

INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TERCER TRIMESTRE DE 2021

Para el tercer trimestre de 2021, la medición del indicador de oportunidad en la respuesta se realizó basados en el número de radicados generados en el sistema de gestión Mercurio, únicamente en la ruta denominada PQRSDF y en el sistema SAC peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones. Dando cumplimiento a la actividad de observación realizada por el área de control interno, se anexa también informe detallado de las PQRSDF pendientes de contestación en tiempo y fuera de tiempo, insumo para el seguimiento y control para cada una de las Secretarías de la Gobernación de Cundinamarca.

Teniendo en cuenta la ficha técnica del indicador, se tomó como fuente de medición los sistemas de gestión documental (Mercurio y SAC) con fórmula de cálculo ($\#$ respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental / $\#$ total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión documental durante el período con respuesta) *100.

Se debe tener en cuenta que la información del sistema SAC es aportada por la Secretaría de Educación, quien es el único ente que maneja el sistema de acuerdo con la normatividad del ministerio de Educación, para su posterior consolidación con la extraída del sistema de gestión documental.

Se continua para este periodo de medición el cumpliendo lo establecido en el decreto 491 del 28 de marzo de 2020, donde se modifican los términos de contestación a la petición estableciéndolos así;

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 491 DE 2020

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(i i) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente

artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011

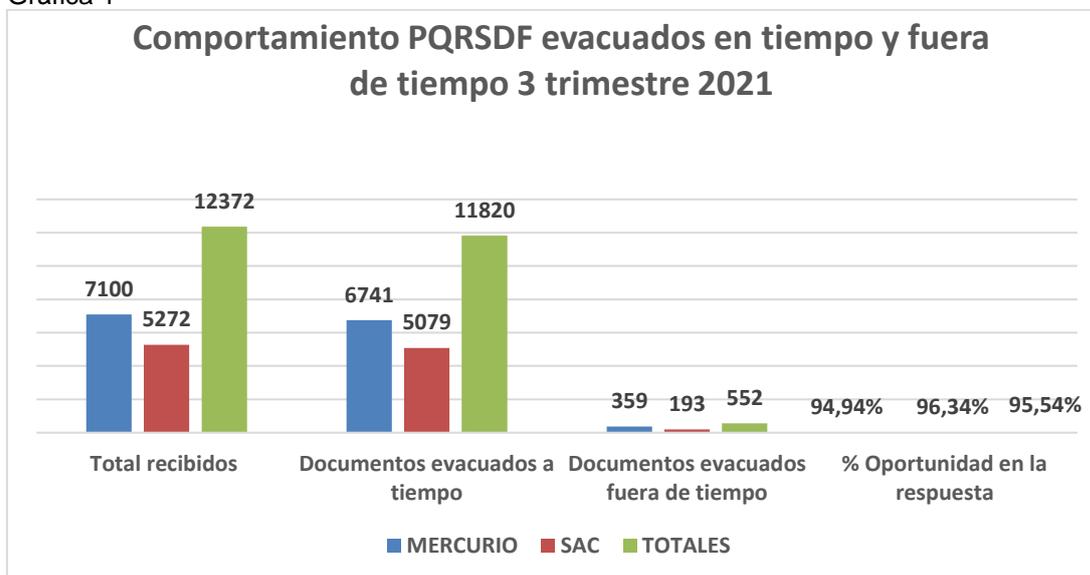
Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos en el tercer trimestre de 2021 indicador oportunidad en la respuesta PQRSDf.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TERCER TRIMESTRE 2021 PQRSDf				
Canal	Total recibidos	Documentos evacuados a tiempo	Documentos evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	7100	6741	359	94,94%
SAC	5272	5079	193	96,34%
TOTALES	12372	11820	552	95,54%

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Durante el período comprendido entre el 01/07/2021 y el 30/09/2021, se recibieron 12.372 PQRSDf por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 11.820 tuvieron respuesta en términos, 552 solicitudes con respuesta fuera de términos. Por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencia las PQRSDf que tuvieron

respuesta, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 95,54%

A continuación, se detalla el ranking por Secretaría con su porcentaje de cumplimiento y ubicación dentro del semáforo, del indicador de oportunidad en la respuesta según la ficha técnica.

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDF POR SECRETARÍA 3 TRIMESTRE DE 2021				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDF	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	19	19	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	5	5	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	13	13	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	23	23	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	110	110	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	23	23	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	76	76	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	4	4	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	27	27	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	12	12	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	624	624	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE TIC	8	8	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	55	55	0	100,00%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	68	68	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	1349	1348	1	99,93%
PQRS SECRETARIA GENERAL	29	28	1	96,55%
SAC EDUCACION	5272	5079	193	96,34%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	797	754	43	94,60%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3833	3522	311	91,89%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	24	21	3	87,50%
TOTAL INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	12372	11820	552	95,54%

Fuente herramienta Mercurio

A continuación, se detalla los resultados correspondientes a las PQRSDf registradas y gestionadas a través del aplicativo SAC, es de anotar que la administración, control y seguimiento de las mismas esta en cabeza de la Secretaría de Educación y son consolidadas con las PQRSDf registradas en el sistema de gestión documental Mercurio, obteniendo el indicador consolidado de la entidad. Donde se detalla que la mayor recepción de requerimientos corresponde a peticiones con una participación del 89,3%, seguido por los reclamos con el 5,5%, quejas 3,4%, denuncias con el 0,9%, sugerencias con el 0,6%, finalizando con las felicitaciones 0,3%.

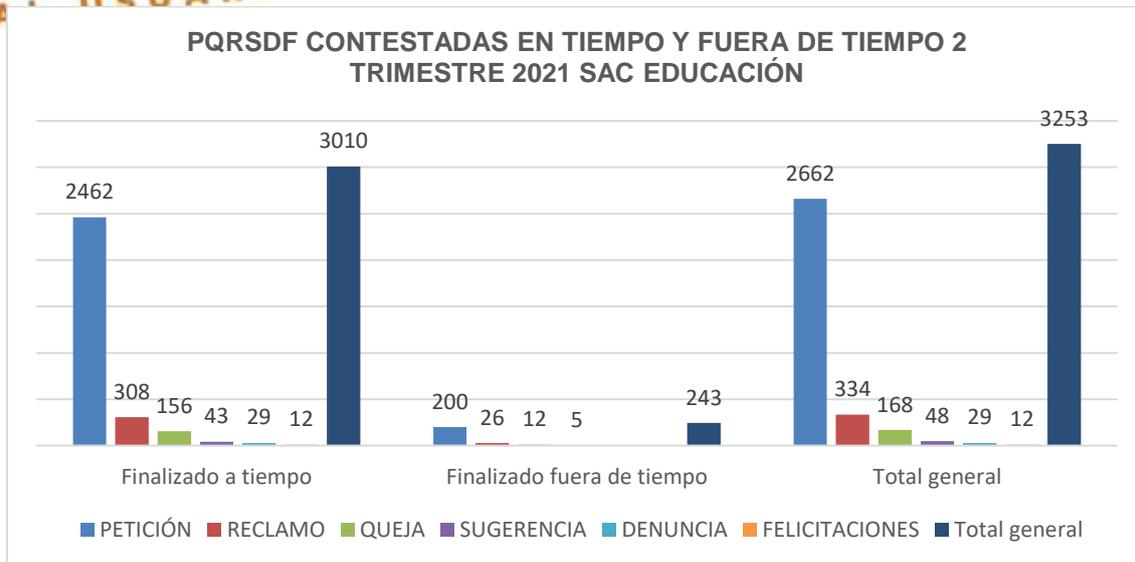
PQRSDf CONTESTADAS EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO 3 TRIMESTRE 2021 SAC EDUCACIÓN				
Tipo de requerimiento	Finalizadas a tiempo	Finalizadas fuera de tiempo	Total general	% Participación
PETICIÓN	4728	152	4880	89,3%
RECLAMO	281	22	303	5,5%
QUEJA	176	10	186	3,4%
DENUNCIA	41	8	49	0,9%
SUGERENCIA	31	1	32	0,6%
FELICITACIONES	15		15	0,3%
Total general	5272	193	5465	100%

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

A continuación, podemos evidenciar en la gráfica que de las 5.465 PQRSDf recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 5,272 fueron contestadas en tiempo de respuesta, 193 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de oportunidad en la respuesta a través de este aplicativo SAC del 96,34%.

En la gráfica se detallan los resultados.





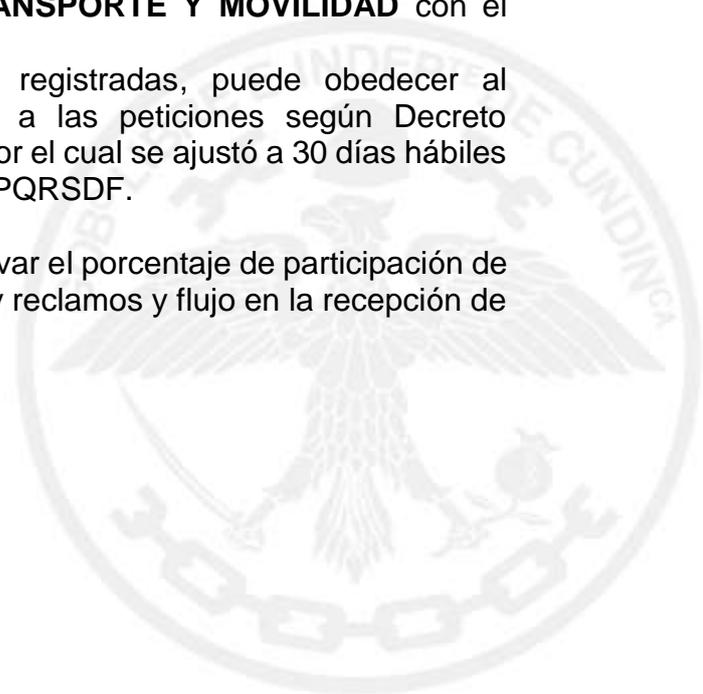
Ranking por Secretaría Tercer trimestre de 2021 información consolidada de las PQRSDF registradas en los aplicativos SAC Y MERCURIO.

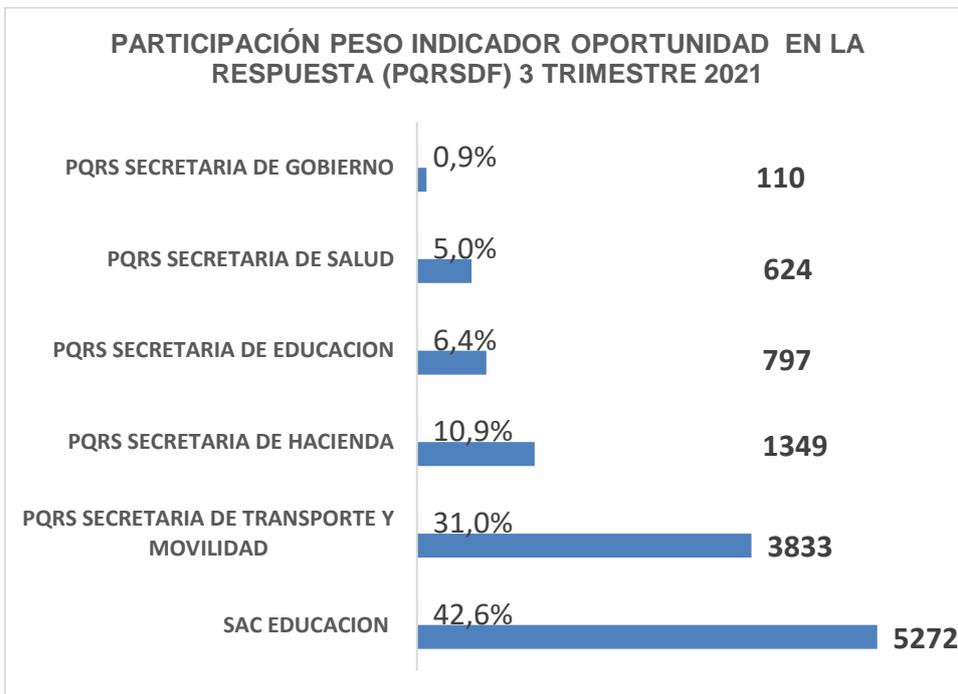
Observaciones:

Se evidencia en el Ranking, que de las 21 entidades de la sede central a las cuales se les direccionó PQRSDF para su gestión, 21 se encuentran por encima de la tolerancia superior establecida del 80%, de igual manera podemos detallar que las dos Secretarías que se encuentran con menor porcentaje de cumplimiento respecto a la meta del 100% son: **U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO** y la **SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD** con el 87,50% y el 91,89% respectivamente.

El resultado obtenido por las entidades registradas, puede obedecer al incremento de los tiempos de respuesta a las peticiones según Decreto presidencial 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se ajustó a 30 días hábiles los términos para las contestaciones de las PQRSDF.

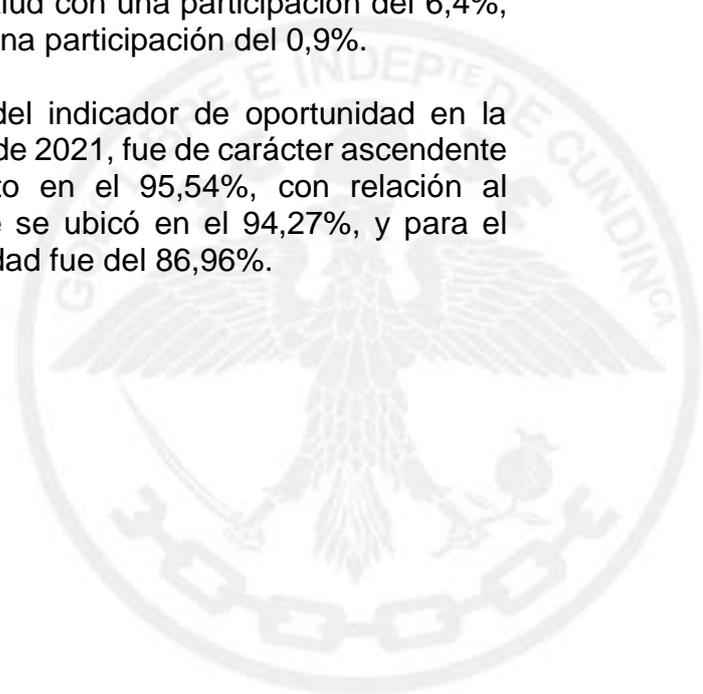
A continuación, en la gráfica se puede observar el porcentaje de participación de las 5 entidades con más número de quejas y reclamos y flujo en la recepción de PQRSDF





Se ilustra en la gráfica que el 42,6% de las PQRSDF recibidas y con contestación ingresaron por la plataforma SAC de la Secretaría de Educación (aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), seguido por la Secretaría de Transporte y Movilidad con el 31,0%, en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 10,9%, la Secretaría de Salud con una participación del 6,4%, seguida por la Secretaría de Gobierno con una participación del 0,9%.

La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF, para el tercer trimestre de 2021, fue de carácter ascendente ubicándose su porcentaje de cumplimiento en el 95,54%, con relación al resultado del primer trimestre de 2021 que se ubicó en el 94,27%, y para el segundo trimestre el porcentaje de oportunidad fue del 86,96%.



Buscando lograr la meta establecida del 100% en el indicador de oportunidad en la respuesta a las PQRSDf se diseñaron estrategias y acciones a seguir.

Acción a Seguir:

- Se crearon grupos de trabajo con funcionarios de la Dirección de Atención al Usuario, encargados del apoyo y seguimiento a las PQRSDf en tiempos de ley a las Secretarías con mayor flujo de peticiones tales como Secretaría de Hacienda, Transporte y Movilidad, Educación y Salud,
- Se continúa con la programación de reunión mensual con el comité de Administradores de PQRSDf, para realizar control y seguimiento a las mismas, orientando a los administradores de PQRSDf sobre los temas relacionados con las funciones que deben desempeñar, de acuerdo con el procedimiento “Administración de las PQRSDf M-AU.PR 001”.
- Se remite informe semanal por parte de la Dirección de Atención al Usuario, en el cual se detalla por Secretaría, el estado de las PQRSDf que se encuentran pendientes de contestación las cuales pueden estar en tiempo y fuera de tiempo para su respuesta.
- Se participa en los comités de seguimiento que realiza la Secretaría de Educación los días miércoles, realizando presentación de las PQRSDf de la citada Secretaría que se encuentran en tiempo y fuera de tiempo para su contestación.
- La alta dirección incluyó en sus comités primarios el informe de respuesta oportuna a PQRSDf, con el objetivo de hacer seguimiento y tomar las medidas preventivas o correctivas a las haya lugar.
- Se realiza informe detallado siendo remitido a los Secretarios de Despacho para que den cumplimiento a la Circular 05 de enero de 2021 relacionada con las acciones disciplinarias aplicables a los servidores públicos y contratistas que incumplieron para el tercer trimestre de 2021 con la contestación de las PQRSDf en tiempos de respuesta.



A continuación, se detalla información relacionada con las PQRSDf que se encuentran pendientes de contestación por cada una de las Secretarías, definiendo de manera clara, si se encuentran en tiempo de respuesta, y cuales se encuentran fuera de tiempo de respuesta, esta información es socializada semanalmente con los administradores de PQRSDf asignados por cada una de las Secretarías a través de correo electrónico institucional.

PQRSDf PENDIENTES DE CONTESTACION EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO REGISTRADAS EN MERCURIO 3 TRIMESTRE 2021				
RUTA SECRETARÍA	Pendientes en tiempo	Pendientes fuera de tiempo	Total general	% Participación
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	335	45	380	81%
SE - PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	34	6	40	9%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	21	1	22	5%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	12		12	3%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	3		3	1%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	3		3	1%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2		2	0%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	2		2	0%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	2		2	0%
PQRS SECRETARIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1		1	0%
Total general	415	52	467	100%

De las 467 PQRSDf pendientes de contestación el 11,13% se encuentran vencidas en tiempo de contestación (52). El 88,87% (415), de las peticiones se encuentran en tiempo de respuesta, siendo la Secretaría de Transporte y Movilidad la que más alto porcentaje presenta para contestación en tiempos y fuera de tiempos de las PQRSDf asignadas, siendo el 81% de las PQRSDf registradas en el sistema de gestión documental mercurio.

Dando cumplimiento a la actividad planteada en MIPG se relaciona la siguiente información

-Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.

El resultado obtenido en la medición del indicador de oportunidad en la respuesta nos indica sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos encontrando que el 42,6% de las PQRSDf recibidas y con contestación ingresaron por la plataforma SAC de la Secretaría de Educación (aplicativo del ministerio de Educación Nacional), seguido por la Secretaría de Transporte y Movilidad con el 31,0%, en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una

participación del 10,9%, la Secretaría de Salud con una participación del 6,4%, seguida por la Secretaría de Gobierno con una participación del 0,9%. Para lo cual en la reunión mensual de administradores de PQRSDf, se recomienda la importancia de identificar y priorizar la contestación de las mismas en tiempos de respuesta establecidos en el decreto ley 491 de marzo 2020.

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:

No se registraron recomendaciones de los particulares registradas en la herramienta mercurio en el tercer trimestre de 2021.

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública:

No se registraron recomendaciones de los particulares en la herramienta para este periodo en sistema de gestión documental Mercurio en el tercer trimestre de 2021.

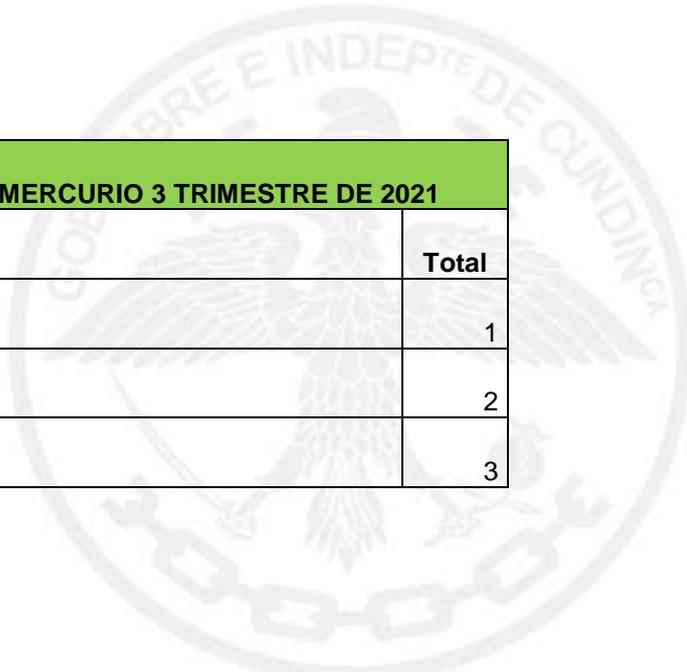
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles:

No se registraron recomendaciones de los particulares registradas en el sistema de gestión documental herramienta Mercurio para el tercer trimestre de 2021.

Verificando las solicitudes registradas en el sistema de gestión documental MERCURIO fueron 3 cuya información y solicitud y contestación se pueden verificar en el sistema de gestión documental mercurio bajo los radicados:

2021095217
 2021103381
 2021095134

REGISTRO DE SOLICITUDES EJE TEMATICO EN MERCURIO 3 TRIMESTRE DE 2021	
Solicitudes	Total
DG - SOLICITUD	1
SOLICITUD DE INFORMACION	2
Total general	3



Verificando las solicitudes registradas en el sistema de gestión documental SAC administrado por la Secretaria de Educación se puede evidenciar:

REGISTRO DE SOLICITUDES EJE TEMATICO SAC 3 TRIMESTRE DE 2021	
EJE TEMATICO	Total
SOLICITUD DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EXPEDIDOS POR LA ENTIDAD (RESOLUCIONES, CIRCULARES, OFICIOS)	16
SOLICITUD DE REUBICACIÓN O TRASLADO	1
SOLICITUD DE CUPOS	8
SOLICITUD DE HORAS EXTRAS	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17
SOLICITUD DE LICENCIA, COMISIONES O PERMISOS NO REMUNERADOS	1
SOLICITUD DE NIVELACIÓN SALARIAL	4
SOLICITUD DE TRASLADO POR PERMUTA O POR CONVOCATORIA.	1
SOLICITUD Y TRÁMITES DE FONDOS DE CESANTÍAS	7
Total general	56

Al realizar la consolidación del eje temático que corresponde a solicitudes de los usuarios esto corresponde a 59 solicitudes que están discriminadas en las tablas anteriores.

PQRSD F Registradas en la página

PQRSD F registradas en la página de la Gobernación de Cundinamarca en su ítem de PQRSD F los cuales son direccionados a las diferentes Secretarías y dependencias de la sede central para su contestación en tiempos de ley.



PQRSDF REGISTRADOS PAGINA WEB 3 TRIMESTRE 2021	
DENUNCIAS	209
PQRSDF GOBERNACION	4.023
Total general	4.232

En el cuadro podemos observar que se registraron 4.232 solicitudes, de las cuales 209 fueron discriminadas como denuncias, y 4.023 como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones y demás comunicados.

A continuación, se detalla información remitida por la Secretaría de las Tic,s referente al informe de gestión para el resultado donde se puede evidenciar las solicitudes indistintas (PQRSDF) de las cuales, con contestación negativa 1008, respuesta negativa por inexistencia de información 107, respuestas positivas 5.974, respuesta positiva con repuesta negativa 1 respuesta positiva con Respuesta positiva 10.

En el cuadro que se anexa se relacionan por secretaría la información relacionada con el tipo de respuesta dando cumplimiento en el componente de atención al ciudadano de MIPG



GESTION PARA EL RESULTADO Solicitudes PQRSDF con contestación negativa, respuesta negativa por inexistencia de información, respuesta positivas tercer trimestre de 2021

SECRETARIA	Repuesta negativa	negativa por inexistencia de la información	Respuesta positiva	positiva con Repuesta negativa	positiva con Respuesta positiva	Total general
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1		19			20
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION			4		1	5
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO			13			13
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	1	18		1	23
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	3	1	104		2	110
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA			23			23
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	365	18	965	1		1349
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	6	9	60		1	76
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA			27			27
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION			12			12
PQRS SECRETARIA DE SALUD	4	16	604			624
PQRS SECRETARIA DE TIC	2		6			8
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	537	48	3248			3833
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE		1	54			55
PQRS SECRETARIA GENERAL	2	2	25			29
PQRS SECRETARIA JURIDICA	5	2	61			68
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES		1	23			24
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	80	8	708		1	797
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO					3	3
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES					1	1
Total general	1008	107	5974	1	10	7100

Información Suministradas por las Tic, s sistema de gestión documental mercurio



CRISTOBAL SIERRA SIERRA
 Director Técnico

Director Atención al Usuario
 Secretaria General
 Aprobó



Omar Francisco Torres Suarez
 Profesional Universitario
 Contratista- Dirección A.U.
 Secretaria General.
 Elaboró



Gobernación de
Cundinamarca



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
 Código Postal: 111321 –Teléfono: 749 1692
 @CundiGov @CundinamarcaGov
 www.cundinamarca.gov.co