mayor porcentaje se recibieron PQRSD por: Correo SAC y servicio al ciudadano de la página web.

Los medios que los ciudadanos pueden utilizar para interactuar con la entidad son:

- Correo electrónico: [servicioalciudadano@sanandres.gov.co](mailto:servicioalciudadano@sanandres.gov.co)
- Vía Telefónica, para lo cual en la página web se encuentra publicado el directorio de extensiones de todas las dependencias de la entidad.
- Chat y Foro Ciudadano, que debe ser actualizado y utilizado como mecanismo de participación directa con la comunidad en estos momentos de distanciamiento obligatorio, pero manteniendo la presencialidad administrativa con la comunidad.
- Se recomienda volver a instalar en lugares visibles para la comunidad buzones físicos en las diferentes sedes de la Administración Departamental para la recepción de PQRSD y lo más importante deben ser revisados de manera periódica, dar respuesta y socializar.

Es importante exhortar a trabajar en procesos de comunicación y capacitación, para que la comunidad conozca, utilice y confíe en estos medios de comunicación. Cabe mencionar que se han fortalecido interacciones más modernas como lo son el Facebook, Instagram, Twitter, entre otros.



## **GOBERNACIÓN**

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

Con el fin de garantizar el acceso a los servicios de la entidad a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, la entidad cuenta con la Oficina de Correspondencia o ventanilla única en un primer piso. De igual manera es importante mencionar que el ascensor ubicado en el edificio principal del Coral Palace debe colocarse en funcionamiento para que facilite el acceso a los niveles superiores a los usuarios internos y externos que tengan limitaciones físicas para su desplazamiento por las escaleras.

El Manual de Servicio al ciudadano de la Gobernación del Departamento Archipiélago fue adoptado mediante Decreto 0569 del 13 de diciembre de 2016, instrumento guía, al cual deberán ceñirse los funcionarios de la administración, durante la atención a los usuarios de la institución, tanto internos como externos, por lo que es importante se incluya de manera permanente en el PIC.

Se reglamentó el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago, Providencia y Santa Catalina mediante Resolución No. 003053 del 28 de mayo de 2019, la cual derogó la resolución 005450 del 15 de diciembre de 2016. Se reitera la importancia de comunicar y socializar la resolución por parte de la primera línea de defensa como responsable del proceso.

Para el Afianzamiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos, es importante que en el Plan Integral de Capacitación PIC, se programe de manera permanente capacitaciones a los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios que interactúan directamente con el ciudadano, en temas relacionados con la Cultura de Servicio, Atención al Ciudadano, y trámites de derecho de petición.

El siguiente análisis se realiza de acuerdo con la información suministrada por el área de Archivo y correspondencia. Es de resaltar la estrategia que venía adelantando esta área de trabajo: “100% de PQRSD Respondidas” y que debe ser nuevamente fortalecida, la cual consistía en:

- ✓ Alertar a las dependencias una semana antes del vencimiento de sus requerimientos.
- ✓ Recordar a las dependencias el mismo día del vencimiento de su requerimiento.
- ✓ Verificar al día siguiente si fue ingresado en el sistema la respuesta del requerimiento
- ✓ Hacer seguimiento a la respuesta hasta que sea recibida por el peticionario
- ✓ Implementar el formato “Control y Seguimiento a PQRSD” FO-AP-GD-14, en cada una de las dependencias.

El objetivo principal de esta estrategia es el de lograr que todas las PQRSD sean respondidas en sus términos y generar conciencia y responsabilidad a los funcionarios.



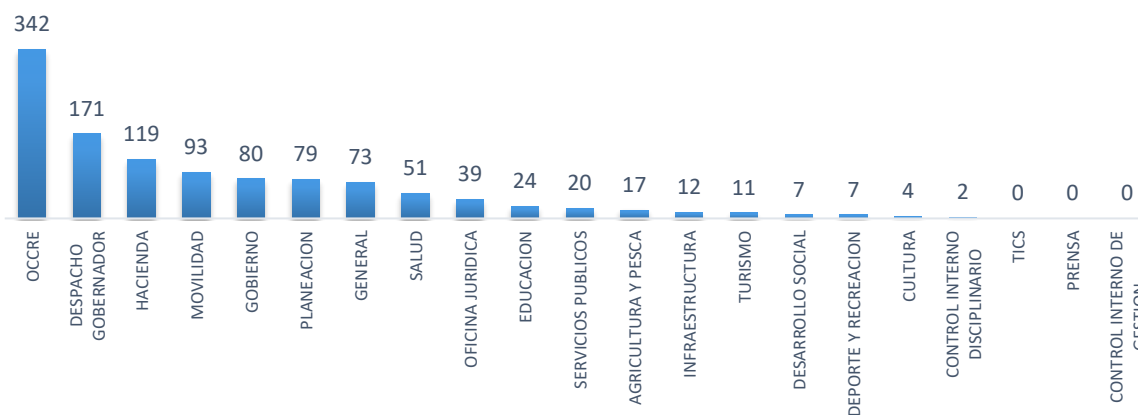
## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

PQRS Asignadas a las dependencias, Aplicativo Web DIGIFILE y Correo Servicio al Ciudadano SAC, I Semestre 2022									
DEPENDENCIA	PETICIONES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/JUDICIALES/TUTELAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTALES
OCCRE	342	132	6	1	4	21	25	9096	9627
HACIENDA	119	5	3	7	3	0	92	586	815
DESPACHO GOBERNADOR	171	9	3	0	0	0	238	227	648
MOVILIDAD	93	14	2	0	0	2	20	490	621
SALUD	51	17	1	1	0	1	100	406	577
PLANEACION	79	4	1	1	0	7	47	412	551
GOBIERNO	80	38	3	1	1	15	60	350	548
SERVICIOS PUBLICOS	20	0	0	1	2	1	129	191	344
GENERAL	73	4	0	0	0	0	50	139	266
OFICINA JURIDICA	39	42	0	1	0	1	38	87	208
TURISMO	11	0	9	1	2	14	19	68	124
EDUCACION	24	2	0	0	0	1	37	59	123
DESARROLLO SOCIAL	7	0	0	0	0	0	30	50	87
AGRICULTURA Y PESCA	17	1	0	1	0	0	20	27	66
INFRAESTRUCTURA	12	0	0	0	0	1	18	35	66
DEPORTE Y RECREACION	7	0	0	0	0	0	9	43	59
CULTURA	4	1	0	0	0	0	15	22	42
TICS	0	0	0	0	0	0	19	4	23
PRENSA	0	0	0	0	0	0	4	9	13
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	0	0	3	4	9
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	0	0	0	2	1	3
<b>TOTAL, PQRS</b>	<b>1151</b>	<b>269</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>64</b>	<b>975</b>	<b>12306</b>	<b>14820</b>

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia

### PETICIONES I SEMESTRE 2022



- ❖ Las principales dependencias con mayor número de peticiones continúan siendo, al igual que en el segundo semestre del 2021: La OCCRE, Despacho del Gobernador, Hacienda, Movilidad y

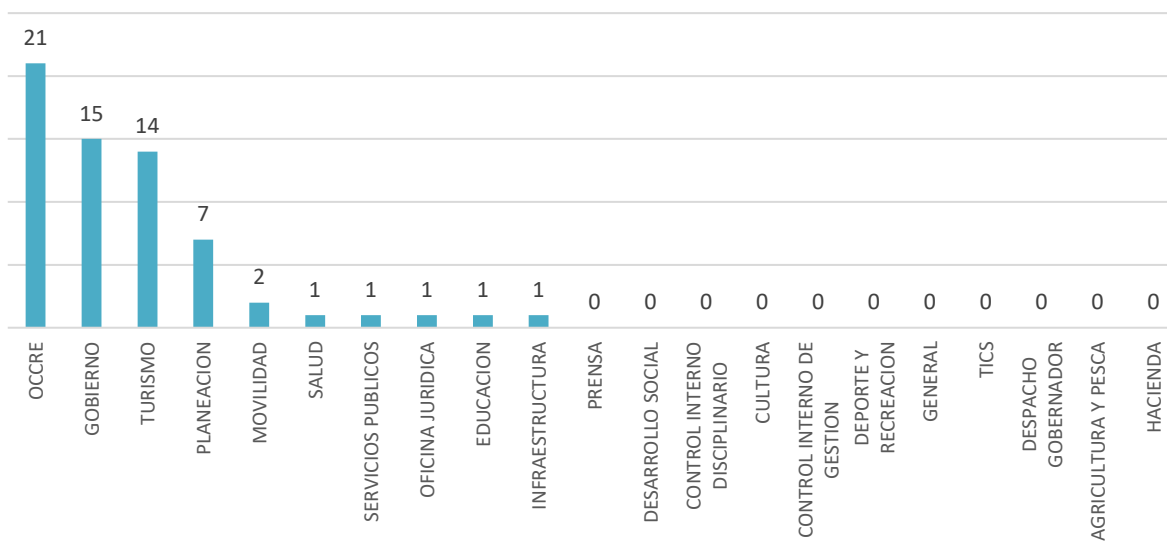


## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

Gobierno, La primera tiene un 29.71% de las peticiones del total general, la segunda un 14.86%, Hacienda 10.34%, Movilidad 8.08% y en el quinto lugar Gobierno, con 6.95% y 80 casos, 6 menos que en el II semestre 2021; adicionalmente, se observa que Salud en este periodo, ocupa nuevamente el octavo lugar con 6 casos más, que el semestre anterior, aumentando en un 0.77% para este periodo, con 51 casos y 4.43% del total general. Es importante realizar un análisis de las peticiones que con mayor frecuencia realiza la comunidad y las diferentes entidades, con el objeto de mejorar el servicio y disminuir el posible desgaste administrativo.

### DENUNCIAS I SEMESTRE, 2022



- ❖ Para este I semestre de 2022, se encontró un aumento en la cantidad de denuncias presentadas, pasando de 46 en el II semestre del 2021 a 64 para este periodo; así mismo, las dependencias con mayor recepción de denuncias fueron: La Oficina de la OCCRE con 21 casos (11 casos más que el semestre anterior), seguida por Gobierno con 15 casos y, en tercer lugar, Secretaría de Turismo con 14 casos (2 casos menos que el semestre anterior).

Es importante el análisis de las denuncias recibidas para establecer acciones de mejora en los procesos al interior de las diferentes dependencias, ya que para este semestre el aumento fue de un 139.13%.

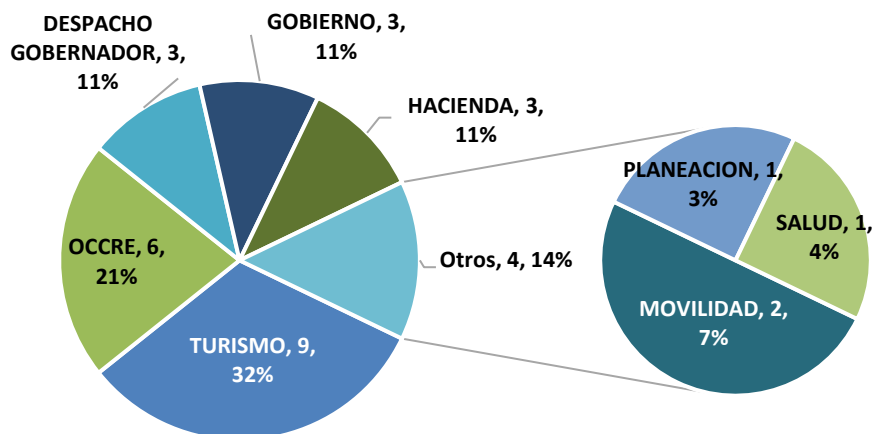




## GOBERNACIÓN

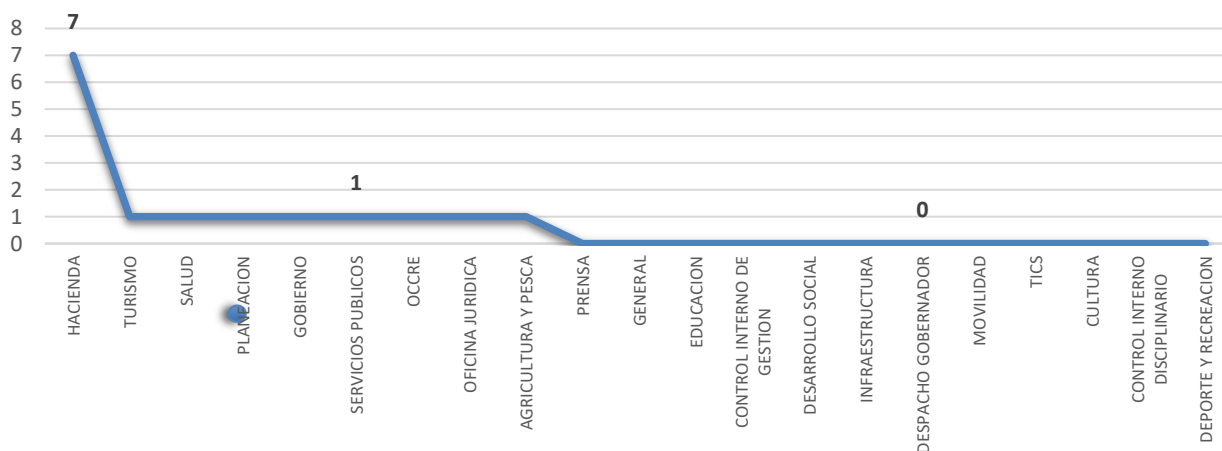
Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

### QUEJAS I SEMESTRE, 2022



- ❖ La mayor recepción de quejas en el primer semestre de este año se presentó, en la Secretaría de Turismo, la cual, a pesar de que pasó de 10 en el segundo semestre del 2021 a 9 en este periodo, ocupa el primer lugar, le sigue la OCCRE con 6 casos, así mismo, el tercer lugar lo comparten Despacho del Gobernador, Gobierno y Hacienda con 3 casos cada uno; Es importante recordar que, aunque sean mínimas las quejas, son de gran importancia la resolución de éstas y dar la mayor claridad a los usuarios y a los mismos servidores públicos. Cabe resaltar que la Secretaría de Salud se mantiene en este periodo con 1 queja, al igual que el semestre anterior, manteniendo las quejas de los usuarios en un rango menor o igual a un 4%.

### RECLAMOS I SEMESTRE, 2022



- ❖ En total, fueron 15 reclamos presentados para este periodo, cuatro menos que el II semestre del 2021 donde fueron 19 casos, para este periodo se destaca con recepción de reclamos la

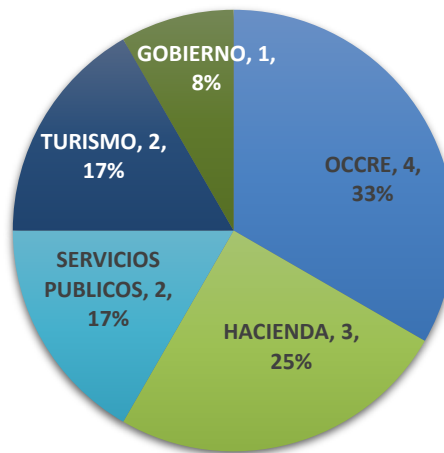


## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

Secretaría de Hacienda con 7 casos, el segundo lugar lo comparten, las Secretarías de Turismo, Salud, Planeación, Gobierno, Servicios Públicos, Agricultura y Pesca, Oficina Jurídica y OCCRE, con 1 caso cada uno; se observa una disminución de un 100% de los reclamos en la Secretaría de Movilidad con referencia al II semestre del 2021, intercambiando posiciones con Hacienda. Es imprescindible velar y verificar que los reclamos realizados por los usuarios sean atendidos, aclarados y/o solventados.

### SUGERENCIAS I SEMESTRE, 2022



- Los datos y la gráfica muestran una muy baja interacción de la comunidad con las diferentes dependencias, disminuyendo en 2 la cantidad de sugerencias para este primer semestre, sin embargo, se destacan las siguientes dependencias, ocupando el primer lugar se encuentra la OCCRE con 4 casos; continúa Gobierno con 3 casos, Servicios Públicos y Turismo con 2 casos cada uno y Gobierno, con 1 caso. Se sugiere establecer estrategias de interacción y retroalimentación con la comunidad donde se incremente la participación ciudadana, de tal manera que permita mejorar la calidad del servicio prestado por las diferentes dependencias u oficinas.

En cuanto al tema de oportunidad en respuesta por parte de la Administración tenemos la siguiente información que refiere a lo atendido por DIGIFILE y el SAC en el primer semestre de la vigencia 2022, de acuerdo con información suministrada por Archivo y Correspondencia:



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

CONSOLIDADO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS POR LOS CANALES DE ATENCION WEB Y MAIL (DIGIFILE Y CORREO SAC) I SEMESTRE 2022				
DEPENDENCIA	PETICIONES Y TRAMITES RECIBIDOS	RESPONDIDAS	POR RESPONDER	CUMPLIÓ
CONTROL INTERNO DE GESTION	3	3	0	100%
TICS	23	19	4	83%
SALUD	577	339	238	59%
AGRICULTURA Y PESCA	66	33	33	50%
HACIENDA	815	387	428	47%
EDUCACION	123	57	66	46%
PRENSA	13	6	7	46%
DEPORTE Y RECREACION	59	25	34	42%
DESPACHO GOBERNADOR	648	247	401	38%
SERVICIOS PUBLICOS	344	129	215	38%
CULTURA	42	15	27	36%
DESARROLLO SOCIAL	87	30	57	34%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	3	6	33%
INFRAESTRUCTURA	66	21	45	32%
GENERAL	266	59	207	22%
OFICINA JURIDICA	208	44	164	21%
TURISMO	124	19	105	15%
MOVILIDAD	621	76	545	12%
OCCRE	9627	1060	8567	11%
GOBIERNO	548	60	488	11%
PLANEACION	551	51	500	9%
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>14820</b>	<b>2683</b>	<b>12137</b>	<b>18%</b>

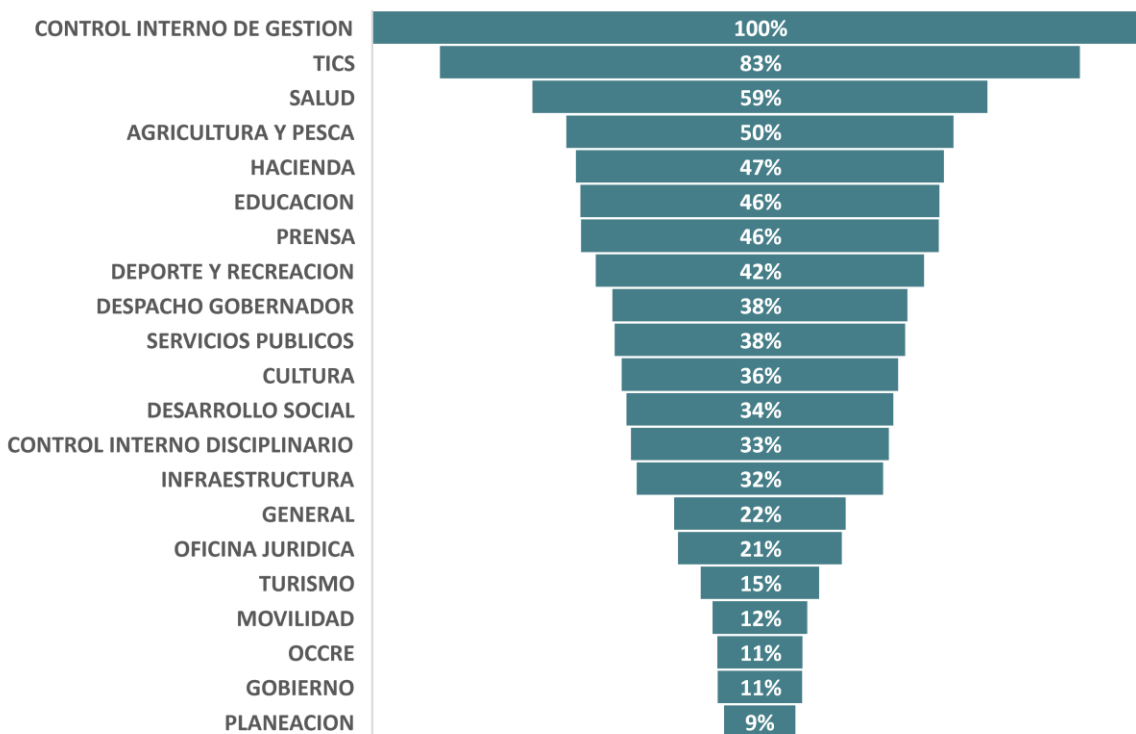
Es importante resaltar que este cuadro debería estar en un 100% de cumplimiento con las respuestas a las PQRSD, por lo cual, los datos siguen siendo preocupantes, ya que no se logra atender el 100% de las mismas, de esta manera se hace un llamado a la primera línea de defensa (Lideres de Proceso, Supervisores e Interventores, Secretarios) a poner en marcha las acciones de mejora que se pueden llevar a cabo si se revisa el aplicativo DIGIFILE y Servicio Al Ciudadano, descargando lo que fue atendido, ya que puede estar ocurriendo que respondan, y no lo estén descargando del sistema a tiempo, o en su defecto, tomar acciones estrictas en pro del cumplimiento de la ley 1755 de 2015.



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

### % DE CUMPLIMIENTO



Es importante resaltar que a través de la Ley 2207 de 2022 sancionada el martes 17 de mayo, se derogaron los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, mediante el cual el Gobierno Nacional había tomado varias medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Estado en medio de la pandemia ocasionada por el COVID 19.

El artículo 5 del Decreto 491 de 2020 había ampliado de 15 a 30 días los términos para atender todas las peticiones. Con la nueva Ley, el tiempo para dar respuesta a los derechos de petición vuelve a ser de 15 días, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Igualmente, las peticiones de documentos y de información, que tenían un pazo de 10 días, con el Decreto de la emergencia se habían ampliado en su plazo para resolverse dentro de los veinte 20 días siguientes a su recepción. Por su parte, las peticiones mediante las cuales se hubiera elevado una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo habían aumentado su plazo de 30 a 35 días siguientes a su recepción. Todos estos plazos volvieron a su estado original tras la derogación del artículo 5 del Decreto 491 de 2020.



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

Finalmente, el artículo 6 del precitado Decreto indicaba que se podía suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Esta medida también volvió a la normalidad con Ley 2207 de 2022.

Se sugiere trabajar arduamente en el cumplimiento de la resolución 003053 del 28 de mayo de 2019, por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; y de actualizar a todos los funcionarios sobre lo establecido en la ley 2207 de 2022.

Es importante que la administración a través de la Secretaría General establezca estrategias de capacitación y compromiso por parte de los secretarios de despacho, jefes de oficina y funcionarios en general, como responsables de la primera línea de defensa en sus diferentes dependencias, para que cada PQRSD que reciba la administración sea atendida en los términos establecidos por la ley.

Se resalta que la Secretaría Privada recuerda mediante correo electrónico los vencimientos previstos para la siguiente semana de los requerimientos de los entes de control externos a todas las secretarías y oficinas de la Gobernación, no obstante, continúa sin ser eficaz. Se sugiere reforzar esta estrategia ya sea con ayuda tecnológica con avisos o alertas interactivas, de igual manera es importante fortalecer el sistema de control en cada dependencia debido a que nos podemos ver avocados a temas sancionatorios por la falta de oportunidad en atender los PQRSD.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION I SEMESTRE 2022									
CANAL DE ATENCION	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS/ JUDICIALES/TUTELAS	INFORMACION	TRAMITES	TOTAL
PAGINA WEB	25	292	13	13	7	0	0	213	563
CORREO SAC	37	767	14	2	5	259	992	12082	14,158
VENTANILLA UNICA	2	64	1	0	0	0	0	4	71
CORREO CERTIFICADO	0	28	0	0	0	0	0	0	28
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>1,151</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>259</b>	<b>992</b>	<b>12,299</b>	<b>14,820</b>

Fuente: Archivo y Correspondencia.

Se observa que la transición a los medios electrónicos como la página web y el correo SAC se dio casi en su totalidad durante el periodo de la pandemia, sin embargo, se resalta que para este primer semestre, se retomó el uso de la ventanilla única presencial permitiendo a las personas que no manejan o no cuentan con tecnología, poder acceder a los servicios ofrecidos a la comunidad, sin embargo, cabe recordar que a pesar de que se levantó las medidas de uso de tapabocas en lugares cerrados, se sugiere que la Secretaría General provea los elementos de bioseguridad necesarios para dicha atención personalizada para evitar el contagio de las personas a cargo.

En el cuadro se denota que la administración recibió en el primer semestre de la vigencia 2022 más peticiones que sugerencias, comparamos estas dos variables porque es importante sentir la retroalimentación de la comunidad o diferentes grupos de valor que contribuyan en el crecimiento y

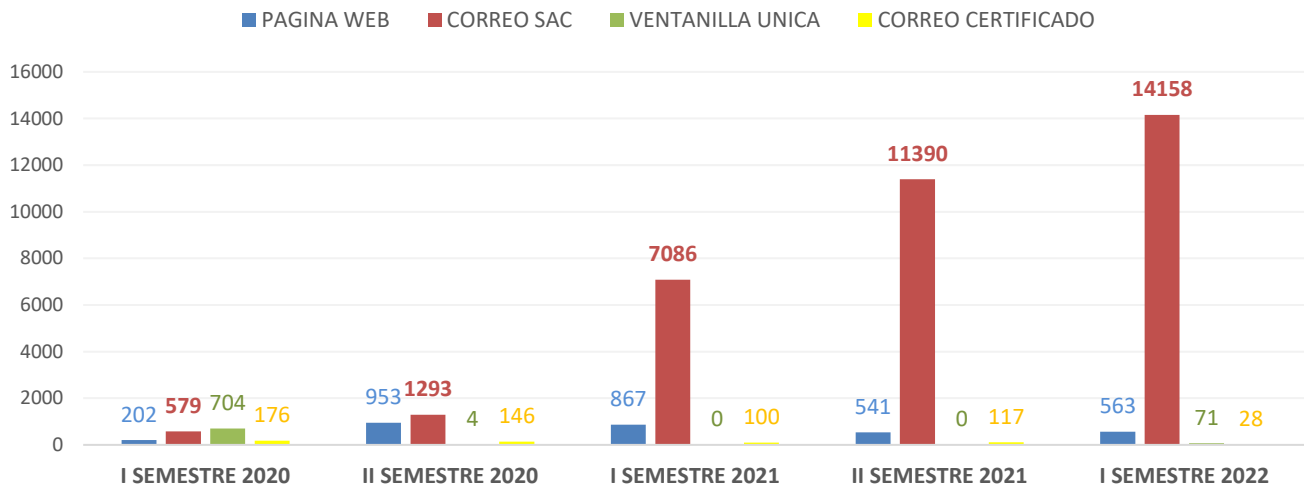


## GOBERNACIÓN

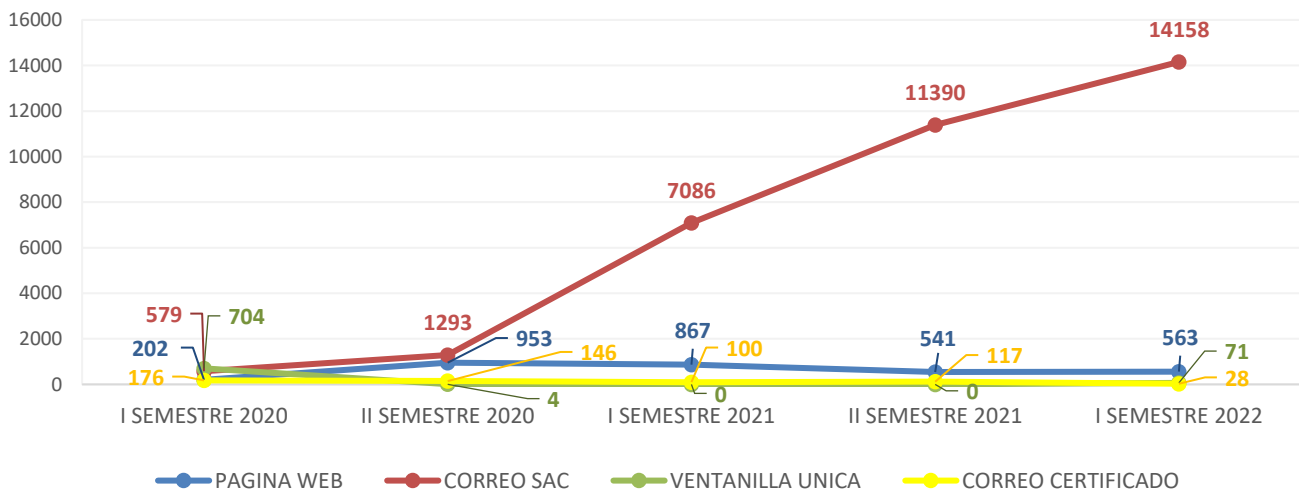
Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

mejora continua de la institución a través de sus sugerencias y peticiones; por lo que debemos trabajar con mayor ahínco en recobrar la confianza en la institución para trabajar de la mano con la comunidad.

### CANAL DE ATENCIÓN SEMESTRES 2020, 2021 Y 2022



### EVOLUCIÓN CANAL DE ATENCIÓN 2020-2021-2022



En los gráficos anteriores se puede observar cómo pasó a ser la página web y el correo SAC el canal de mayor comunicación para la Administración Departamental, siendo el correo SAC el medio más usado por los usuarios con un 95.53% del total de comunicaciones recibidas para interactuar con la entidad, presentando un incremento significativo en los últimos semestres y manteniéndose en este periodo, así mismo, se observa que, para este mismo semestre, la utilización de la ventanilla única



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

presencial ha retomado su funcionamiento recibiendo un total de 71 comunicaciones, lo que equivale al 0.48% del total recibido. Es importante seguir con pedagogía hacia la comunidad sobre los diferentes canales de atención, que ofrece la entidad, sin embargo, se recomienda preservar el servicio de ventanilla única presencial con el objeto de apoyar en la interacción comunidad – administración, en especial a los que no cuentan con recursos tecnológicos o que no saben manejarlos correctamente, esto, con el fin de procurar brindar una respuesta oportuna y eficaz que satisfaga sus expectativas.

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el primer semestre 2022, utilizando los mecanismos dispuestos por el Departamento para tal fin, por las modalidades Quejas y Reclamos atendidos.

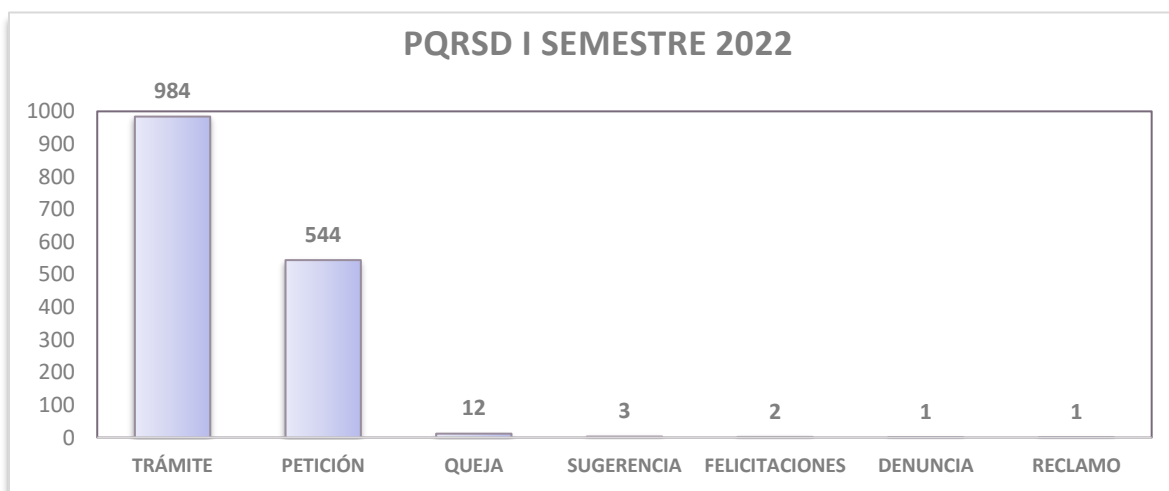
No.	MOTIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL
1	Cobro de impuesto predial cuando ya fue cancelado	6
2	Deficiencias en el manejo del turismo	4
3	Inconformidad con el trato a los turistas por parte de los raizales o nativos de San Andrés	3
4	La página para pagar el impuesto predial no sirve	3
5	Transporte publico deficiente	2
6	Mal trato en el sitio turístico Hoyo Soplador por no consumir	2
7	Mal servicio en el alquiler de motos acuáticas	2
8	Queja por ruido excesivo repetitivo loma naranja Batlle alley	2
9	Solicitud factura de cobro, por atención de urgencia en la isla de providencia. Secretaria de Salud	2
10	Reclamo contra Republica Hostel cancelación de reserva	2

Oficina Archivo y correspondencia

Para este semestre, una de las quejas más visible fue los inconvenientes con la facturación en el Impuesto Predial, así como los inconvenientes de la página para pagar el mismo. Continúa con el manejo del turismo y la atención al turista, siendo éste reiterativo en este semestre.

## SECRETARIA DE EDUCACIÓN

### PQRS I SEMESTRE 2022





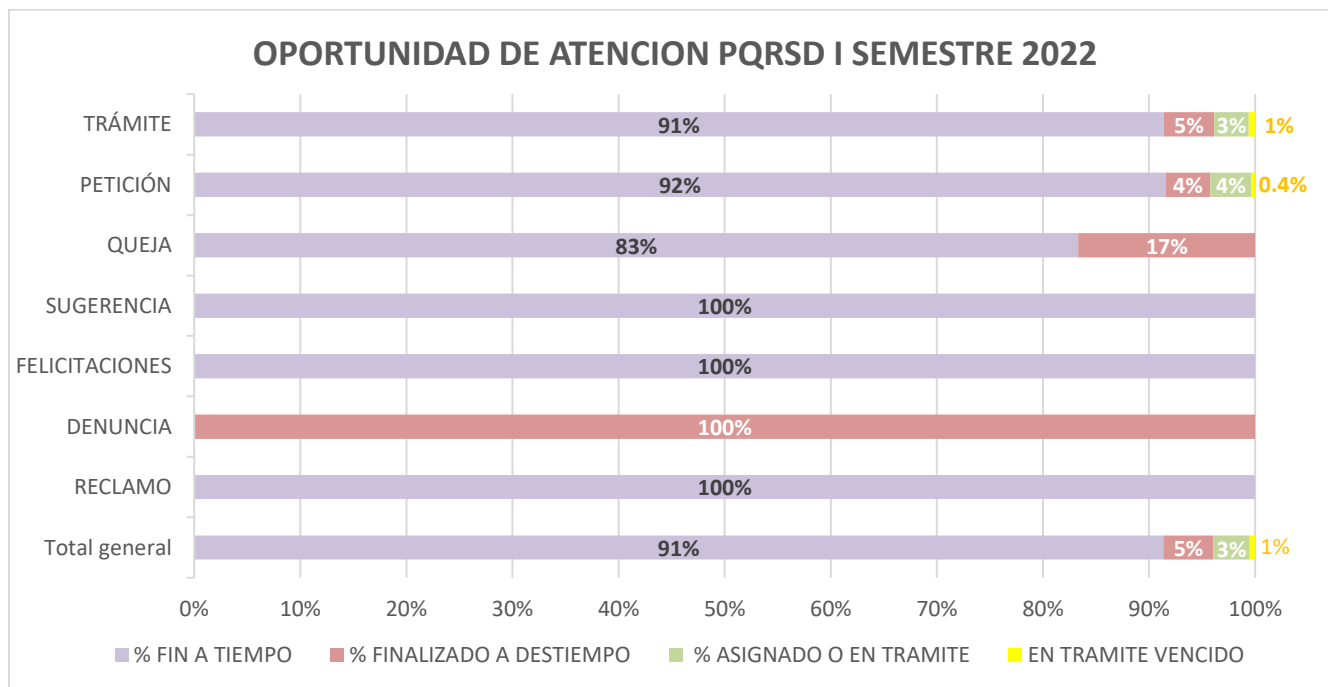
**GOBERNACIÓN**

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

Información suministrada por Sec. De Educación

REQUERIMIENTO	ASIGNADO O EN TRAMITE	FINALIZADO A DESTIEMPO	FINALIZADO A TIEMPO	EN TRAMITE VENCIDO	TOTAL GENERAL
<b>TRÁMITE</b>	32	47	899	6	<b>984</b>
<b>PETICIÓN</b>	21	23	498	2	<b>544</b>
<b>QUEJA</b>	0	2	10	0	<b>12</b>
<b>SUGERENCIA</b>	0	0	3	0	<b>3</b>
<b>FELICITACIONES</b>	0	0	2	0	<b>2</b>
<b>DENUNCIA</b>	0	1	0	0	<b>1</b>
<b>RECLAMO</b>	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>53</b>	<b>73</b>	<b>1413</b>	<b>8</b>	<b>1547</b>

Se sugiere socializar e incentivar los diferentes mecanismos de participación en la comunidad de tal manera que podamos retroalimentar la administración a través de la participación permanente.



Se exalta la labor realizada por parte de la Secretaría de Educación en la oportunidad obtenida en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC en este periodo, en las respuestas de las PQRS D solicitadas a su dependencia, debido a que presenta un 91% de respuestas a tiempo a la comunidad, sin embargo, se encontró una disminución en tasa de respuesta de un 1% menos, que en el segundo semestre del 2021.





## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

Es importante mantener y afinar los procesos de capacitación y responsabilidad hacia el interior de la secretaría respecto al Software utilizado, de tal manera que no se afecte la oportunidad de la atención. Así mismo, se recuerda la importancia de fortalecer la atención a las PQRSD recibidos por los otros canales de comunicación, como la página web de la Gobernación.

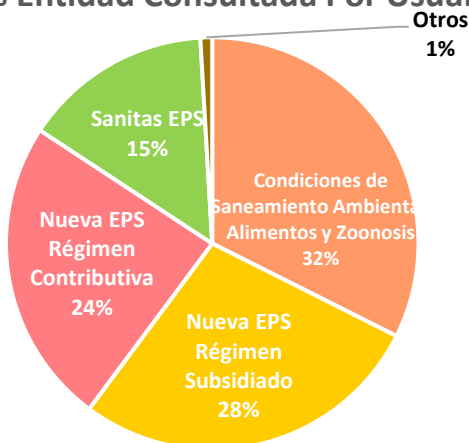
La Secretaría de Educación maneja un Software que le permite llegar al detalle de la asignación de la persona responsable, fecha de terminación y generar reportes, en la medida que lo requieran, lo que facilita el seguimiento para la atención oportuna. Así mismo, se puede apreciar en los resultados obtenidos, que el sistema o Software utilizado para el seguimiento y cumplimiento de la Secretaría de Educación ha dado buenos resultados, al igual que el cumplimiento y responsabilidad por parte de los funcionarios asignados.

### SECRETARIA DE SALUD

ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Nueva EPS Régimen Contributiva	5	7	6	4	3	1	26
Nueva EPS Régimen Subsidiado	3	6	5	11	4	1	30
Sanitas EPS Contributivo	0	0	0	0	0	0	0
Sanitas EPS	2	3	4	3	3	1	16
Condiciones de Saneamiento Ambiental, Alimentos y Zoonosis	4	6	6	5	12	2	35
Otros	0	0	1	0	0	0	1
ESE Departamental	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>108</b>
<b>Quejas Resueltas</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>48</b>

Información suministrada por Sec. De Salud

### % Entidad Consultada Por Usuario





## GOBERNACIÓN

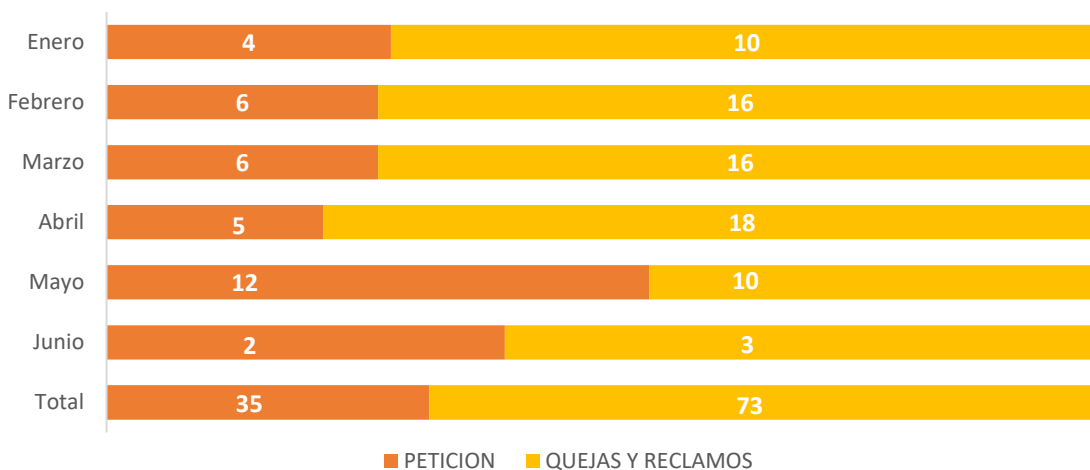
Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

Estadísticamente el semestre muestra una incidencia mayor de las PQRSD en Condiciones de Saneamiento Ambiental, Alimentos y Zoonosis con un 32%, presentando un aumento de un 15% en referencia al semestre anterior, por otro lado, en términos de las Entidades Prestadoras de Salud, la Nueva EPS régimen subsidiado presenta un 28% de solicitudes, seguida de la Nueva EPS régimen Contributivo con 24% y Sanitas EPS con un 15% del total general.

Se sugiere realizar una estadística que permita establecer los temas específicos de consulta de la comunidad, así, como fortalecer otros canales de comunicación como la página web de la Gobernación.

Adicionalmente se puede ver que la Nueva EPS es la de mayor afluencia de las PQRSD de las dos EPS que prestan servicio en la isla, con un 52% del total de PQRSD departamental, mientras que Sanitas EPS tiene un 15%.

### PQR - POR MES



MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>PETICION</b>	4	6	6	5	12	2	35
<b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>	10	16	16	18	10	3	73

Para este semestre se evidencia una disminución en las peticiones, quejas y reclamos de un 55.4% de las comunicaciones recibidas por Secretaría de Salud, pasando de 195 en el segundo semestre del 2021 a 108 en este periodo del 2022. Adicionalmente se observa una disminución en las Peticiones de un 47.1%, ya que pasó de 79.5% en el segundo semestre del 2021 a 32.4% en este periodo, proporcionalmente, se observa un incremento en las Quejas y Reclamos, alcanzando un 67.6% para este semestre, resaltando el segundo trimestre de la vigencia con mayor cantidad de peticiones y el primer trimestre con mayor cantidad de Quejas y Reclamos.



## **GOBERNACIÓN**

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

La Secretaría de Salud no suministró de manera detallada la información sobre los conceptos de quejas, reclamos y peticiones; por lo que la OCI le sugiere a la secretaría que se haga un análisis sobre los motivos más frecuentes que tienen los usuarios de las EPS para presentar PQRSD y se establezcan acciones para disminuir la incidencia de éstas. De igual manera es importante analizar la oportunidad de respuesta y resolución. Se reitera la importancia de fortalecer otros canales de comunicación con la comunidad como la página web de la Gobernación.

La Secretaría de Salud lleva el control en forma manual y en formato Excel, por lo que se hace indispensable el apoyo del grupo de calidad (MIPG) de la Gobernación del Archipiélago a la Secretaría de Salud, para que afine los procesos y procedimientos enmarcados en el Sistema de Calidad Integrado al MIPG, lo que incluye procedimientos, formatos, seguimiento, análisis y acciones para mejorar referente a las PQRSD.

### **3. CONCLUSIONES**

Durante el periodo del presente informe, se observa que las respuestas de las PQRSD que llegan directamente a la Secretaría de Educación presentan una oportunidad de un 91%, teniendo un total de 1413 comunicaciones atendidas, de 1547 recibidas, sin embargo nos llama la atención que en el aplicativo web utilizado en la entidad, la oportunidad es de solo un 46%, atendiendo solo 57 de 123 comunicaciones recibidas siendo esta última una cantidad significativamente menor comparada con las recibidas directamente en su aplicativo. A pesar de que resaltamos la labor al interior de la secretaría, así como el trabajo de la primera línea de defensa al implementar los controles y correcciones necesarias para subsanar las posibles deficiencias presentadas en el semestre anterior, se recomienda continuar con este compromiso y responsabilidad en ambos aplicativos, así como realizar un análisis constante en profundidad sobre los temas que con mayor frecuencia son requeridos a esta Secretaría, con el fin de mantener el indicador de oportunidad en las respuestas.

La Secretaría de Salud no cuenta con un Software que le permita llevar una estadística real de las PQRSD recibidas, sin embargo, se puede visualizar que su oportunidad de atención es de 44.44% de las comunicaciones recibidas directamente en su dependencia, de igual manera la Secretaría recibe las PQRSD y las direcciona a las IPS correspondientes para la debida respuesta, sin contar con el récord real de respuestas efectivas al ciudadano, por lo cual solo se evidencia una oportunidad de 59% atendiendo un total de 339 de 577 comunicaciones recibidas. Es importante la estadística, pero lo es aún más, los análisis y acciones que de ella se desprendan para el mejoramiento en la atención al ciudadano, así como llevar una trazabilidad de las solicitudes con el fin de garantizar una respuesta al usuario.



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

La capacitación, control y seguimiento permanente por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia en las diferentes dependencias para el correcto manejo del sistema de DIGIFILE es primordial para el aprovechamiento de la herramienta, de tal manera que podamos garantizar transparencia y respuestas oportunas a las PQRSD recibidas en la gobernación del departamento.

Reiteramos la importancia de la puesta en marcha del servicio del ascensor del edificio Coral Palace de tal manera que se garantice el acceso a los diferentes pisos de la Gobernación a personas adultas mayores o personas con discapacidad física. No contar con ese servicio vital, va en contravía de lo estipulado en el decreto 1538 de 2005, el cual reglamenta parcialmente la ley 361 de 1997.

Se debe fortalecer la capacitación a los funcionarios de las diferentes dependencias que manejen el Software DIGIFILE y velar por el uso correcto del mismo, así mismo velar por lo que en lo posible sea personal de planta o permanente, quien se haga responsable de esta labor, con el fin de mantener una continuidad en el proceso.

El indicador más importante para el seguimiento a la efectividad en la atención al ciudadano en los temas de peticiones, quejas y reclamos se basa en la relación de estas dos variables:

$$\frac{\text{Cantidad de PQR atendidas oportunamente por la Administración}}{\text{Cantidad de PQR recibidas por la administración}} * 100\%$$

A pesar de contar con la herramienta informática para el registro y seguimiento de la documentación que ingresa a la Administración Departamental, es igualmente valioso contar con el personal comprometido y capacitado para la utilización de este. Por lo anterior, reiteramos lo manifestado en el informe anterior, la falta de implementación de una matriz de control y seguimiento diario a la atención de petición de quejas y reclamos no permite un adecuado control a éstas; por lo cual no es posible informar sobre las PQRSD atendidas en diez (10) días, entre once (11) y quince (15) días y más de quince (15) días, de conformidad con la ley 1755 de 2015.

Es de resaltar la estrategia que el área de archivo y correspondencia bajo la Secretaría General del Departamento realizó capacitaciones a las diferentes personas asignadas por secretaría sobre el manejo e importancia del programa DIGIFILE, así como el seguimiento semanal a las PQRSD entradas y respondidas llamado “100% de PQRSD Respondidas”, adicionalmente la elaboración del formato “Control y Seguimiento a PQRSD” que fue entregado a todas las dependencias. No obstante, lo anterior no se ve el compromiso de algunas dependencias en el cumplimiento oportuno para atender los requerimientos, siendo los casos más preocupante, Planeación, Gobierno, OCCRE, Movilidad, Turismo, Oficina Jurídica y General con porcentajes inferiores al 30% en tasa de respuesta a las comunicaciones recibidas, es importante que los jefes o líderes de grupo lean diariamente la correspondencia física y los correos institucionales que entran a sus dependencias y establezcan internamente los controles de seguimiento para las respuestas oportunas y coherentes de las mismas.



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
Nit: 892.400.038-2

Adicionalmente se recuerda la importancia de la instalación de los buzones de PQRSD, los cuales se deben encontrar en lugares visibles, en buenas condiciones, así mismo, se debe revisar el contenido de estos y dar las respuestas de manera oportuna.

Finalmente, reiteramos lo requerido por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, donde se establece que deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, lo cual deberá darse bajo criterios de calidad y oportunidad el servicio al ciudadano.

La finalidad de realizar una estadística y análisis de las PQRSD recibidas y atendidas es la de brindar y mejorar la atención y satisfacción de la ciudadanía en todas sus dimensiones, por lo que es necesario que todos asumamos el reto de resaltar el valor que tiene el servicio y trabajemos todos los días en la innovación del servicio al ciudadano, con el fin de mejorar la relación Ciudadano-Administración.

El procedimiento que se lleva a cabo debe obedecer los términos señalados en las leyes 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA y la ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su *artículo 14*<sup>1</sup>

La Secretaría General es la encargada de coordinar las acciones de este sistema al interior de la Administración Departamental, sin embargo, cada jefe de dependencia o área de la entidad es la responsable de dar respuesta dentro de los términos estipulados por la ley, así como de adoptar si es el caso las sugerencias formuladas por nuestros clientes o usuarios internos o externos. El procedimiento se efectúa con el mecanismo adoptado por el sistema de control interno a través del manual de procesos y procedimientos y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Es por ello, que la entidad en cumplimiento de lo normado en la Constitución política de 1991, las leyes 87 de 1993, 190 de 1995, 734 de 2002 (hoy 1952 de 2019 y 2094 de 2021), 1474 de 2011, el decreto reglamentario 2641 de 2012 y la obligatoriedad de establecer un control al seguimiento de quejas, sugerencias y reclamos debe contar con los siguientes instrumentos o mecanismos para la atención oportuna a los requerimientos, a saber:

- ✓ Matriz de control y seguimiento diario a la atención de peticiones, de quejas y reclamos.

<sup>1</sup>Ley 1755 de 2015, artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



**GOBERNACIÓN**

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

- ✓ Página WEB con el enlace para receptor y un e-mail de contacto.
- ✓ Horario de atención al público: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Finalmente, es de trascendental importancia diseñar un plan de mejoramiento con las acciones de oportunidad a las respuestas de las PQRSD y acciones de mejora en la atención al ciudadano bajo criterios de calidad y oportunidad; gestión que deberá realizar la secretaría general que forma parte de la primera línea de defensa como líder de proceso.

**NESTOR GARNICA DE ARMAS**  
**Oficina Asesora Control Interno**