

INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE DE 2023

Para el primer trimestre de 2023, la medición del indicador de oportunidad en la respuesta se realizó basados 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.

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	85%
Tolerancia Inferior	75%
Meta	100%

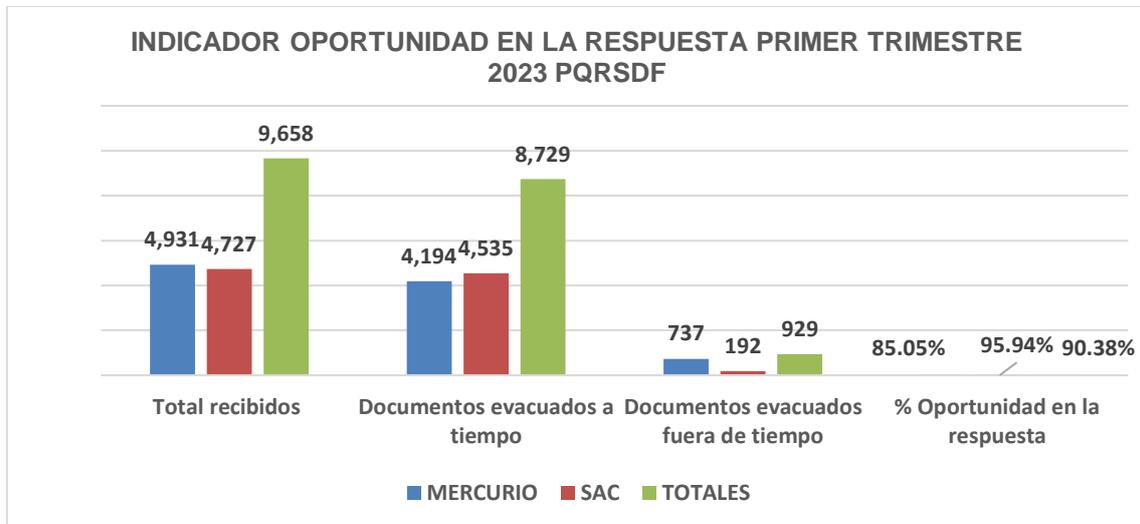
Se debe tener en cuenta que la información del sistema SAC es aportada por la Secretaría de Educación, quien es el único ente que maneja el mencionado sistema, de acuerdo con la normatividad del ministerio de Educación, para su posterior consolidación con la información extraída del sistema de gestión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

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

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2023 PQRSDf				
Canal	Total recibidos	Documentos evacuados a tiempo	Documentos evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	4.931	4.194	737	85,05%
SAC	4.727	4.535	192	95,94%
TOTALES	9.658	8.729	929	90,38%

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Durante el período comprendido entre el 01/01/2023 y el 31/03/2023, se recibieron 9.658 PQRSDf por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC, de los cuales, 8.729 tuvieron respuesta en términos y 929 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 90,38%.

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 87,31%, seguido por los reclamos con el 5,80%, quejas 4,27%, denuncias con el 1,21%, sugerencias con el 1.04%, finalizando con las felicitaciones 0,38%, como se detalla en el cuadro siguiente.

PQRSDF CONTESTADAS EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO 1 TRIMESTRE 2023 INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA				
PQRSDF SAC EDUCACIÓN				
TIPOLOGIA	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	Total general	% PARTICIPACIÓN
PETICIÓN	3966	161	4127	87,31%
RECLAMO	260	14	274	5,80%
QUEJA	190	12	202	4,27%
DENUNCIA	53	4	57	1,21%
SUGERENCIA	48	1	49	1,04%
FELICITACIONES	18		18	0,38%
Total general	4535	192	4727	100,00%

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

Se puede evidenciar que de las 4,727 PQRSDF recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 4,535 fueron contestadas en tiempo de respuesta, 192 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de oportunidad en la respuesta a través de este aplicativo SAC del 95,94%.



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

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDf 1 TRIMESTRE DE 2023 2023 LEY 1755 15 DIAS				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDf	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	12	12		100,00%
PQRS SECRETARIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	1		100,00%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	12	12		100,00%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	42	42		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	30	30		100,00%
PQRS SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL	2	2		100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	9	9		100,00%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	21	21		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	11	11		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1		100,00%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	281	281		100,00%
PQRS SECRETARIA DE TIC	3	3		100,00%
PQRS SECRETARIA GENERAL	21	21		100,00%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	16	16		100,00%
PQRS SECRETARIA PRIVADA	10	10		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	1048	1047	1	99,90%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	87	86	1	98,85%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	556	536	20	96,40%
SAC SECRETARIA DE EDUCACION	4727	4535	192	95,94%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	31	27	4	87,10%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	12	10	2	83,33%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2721	2014	707	74,02%
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	3	2	1	66,67%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	1		1	0,00%
TOTALES	9658	8729	929	90,38%

Fuente herramienta Mercurio

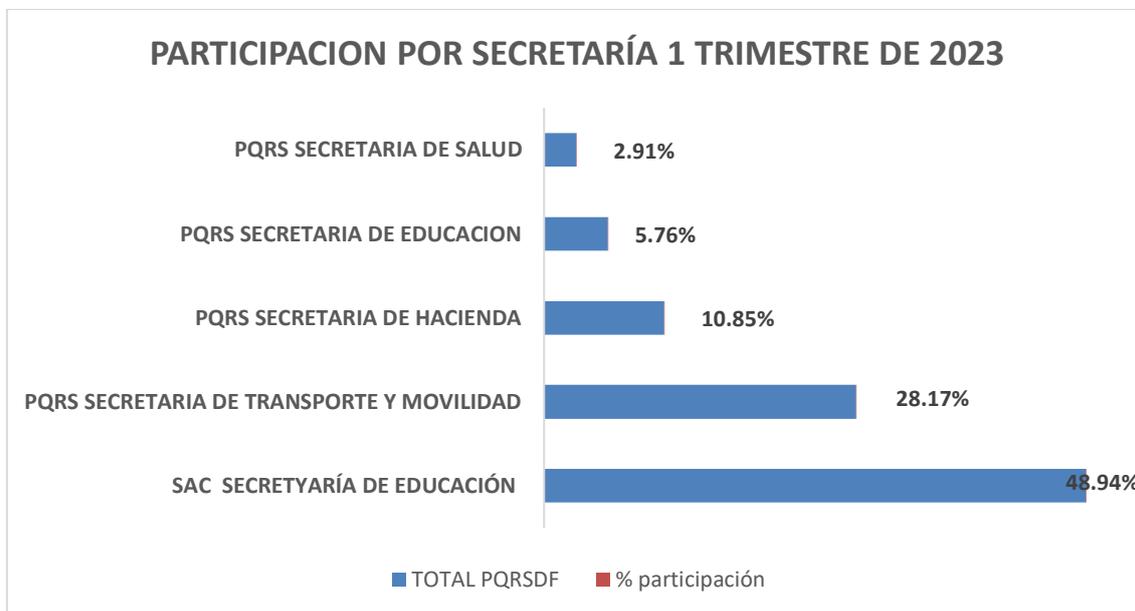
De las 24 entidades de la sede central a las cuales se les direccionó PQRSDf para su gestión y contestación, 22 Secretarías, Secretaría Privada y la U.A.E para la gestión del riesgo, su contestación en términos de ley (1755 de 2015 y demás conexas), se clasifica de la siguiente manera:

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 3 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 el 48,94% de las PQRSDf recibidas y con contestación fueron registradas y gestionadas a través de la plataforma SAC Secretaría de Educación (SAC aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), seguida por la Secretaría de Transporte y Movilidad con una participación del 28,17%, en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 10,85%, continua con la Secretaría de Educación con el 5,76%, en el quinto lugar con la Secretaría de Salud con una participación del 2,91%.

La tendencia presentada en el resultado del Indicador de Oportunidad en la Respuesta PQRSDf, para el primer trimestre de 2023, fue de carácter descendente en 2,06%, ya que se ubicó en el 90,38% con relación al 92,44% del trimestre anterior.

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 continua 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 primer 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 48,94% de las PQRSDf recibidas y con contestación ingresaron para su gestión a la Secretaría de Transporte y Movilidad, en segundo lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 10,85%, continua con la Secretaría de Educación con el 5,76%, la Secretaría de Salud con una participación del 2,91%.

Es de resaltar que el 48,94%, 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 primer 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 primer trimestre de 2023.

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

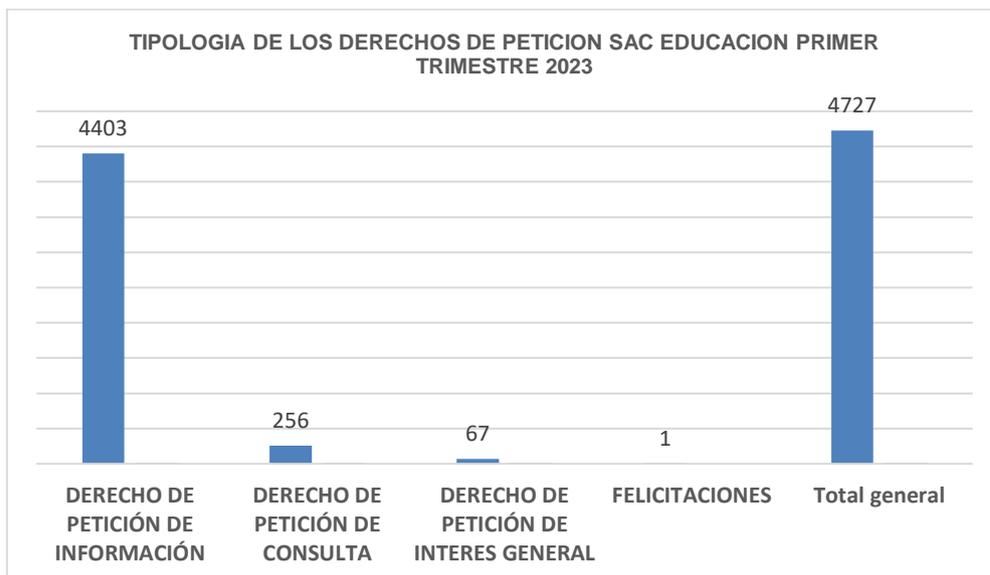
No se registraron recomendaciones de los particulares registradas en el sistema de gestión documental herramienta Mercurio para el primer trimestre de 2023.

A continuación, se detalla la clasificación de la tipología de los derechos de petición registrados en el sistema SAC, Secretaría de Educación, donde se evidencia que los derechos de petición de información es el ítem con mayor número de registros y participación porcentual del 93,15%

TIPOLOGIA DE LOS DERECHOS DE PETICION SAC EDUCACION PRIMER TRIMESTRE 2023		
TIPOLOGÍA	VALORES	% PARTICIPACIÓN
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	4403	93,15%
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	256	5,42%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	67	1,42%
FELICITACIONES	1	0,02%
Total general	4727	100,00%

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

Grafica 3

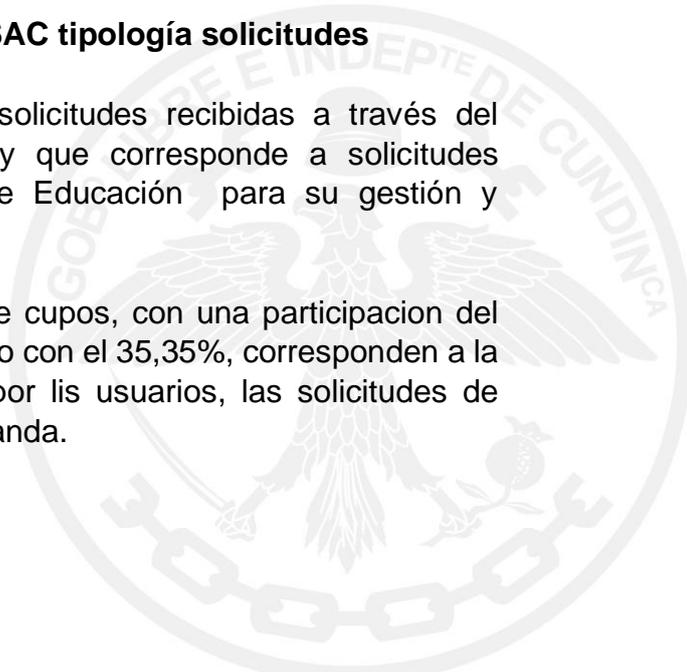


Clasificación por eje temático aplicatipo SAC tipología solicitudes

A continuación se detalla en número de solicitudes recibidas a través del aplicativo de gestión documental SAC, y que corresponde a solicitudes realizadas directamente a la Secretaría de Educación para su gestión y contestación.

Es importante resaltar que las solicitudes de cupos, con una participación del 31,68% y solicitudes de reubicación o traslado con el 35,35%, corresponden a la mayor demanda de solicitudes realizadas por los usuarios, las solicitudes de visitas a instituciones son las de menor demanda.

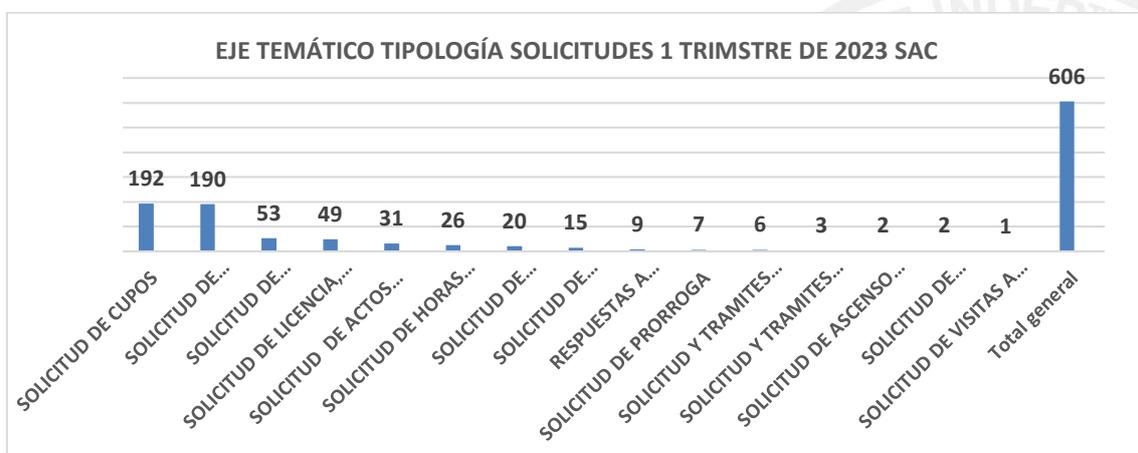
Se anexa cuadro informativo:



EJE TEMÁTICO TIPOLOGÍA SOLICITUDES 1 TRIMSTRE DE 2023 SAC		
TIPO DE SOLICITUDES	TOTAL EJE TEMÁTICO	% PARTICIPACIÓN
SOLICITUD DE CUPOS	192	31,68%
SOLICITUD DE REUBICACIÓN O TRASLADO	190	31,35%
SOLICITUD DE NIVELACIÓN SALARIAL	53	8,75%
SOLICITUD DE LICENCIA, COMISIONES O PERMISOS NO REMUNERADOS	49	8,09%
SOLICITUD DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EXPEDIDOS POR LA ENTIDAD (RESOLUCIONES, CIRCULARE, OFICIOS)	31	5,12%
SOLICITUD DE HORAS EXTRAS	26	4,29%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20	3,30%
SOLICITUD DE TRASLADO POR PERMUTA O POR CONVOCATORIA.	15	2,48%
RESPUESTAS A SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9	1,49%
SOLICITUD DE PRORROGA	7	1,16%
SOLICITUD Y TRAMITES DE FONDOS DE CESANTIAS	6	0,99%
SOLICITUD Y TRAMITES DE ADMINISTRADORAS DE PENSIONES	3	0,50%
SOLICITUD DE ASCENSO AL ESCALAFON DOCENTE DECRETO 2277 DE 1979. COLEGIOS PRIVADOS	2	0,33%
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE HORAS EXTRA - DECRETO 3011	2	0,33%
SOLICITUD DE VISITAS A INSTITUCIONES	1	0,17%
Total general	606	100,00%

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

Gráfica 4



Dando cumplimiento a la reglamentación establecida y en coordinación con la Gerencia de Buen Gobierno, se detalla a continuación el tipo de solicitudes, cuya contestación está dentro de las siguientes características:

1. Respuesta positiva
2. Respuesta negativa
3. Respuesta negativa por inexistencia de la información

En el siguiente cuadro se encuentra detallada información relacionada con solicitud de información registrada en el sistema de gestión documental Mercurio, que al ser registradas en observaciones se detectó las palabras solicitud de información y su debida respuesta relacionada con el tipo de contestación, si fue positiva, negativa o negativa por inexistencia de la información.

Se registraron 856 solicitudes, de las cuales 74 con respuesta negativa, 9 con respuesta negativa por inexistencia de la información y 773 con respuesta positiva

SOLICITUDES DE INFORMACION RESPUESTA POSITIVA NEGATIVA, NEGATIVA INEXISTENCIA INFORMACION 1 TRIMESTRE DE 2023				
SECRETARIA	Respuesta ne	Respuesta n	Respuesta p	Total general
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	28	3	373	404
SE - PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	11	2	214	227
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	32	3	63	98
PQRS SECRETARIA DE SALUD			47	47
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	3		24	27
PQRS SECRETARIA JURIDICA		1	7	8
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO			7	7
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA			6	6
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES			6	6
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			5	5
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL			4	4
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA			4	4
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION			3	3
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE			3	3
PQRS SECRETARIA GENERAL			3	3
PQRS SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL			2	2
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO			1	1
PQRS SECRETARIA DE TIC			1	1
Total general	74	9	773	856


CRISTOBAL SIERRA SIERRA

Cristobal Sierra Sierra
 Director Atención al Usuario
 Secretaria General
 Aprobó



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

