

INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA CUARTO 2020

Para el cuarto trimestre de 2020, 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 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

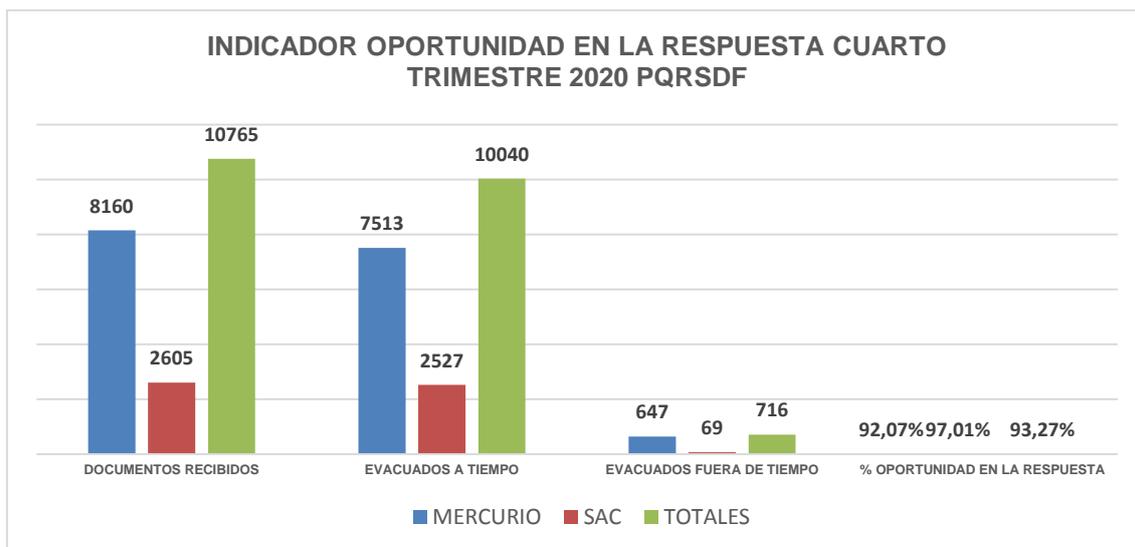
Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

Con las anteriores precisiones, se procede a realizar los análisis a los resultados obtenidos en este componente:

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA CUARTO TRIMESTRE 2020 PQRSDF				
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
MERCURIO	8160	7513	647	92,07%
SAC	2605	2527	69	97,01%
TOTALES	10765	10040	716	93,27%

Fuente: herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Durante el período comprendido entre el primero de octubre de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, se recibieron 10.765 PQRSDF por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 10.040 tuvieron respuesta en términos, 716 solicitudes con respuesta fuera de términos. Por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencias las PQRSDF que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 93.27%

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.

Ranking por Secretaria 4 trimestre de 2020

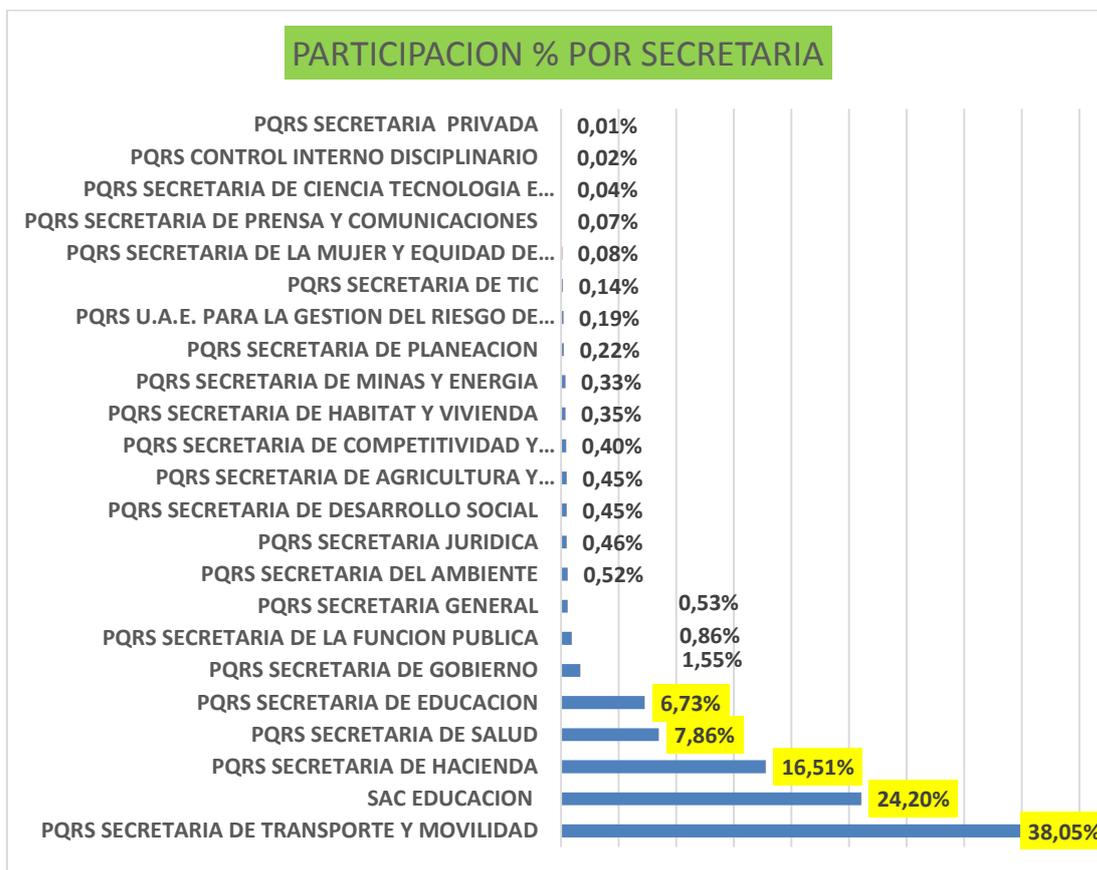
Se evidencian en el Rankin, que 23 entidades de la sede central a las cuales se les direcciono PQRSDf para su gestión, se encuentran por encima de la tolerancia superior establecida del 80%, de igual manera podemos detallar que la Secretaría con menor porcentaje de oportunidad de respuesta corresponde a la de Transporte y Movilidad con el 87,26%. 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.

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDf CUARTO TRIMESTRE DE 2020 (30 DIAS)				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDf	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2		100,00 %
PQRS SECRETARIA PRIVADA	1	1		100,00 %
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	4	4		100,00 %
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	167	167		100,00 %
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	38	38		100,00 %
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	93	93		100,00 %
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	9	9		100,00 %
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	36	36		100,00 %
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	7	7		100,00 %
PQRS SECRETARIA DE TIC	15	15		100,00 %
PQRS SECRETARIA GENERAL	57	57		100,00 %
PQRS SECRETARIA JURIDICA	49	49		100,00 %
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	20	20		100,00 %
PQRS SECRETARIA DE SALUD	846	844	2	99,76%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	1777	1748	29	98,37%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	43	42	1	97,67%
SAC EDUCACION	2605	2527	69	97,01%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	48	46	2	95,83%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	48	46	2	95,83%

PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	24	23	1	95,83%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	56	52	4	92,86%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	724	640	84	88,40%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4096	3574	522	87,26%
TOTALES	10.765	10.040	716	93,27%

Fuente herramienta mercurio,

En la gráfica se detalla el porcentaje de participación por Secretaría, según número de trámites PQRSDF recibidos, gestionados y con respuesta. Se evidencian, que de las 23 entidades que recibieron y contestaron PQRSDF, 13 se encuentran con un indicador de oportunidad en la respuesta del 100% y 8 superando el porcentaje del 90% y 2 por debajo de 90%.



Se ilustra en la gráfica que el 38.05% de las PQRSDF recibidas y con contestación ingresaron a la Secretaría de Transporte y Movilidad, seguida por el SAC de la Secretaría de Educación con una participación del 24,20% y en tercer lugar la Secretaría de Hacienda con una participación del 16,51%.

La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDf, para el cuarto trimestre de 2020 fue de carácter ascendente con relación al resultado del tercer trimestre de 2020 que se ubicó

en el 91,03%, observándose un aumento de en su resultado de 2,24% puntos porcentuales.

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 genera estrategia para seguir midiendo a manera informativa la contestación de las PQRSDf en tiempo de respuesta (15 días), con lo cual se logra mantener el ritmo de la contestación de las PQRSDf en este término de ley, que fue ajustado por el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 de manera transitoria.
- Se continua con la programación de reunión mensual con el Comité de Administradores de PQRSDf, para realizar control y seguimiento a las mismas, orientando los temas relacionados con las funciones que deben desempeñar, de acuerdo con el procedimiento “Administración de las PQRSDf”.
- Se remite informe semanal por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano, 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, generando indicador para realizar seguimiento y control de manera semanal, mensual, y trimestral a las PQRSDf pendientes de contestación.
- La alta dirección incluyo 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 expidió la circular 087 de diciembre de 2020, por parte del Secretario General donde se manifiesta la necesidad de contestar las PQRSDf ya que su no cumplimiento acarreará procesos disciplinarios.

A continuación, se detalla información relacionada con las PQRSDf que se encuentran pendientes de contestación por cada una de las Secretarías, claramente definiendo si se encuentran en tiempo de respuesta y cuales 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.

PQRSDf PENDIENTES DE CONTESTACION EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO 4 TRIMESTRE DE 2020				
SECRETARIA	PQRSDf PENDIENTES	PENDIENTES EN TIEMPO	PENDIENTES FUERA DE TIEMPO	% DE PARTICIPACION PQRSDf FUERA DE TIEMPO
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1412	934	478	27,58%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	30	12	18	1,04%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	63	50	13	0,75%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	153	144	9	0,52%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	12	10	2	0,12%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	35	33	2	0,12%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	5	4	1	0,06%
PQRS SECRETARIA GENERAL	2	1	1	0,06%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	4	4		0,00%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1		0,00%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	4	4		0,00%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	3	3		0,00%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	5	5		0,00%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	1	1		0,00%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	3	3		0,00%
TOTALES	1733	1209	524	

De las 1733 PQRSDf pendientes de contestación el 30,24% (524), se encuentran vencidas para su gestión y respuesta. El 69,76 (1209), 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 27,58% de las PQRSDf pendientes de contestación, pero fuera de tiempo.

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.

Se evidencia para este cuarto trimestre en el indicador de oportunidad en la respuesta, que la Secretaria con más flujo de PQRSDf es la Secretaría de Transporte y Movilidad con un 38,05% del total de PQRSDf sobre los trámites

y servicios que esta presta y que fueron registradas en el aplicativo mercurio durante el cuarto trimestre de 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 cuarto trimestre de 2020.

- 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 cuarto trimestre de 2020.

- 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 cuarto trimestre de 2020.



CRISTOBAL-SIERRA SIERRA
Director Técnico

Director Atención al Usuario
Secretaria General
Aprobó

