

INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TERCER TRIMESTRE DE 2022

Para el tercer trimestre de 2022, 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

Objetivo del indicador

Medir la oportunidad de respuesta a los requerimientos realizados por los usuarios en términos de ley.

Tolerancia Superior	80%
Tolerancia Inferior	70%
Meta	100%

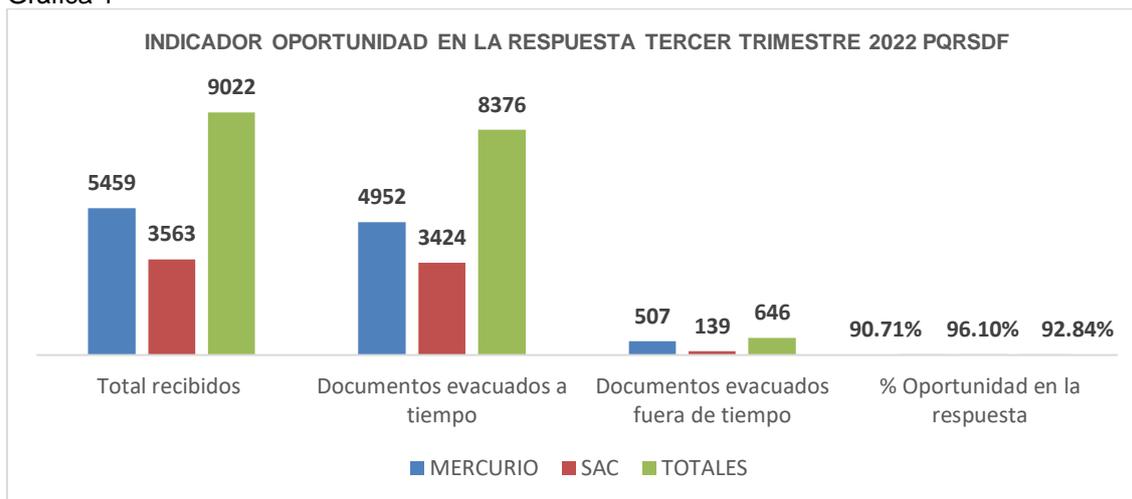
Se debe tener en cuenta que la información del sistema SAC es aportada por la Secretaría de Educación, quien es el único ente que maneja el sistema de acuerdo con la normatividad del ministerio de Educación, para su posterior consolidación con la extraída del sistema de gestión documental Mercurio.

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos en el tercer trimestre de 2022 Indicador Oportunidad en la Respuesta PQRSDf.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TERCER TRIMESTRE 2022 PQRSDf				
Canal	Total recibidos	Documentos evacuados a tiempo	Documentos evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	5459	4952	507	90,71%
SAC	3563	3424	139	96,10%
TOTALES	9022	8376	646	92,84%

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Durante el período comprendido entre el 01/07/2022 y el 31/09/2022, se recibieron 9.022 PQRSDf por medio de los sistemas de gestión documental Mercurio y SAC. De los cuales, 8.376 tuvieron respuesta en términos y 646 solicitudes con respuesta fuera de términos. Por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencia las PQRSDf que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 92,84%.

A continuación, se detalla los resultados correspondientes a las PQRSDf registradas y gestionadas a través del aplicativo SAC, es importante resaltar 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 denota que la mayor recepción de requerimientos corresponde a peticiones con una participación del 81,20%, seguido por los reclamos con el 8,03%, quejas 7,49%, denuncias con el 1,80%, sugerencias con el 1,23%, finalizando con las felicitaciones 0,25%.

PQRSDF CONTESTADAS EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO 3 TRIMESTRE 2022 INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PQRSDF SAC EDUCACIÓN				
Tipo de requerimiento	Fonalizados en tiempo	Finalizados fuera de tiempo	Total general	% participacion
PETICIÓN	2788	105	2893	81,20%
RECLAMO	272	14	286	8,03%
QUEJA	251	16	267	7,49%
DENUNCIA	60	4	64	1,80%
SUGERENCIA	44		44	1,23%
FELICITACIONES	9		9	0,25%
Total general	3424	139	3563	100,00%

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

A continuación, podemos evidenciar en la gráfica que de las 3563 PQRSDF recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 3424 fueron contestadas en tiempo de respuesta, 139 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de oportunidad en la respuesta a través de este aplicativo SAC del 96,10%.

Ranking por Secretaría tercer trimestre de 2022 información consolidada de las PQRSDF registradas en los aplicativos SAC Y MERCURIO

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDF 3 TRIMESTRE 2022 LEY 1755 15 DIAS				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDF	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARÍA PRIVADA	4	4		100,00%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	13	13		100,00%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	5	5		100,00%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	24	24		100,00%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	54	54		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	65	65		100,00%

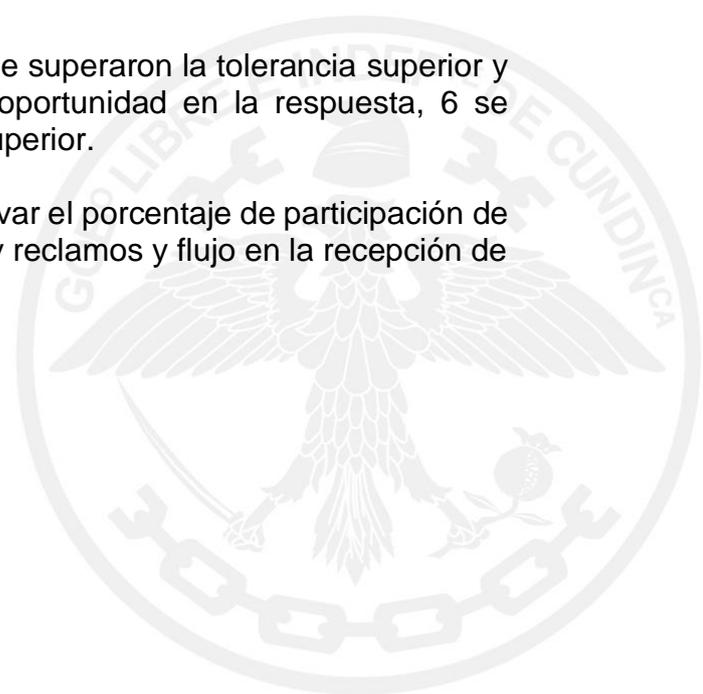
PQRS SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL	2	2		100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	3	3		100,00%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	23	23		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	3	3		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1		100,00%
PQRS SECRETARIA DE TIC	3	3		100,00%
PQRS SECRETARIA GENERAL	10	10		100,00%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	10	10		100,00%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	18	18		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	1375	1373	2	99,85%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	323	323		100,00%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	915	897	18	98,03%
SAC	3563	3424	139	96,10%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	90	84	6	93,33%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	29	26	3	89,66%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2489	2011	478	80,80%
TOTALES	9022	8376	646	92,84%

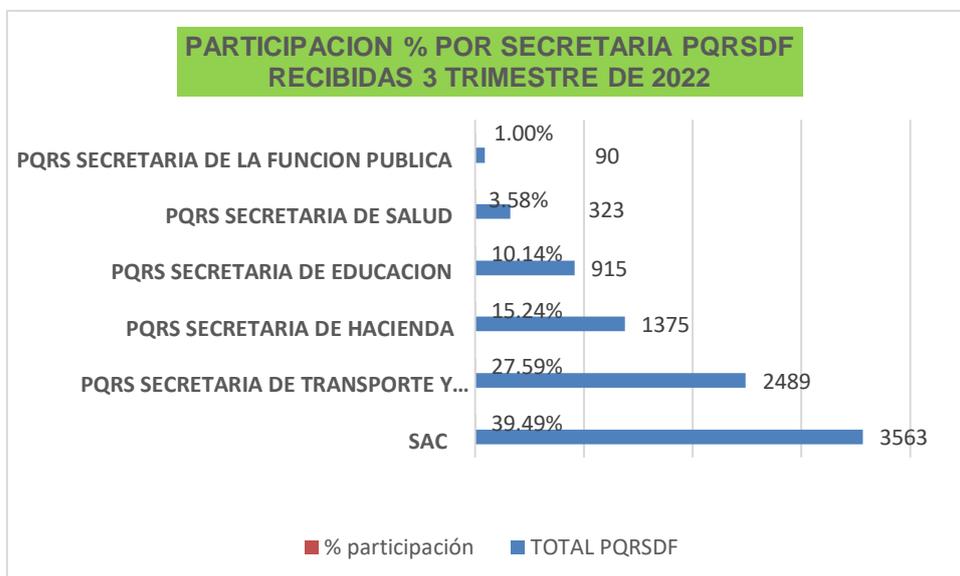
Fuente herramienta Mercurio

A las 22 entidades de la sede central a las cuales se les direccionó PQRSDf para su gestión, 19 Secretarías, Control Interno, Secretaría Privada, U.A.E para la Gestión del Riesgo, la gestión se clasifica de la siguiente manera para el tercer trimestre:

Las 22 Secretarías obtuvieron resultados que superaron la tolerancia superior y de las cuales 16 alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta, 6 se ubicaron dentro del rango de la tolerancia superior.

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 anterior, que el 39,49% 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 27,59%, en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 15,24%, la Secretaría de Salud con una participación del 3,58%. Con el 1,00% Secretaría de la Función Pública.

La tendencia presentada en el resultado del Indicador de Oportunidad en la Respuesta PQRSDF, para el tercer trimestre de 2022, fue de carácter ascendente en 0,11%, ubicándose el porcentaje de cumplimiento en el 92,84%.

En busca de alcanzar 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 reforzaron los 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 continúa remitiendo 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 continúa participando 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.
- Se realiza informe detallado siendo remitido a los Secretarios de Despacho para que den cumplimiento a la Circular 014 de enero de 2022 relacionada con las acciones disciplinarias aplicables a los servidores públicos y contratistas que incumplieron para el segundo trimestre de 2022 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 2022				
RUTA	En tiempo de respuesta	Fuera de tiempo de respuesta	Total general	% Participación
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	216	42	258	95,91%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	4	1	5	1,86%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	3		3	1,12%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	2		2	0,74%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES		1	1	0,37%
Total general	225	44	269	100,00%

De las 269 PQRSDf pendientes de contestación el 83,64% se encuentran en tiempo de contestación (225). El 16,35% (44), de las peticiones se encuentran en tiempo vencido de respuesta, siendo la Secretaría de Transporte y Movilidad la que más alto porcentaje presenta para contestación en tiempo y fuera de tiempo de las PQRSDf asignadas, siendo el 95,91% de las PQRSDf pendientes de respuesta 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 39,49% 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 27,59%, en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 15,24%, la Secretaría de Salud con una participación del 3,58%. Con el 1,00% Secretaría de la Función Pública

- 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 2022.

- 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 2022.

- 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 2022.



CRISTOBAL SIERRA SIERRA

Director Atención al Usuario
Secretaria General
Aprobó



Omar Francisco Torres Suarez

Profesional Universitario
Contratista- Dirección A.U.
Secretaria General.
Elaboró

