

INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TERCER TRIMESTRE 2020

Para el tercer 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, sugerencias, quejas y reclamos. 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 del sector central 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 continúa para este periodo de medición el cumpliendo de lo establecido en el Decreto Legislativo número 491 del 28 de marzo de 2020, donde se modifican los términos de contestación a las peticiones, 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.

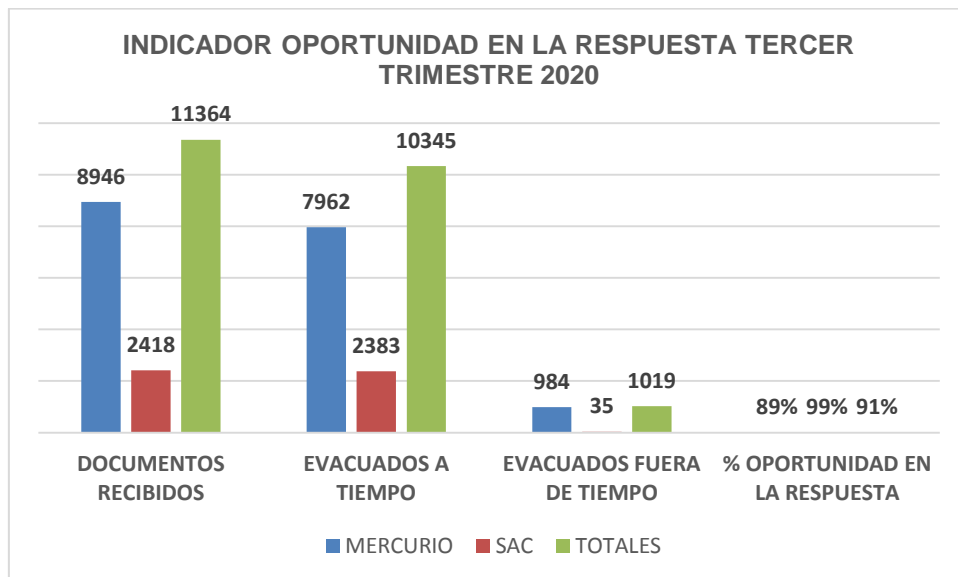
Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos.

| INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TERCER TRIMESTRE 2020 PQRSDF | | | | |
|--|----------------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------|
| CANAL | DOCUMENTOS RECIBIDOS | EVACUADOS A TIEMPO | EVACUADOS FUERA DE TIEMPO | % OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA |
| MERCURIO | 8946 | 7962 | 984 | 89% |
| SAC | 2418 | 2383 | 35 | 99% |
| TOTALES | 11364 | 10345 | 1019 | 91,03% |

Fuente herramienta mercurio,

Gráfica 1



Fuente herramienta mercurio y sac.,

Durante el período comprendido entre el 01/07/2020 y el 30/09/2020, se recibieron 11.364 PQRSDF por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 10.345 tuvieron respuesta en términos, 1019 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 91.03%

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.

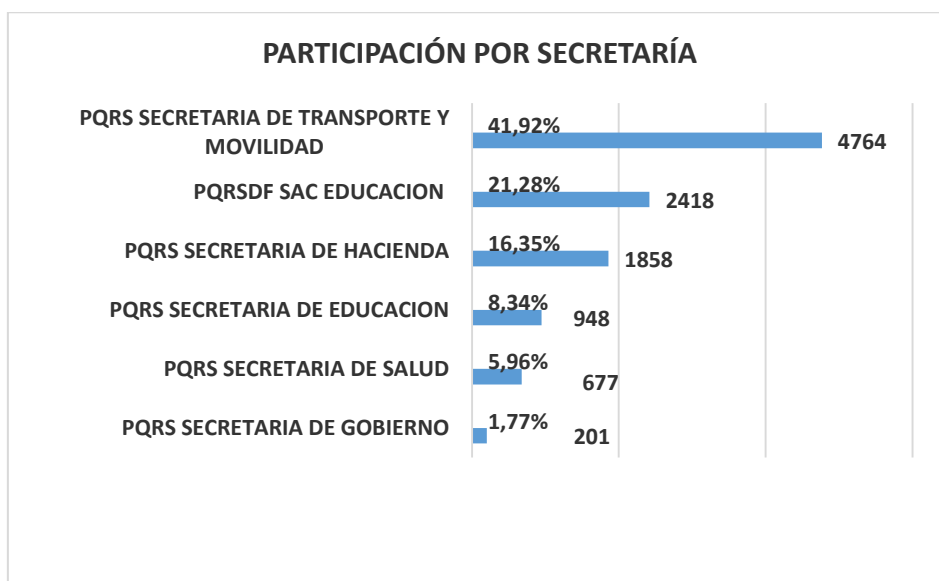
Ranking por Secretaria 3 trimestre de 2020

Se evidencian en el Rankin, que 22 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 81%. 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 3 TRIMESTRE DE 2020 (30 DIAS) | | | | |
|---|---------------|------------------------|------------------------------|-------------------|
| SECRETARIA | TOTAL PQRSD F | CONTESTADO S EN TIEMPO | CONTESTADO S FUERA DE TIEMPO | % DE OPORTUNIDA D |
| PQRS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | 1 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | 22 | 22 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION | 5 | 5 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO | 42 | 42 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO | 201 | 201 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA | 51 | 51 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA | 82 | 82 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO | 8 | 8 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA | 23 | 23 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 3 | 3 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE TIC | 31 | 31 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA GENERAL | 48 | 48 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE HACIENDA | 1858 | 1852 | 6 | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE SALUD | 677 | 669 | 8 | 99% |
| PQRSDF SAC EDUCACION | 2418 | 2383 | 35 | 99% |
| PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 63 | 62 | 1 | 98% |
| PQRS SECRETARIA JURIDICA | 55 | 54 | 1 | 98% |
| PQRS SECRETARIA DE PLANEACION | 32 | 31 | 1 | 97% |
| PQRS SECRETARIA DE EDUCACION | 948 | 884 | 64 | 93% |
| PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES | 16 | 14 | 2 | 88% |
| PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE | 16 | 13 | 3 | 81% |
| PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 4764 | 3866 | 898 | 81% |
| TOTALES | 11364 | 10345 | 1019 | 91,03% |

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 22 entidades que recibieron y contestaron PQRSDf, 13 se encuentran con un indicador de oportunidad en la respuesta del 100% y 9 superando el porcentaje del 90%



Se ilustra en la gráfica que el 41,92% 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 21,28% y en tercer lugar la Secretaría de Hacienda con una participación del 15,35%.

La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDf, para el tercer trimestre de 2020 fue de carácter descendente con relación al resultado del segundo trimestre de 2020 que se ubicó en el 99,21%, observándose una disminución en su resultado de 8,18% puntos porcentuales.

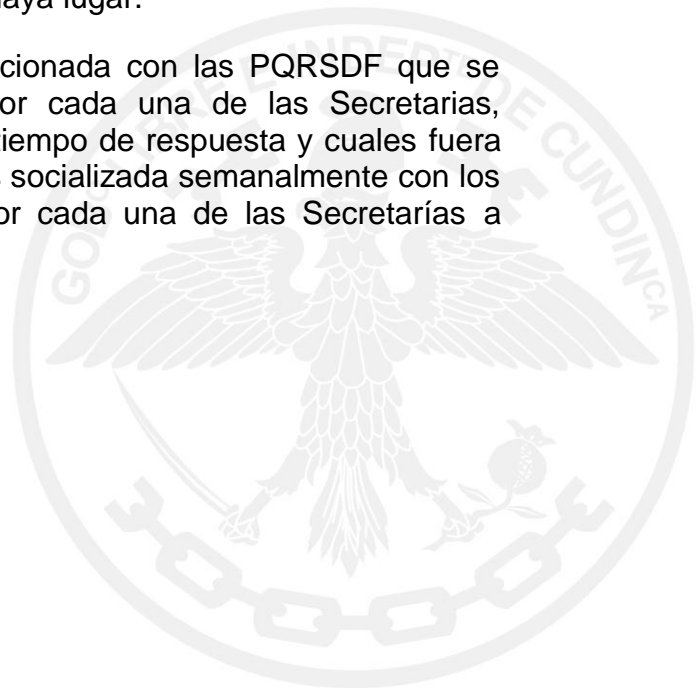
Las causas por las cuales no se alcanzó la meta del 100% fueron:

- Para el presente periodo se observa una disminución en el resultado obtenido para este periodo, del indicador de oportunidad en la respuesta ya que se ubicó en el 91,03% siendo la causa de no llegar al 100% la contestación de 1019 PQRSDf fuera de tiempo.

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.

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 INDICADOR OPORTUNIDAD DE ESPUESTA 3 TRIMESTRE 2020 | | | |
|---|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| SECRETARIA | PQRSDF PENDIENTES | EN TIEMPO DE CONTESTACION | FUERA DE TIEMPO CONTESTACION |
| PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | 2 | 1 | 1 |
| PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO | 5 | 5 | |
| PQRS SECRETARIA DE COOPERACION Y ENLACE INSTITUCIONAL | 1 | 1 | |
| PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 26 | 22 | 4 |
| PQRS SECRETARIA DE EDUCACION | 515 | 476 | 39 |
| PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO | 5 | 5 | |
| PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA | 3 | 3 | |
| PQRS SECRETARIA DE HACIENDA | 28 | 27 | 1 |
| PQRS SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL | 1 | 1 | |
| PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA | 2 | 2 | |
| PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA | 2 | 2 | |
| PQRS SECRETARIA DE PLANEACION | 4 | 3 | 1 |
| PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES | 1 | 1 | |
| PQRS SECRETARIA DE SALUD | 80 | 76 | 4 |
| PQRS SECRETARIA DE TIC | 1 | 1 | |
| PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 1226 | 785 | 441 |
| PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE | 7 | 7 | |
| PQRS SECRETARIA JURIDICA | 1 | 1 | |
| PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES | 7 | 5 | 2 |
| TOTALES PQRSDF PENDIENTES | 1917 | 1424 | 493 |

De las 1917 PQRSDF pendientes de contestación el 25,72% (493), se encuentran vencidas para su gestión y respuesta. El 74,28 (1424), 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.

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 tercer 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 41,92% del total de PQRSDF sobre los trámites y servicios que esta presta y que fueron registradas en el aplicativo mercurio durante el tercer 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 tercer trimestre de 2020.

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

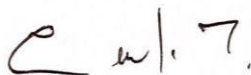
No se registraron recomendaciones de los particulares en la herramienta para este periodo el sistema de gestión documental mercurio en el tercer trimestre de 2020.

- 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 tercer trimestre de 2020.


CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director Técnico

Director Atención al Ciudadano
Secretaria General
Aprobó



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

