

**INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023**

En la medición del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF del segundo trimestre de 2023, la medición del indicador de oportunidad en la respuesta se realizó basado en el número de radicados recibidos, registrados y direccionados, en el sistema de gestión documental Mercurio, únicamente en la ruta denominada PQRSDF y en el sistema SAC peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, administrado por la Secretaría de Educación según reglamentación nacional. En el periodo del 1 de abril al 31 junio de 2023.

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 periodo con respuesta) \*100

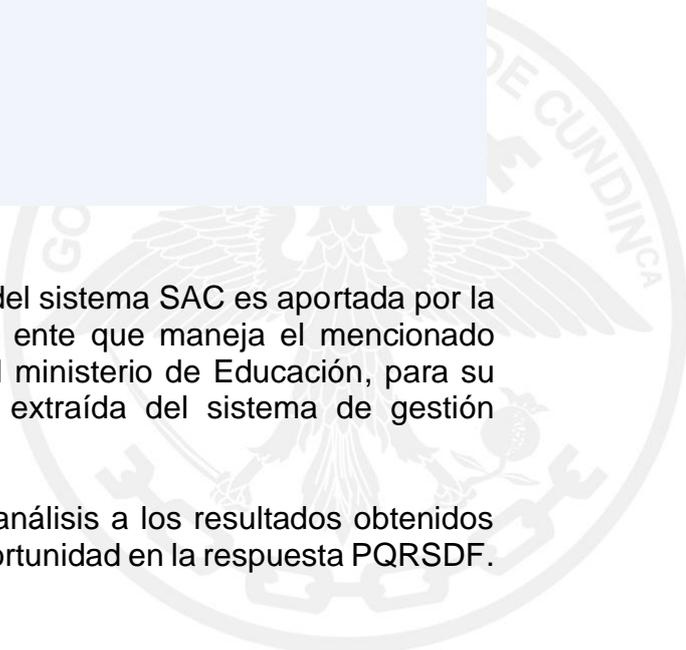
**Objetivo del indicador**

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

<b>Tolerancia Superior</b>	85%
<b>Tolerancia Inferior</b>	75%
<b>Meta</b>	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 mencionado sistema, de acuerdo con la normatividad del ministerio de Educación, para su posterior consolidación con la información extraída del sistema de gestión documental Mercurio.

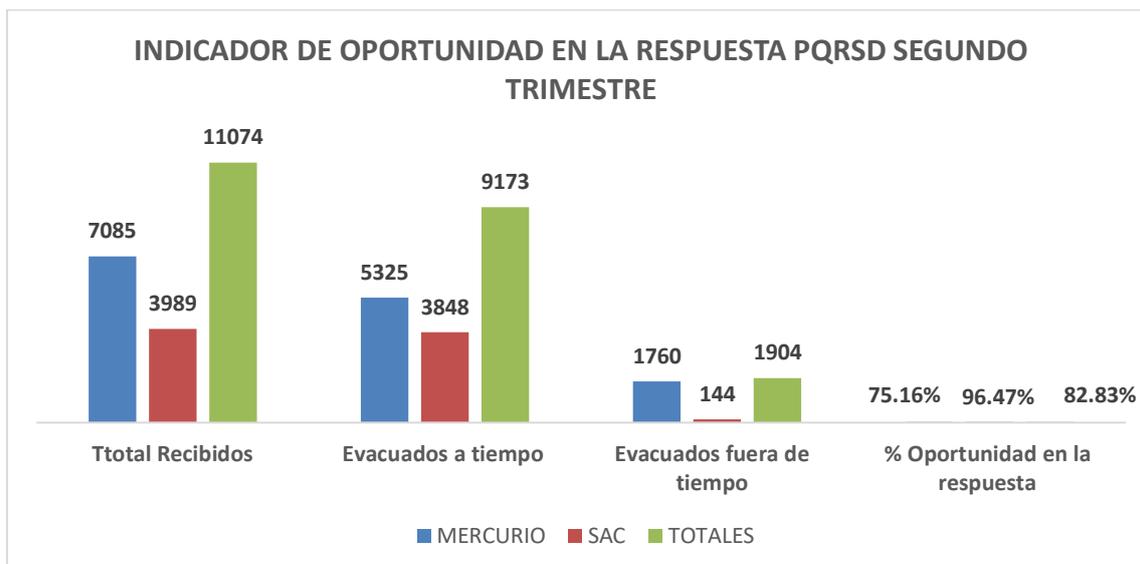
Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos en el segundo trimestre de 2023 indicador oportunidad en la respuesta PQRSDF.



INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE				
Canal	Total Recibidos	Evacuados a tiempo	Evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	7085	5325	1760	75,16%
SAC	3989	3848	144	96,47%
TOTALES	11074	9173	1904	82,83%

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Durante el periodo comprendido entre el 01/04/2023 y el 31/06/2023, se recibieron 11.074 PQRSDF por medio de los sistemas de gestión documental Mercurio y SAC, de los cuales, 9.073 tuvieron respuesta en términos y 1.904 peticiones con respuesta fuera de términos de ley, por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencia las PQRSDF que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, (1755 de 2015), obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 82,83%.

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.

Se denota que el mayor flujo de requerimientos, corresponde a peticiones con una participación del 83,28%, seguido por los reclamos con el 7,50%, quejas 6,09%, denuncias con el 1,63%, sugerencias con el 1.18%, finalizando con las felicitaciones 0,33%, como se detalla en la cuadro siguiente.

PQRSDf CONTESTADO EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO 2 TRIMESTRE DE 2023 SISTEMA SAC SECRETARÍA DE EDUCACIÓN					
TIPO DE SOLICITUD	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	Total general	% tipo de solicitud	
PETICIÓN	3205	117	3322	83,28%	
RECLAMO	291	8	299	7,50%	
QUEJA	229	14	243	6,09%	
DENUNCIA	61	4	65	1,63%	
SUGERENCIA	46	1	47	1,18%	
FELICITACIONES	13		13	0,33%	
Total general	3845	144	3989	100,00%	

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

Se puede evidenciar que, de las 3.989 PQRSDf recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 3.845% fueron contestadas en tiempo de respuesta, 144 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de oportunidad en la respuesta a través de este aplicativo SAC del 96,39%.



**Ranking por Secretaría segundo trimestre de 2023 información consolidada de las PQRSDf registradas en los aplicativos SAC Y MERCURIO**

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDf 2 TRIMESTRE DE 2023				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDf	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2		100,00%
PQRS SECRETARIA PRIVADA	26	26		100,00%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	11	11		100,00%
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	2		100,00%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	22	22		100,00%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	66	66		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	34	34		100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	79	79		100,00%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	11	11		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	10	10		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3	3		100,00%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	344	344		100,00%
PQRS SECRETARIA DE TIC	6	6		100,00%
PQRS SECRETARIA GENERAL	15	15		100,00%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	41	41		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	940	939	1	99,89%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	1040	1026	14	98,65%
SAC EDUCACION	3989	3848	144	96,47%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	21	20	1	95,24%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	13	12	1	92,31%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	44	39	5	88,64%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4353	2616	1737	60,10%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	2	1	1	50,00%
<b>Totales</b>	<b>11074</b>	<b>9173</b>	<b>1904</b>	<b>82,83%</b>

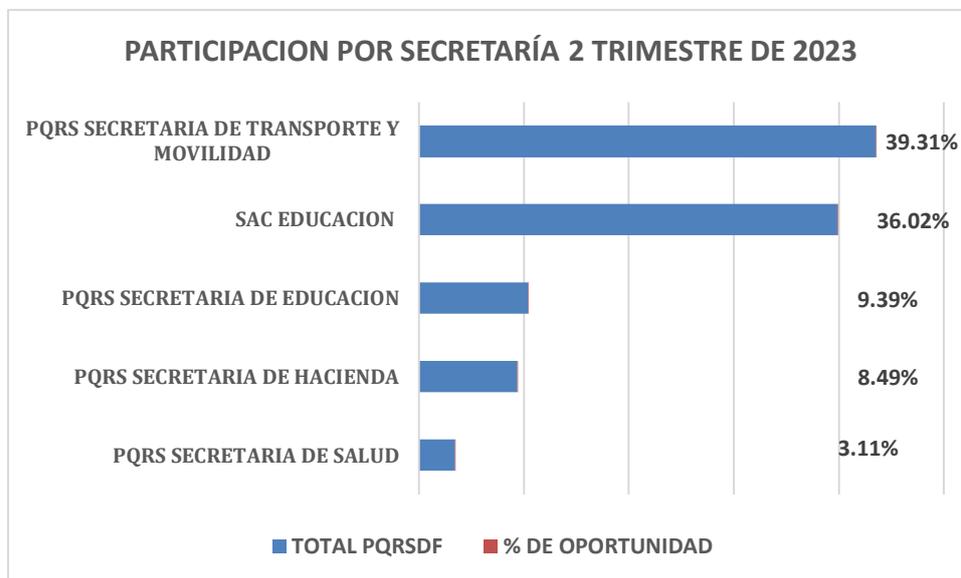
Fuente herramienta Mercurio

De las 23 entidades de la sede central a las cuales se les direccionó PQRSDf para su gestión y contestación, 21 Secretarías, Secretaría Privada y la U.A.E para la Gestión del Riesgo, su contestación en términos de ley (1755 de 2015 y demás conexas), se clasifica de la siguiente manera:

15 Secretarías obtuvieron resultados que superaron la tolerancia superior 100% de oportunidad en la respuesta, 6 no cumplieron la meta y se ubicaron dentro del rango de la tolerancia superior y 2 entidades no superaron la tolerancia inferior.

A continuación, en la gráfica se puede observar el porcentaje de participación de las 5 entidades con más número de PQRSDf recibidas.

**Gráfica 2**



Se ilustra en la gráfica anterior que la Secretaría de Transporte y Movilidad participa con 39,31% de las PQRSDf recibidas y con contestación seguida de las registradas a través de la plataforma SAC Secretaria de Educación ( SAC aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), con una participación del 36,02%, en tercer lugar, la Secretaría de Educación con una participación del 9,39%, continua con la Secretaría de Hacienda con el 8,49%, en el quinto lugar con la Secretaría de Salud con una participación del 3,11%.

La tendencia presentada en el resultado del Indicador de Oportunidad en la Respuesta PQRSDf, para el segundo trimestre de 2023, fue de carácter descendente.

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 continúa reforzando 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 del comité de Administradores de PQRSDf, para realizar control y seguimiento de las mismas, orientando a los administradores de PQRSDf sobre la importancia de dar contestación en términos de ley (1755 de 2015) y las implicaciones legales y administrativas que acarrea el incumplimiento de la norma.
- 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 continúa con la organización de reuniones semanales con la Secretaría de Transporte y Movilidad, verificando las PQRSDf de la mencionada 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 2023 con la contestación de las PQRSDf por fuera de los tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015.

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.**

Que el 39,31% de las PQRSDf recibidas y con contestación ingresaron para su gestión a la Secretaría de Transporte y Movilidad, en segundo lugar, la Secretaría de Educación sistema SAC, con una participación del 36,02% educación 9,39%, continua con la Secretaría de Hacienda con el 8,49%, en el quinto lugar con la Secretaría de Salud con una participación del 3,11%.

Es de resaltar que el 36,02%, de las PQRSDf recibidas son registradas en la plataforma SAC Secretaría de Educación, (SAC aplicativo del Ministerio de Educación Nacional).

### **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 segundo trimestre de 2023.

### **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 segundo trimestre de 2023.

### **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 segundo trimestre de 2023.



## Conclusiones

Teniendo en cuenta que la Secretaría de Transporte y Movilidad históricamente ha tenido el mayor número de PQRSDF registradas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, y que para este periodo, se presentó la terminación del contrato de concesión de los servicios de tránsito de la Gobernación de Cundinamarca, situación que impactó en la contestación en términos de ley, a los usuarios, generó traumatismos en la respuesta oportuna de las PQRSDF, afectando el indicador para este trimestre que alcanzó un 60,10%, a pesar del plan de contingencia, que se asumió directamente para la gestión de las PQRSDF por parte de la Secretaría de Transporte y Movilidad.



CRISTOBAL SIERRA SIERRA

Cristobal Sierra Sierra  
Director Atención al Usuario  
Secretaria General  
Aprobó



Omar Francisco Torres Suarez  
Profesional Universitario  
Contratista- DAU  
Secretaría General.  
Elaboró

