

**INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2020**

Para el primer 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 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.

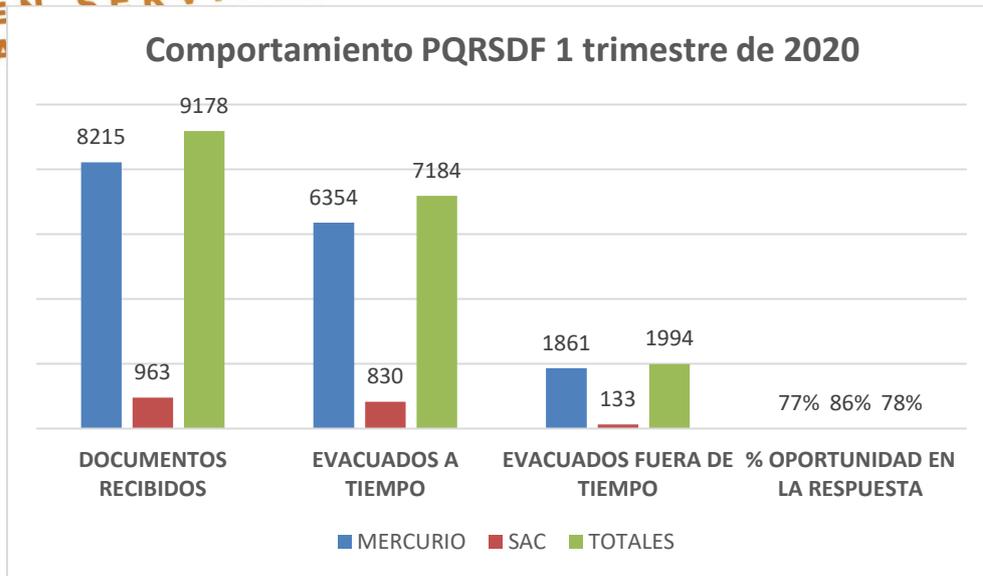
Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2020 PQRSDF				
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
MERCURIO	8215	6354	1861	77%
SAC	963	830	133	86%
TOTALES	9178	7184	1994	78%

Fuente herramienta mercurio, isolucion.

Gráfica 1



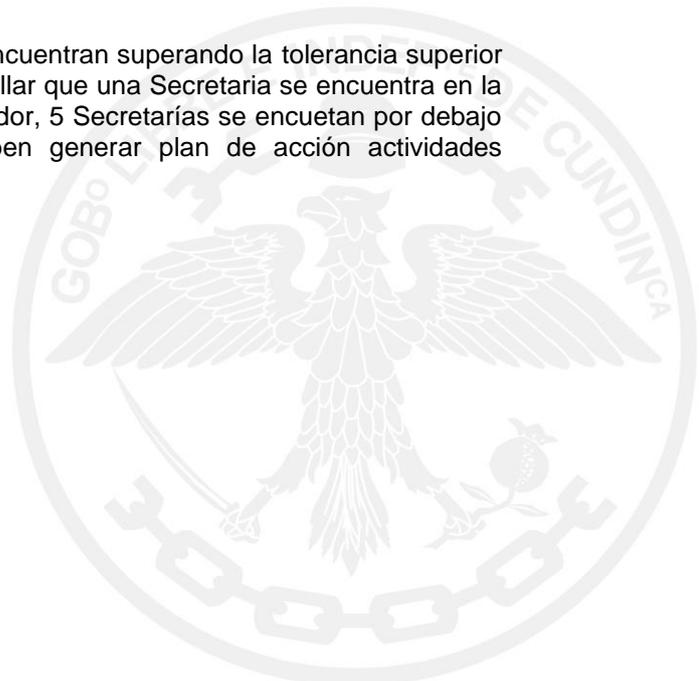


Durante el período comprendido entre el 01/01/2020 y el 31/03/2020, se recibieron 9178 PQRSDf por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 7184 tuvieron respuesta en términos, 1994 solicitudes con respuesta fuera de términos. Por tanto, para determinar la oportunidad 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 78%.

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.

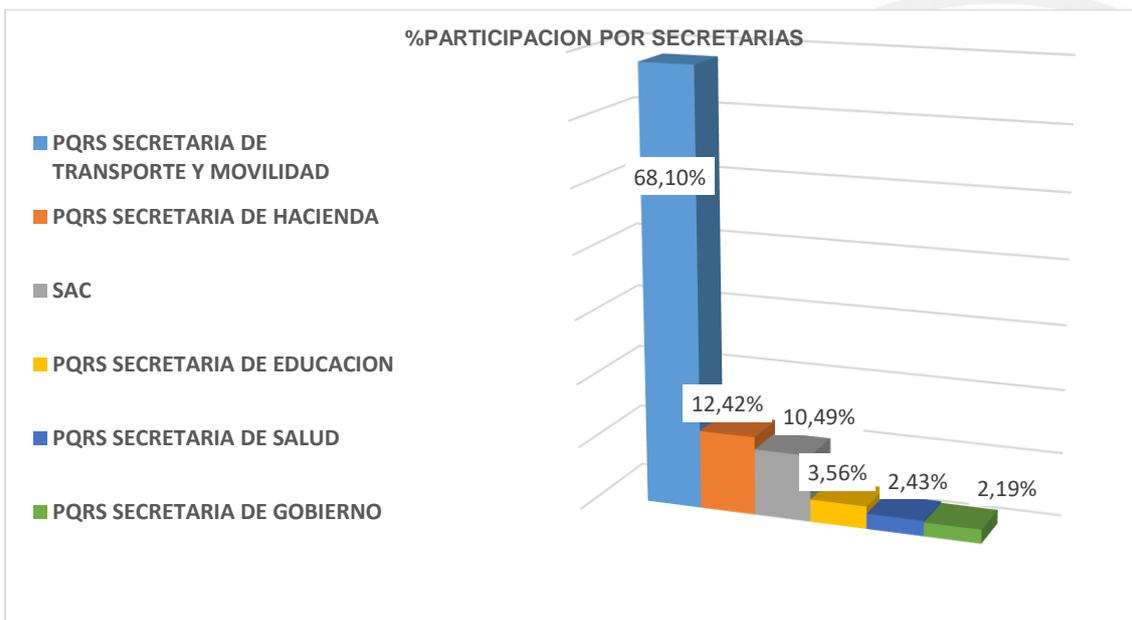
**Rankin por Secretaria 1 trimestre de 2020**

Se evidencias en el Rankin, que 13 Secretarías se encuentran superando la tolerancia superior establecida del 80%, de igual manera podemos detallar que una Secretaria se encuentra en la franja entre la tolerancia superior e inferior del indicador, 5 Secretarías se encuetan por debajo de la tolerancia inferior del 70%, las cuales deben generar plan de acción actividades correctivas.



RANKING INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA 1 TRIMESTRE DE 2020 PQRSDF				
SECRETARIA	TOTAL RADICADOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	INDICADOR OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y D	1	1	0	100%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIA	2	2	0	100%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	6	6	0	100%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDA	1	1	0	100%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNIC	1	1	0	100%
PQRS SECRETARIA DE TIC	1	1	0	100%
PQRS SECRETARIA GENERAL	10	10	0	100%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	4	4	0	100%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	201	197	4	98%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	15	14	1	93%
SAC	963	830	133	86%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	223	182	41	82%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOV	6250	5043	1207	81%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLIC	7	5	2	71%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	327	221	106	68%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DES	12	8	4	67%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	3	2	1	67%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	1140	651	489	57%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	11	5	6	45%
<b>TOTALES</b>	<b>9178</b>	<b>7184</b>	<b>1994</b>	<b>78%</b>

En la gráfica se detalla el porcentaje de participación por Secretaría, según número de trámites PQRSDF recibidos, gestionados y con respuesta. Se evidencias, que la Secretaria Transporte y Movilidad obtiene el mayor peso de participación con el 68.10%, seguido de la Secretaria de Hacienda con el 12,42% y en tercer lugar el SAC 10,49% respectivamente, siendo la mayor concentración en las citadas Secretarias con el 91,01% de las PQRSDF recibidas.



La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSD, para el primer trimestre de 2020 fue de carácter ascendente con relación al resultado del último trimestre de 2019 que se ubicó en el 65%, observándose recuperación en 13 puntos porcentuales.

**Las causas por las cuales no se alcanzó la meta fueron:**

- La Secretaría de Hacienda pese a las continuas recomendaciones sobre la debida contestación en tiempo de las PQRSD continúa dejándolas vencer en tiempos de ley. Alcanzando para este 1 trimestre resultado del 57% estando 13 puntos porcentuales por debajo de la tolerancia inferior establecida para este indicador.
- Algunas Secretarías presentaron dificultad con la contestación en tiempo de las PQRSD, aduciendo falta de personal por el cambio de administración.
- La ruta de PQRSD, en el aplicativo Mercurio al extraer la información no permite parametrizar y ajustar los diferentes tiempos de respuesta, ya que algunos documentos por ley requieren más tiempo para su respuesta, lo cual dificulta detectarlos fácilmente.

Durante el primer trimestre de 2020 el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 78%, mejorando en 13 puntos porcentuales con relación al trimestre anterior el cual se ubicó en el 65 %.

El resultado obtenido nos lleva a generar estrategias encaminadas a mejorar el resultado con las siguientes acciones:

**Acción a Seguir:**

- Se continúa con el plan piloto, que busca la estandarización en los tiempos de respuesta con todas las Secretarías, cuyo objeto es realizar los ajustes pertinentes cuando la contestación de PQRSD por casos específicos de ley requieran más de los 15 días, y que están parametrizados en el aplicativo mercurio todos a 15 días, con este ajuste se logra mejorar el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta.
- Se programan reunión mensual con el comité de Administradores de PQRSD, 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 PQRSD”.
- Se remite informe semanal en la cual se detalla por Secretaría, el estado de las PQRSD 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 PQRSD pendientes de contestación.
- La alta dirección incluyo en sus comités primarios el informe de respuesta oportuna a PQRSD, con el objetivo de hacer seguimiento y tomar las medidas a que haya lugar.

A continuación, se detalla información relacionada con las PQRSD que se encuentran pendientes de contestación por cada una de las Secretarías, claramente definiendo cuales se encuentran en tiempo de respuesta y cuales fuera de tiempo de respuesta, esta información es socializada semanalmente con los administradores de PQRSD asignados por cada una de las Secretarías.

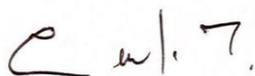
Seguimiento 1 trimestre de 2020, PQRSDf pendientes de contestación que se encuentran en tiempo y fuera de tiempo para contestación				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDf PENDIENTES	PENDIENTES EN TIEMPO	PENDIENTES FUERA DE TIEMPO	% Pendientes de contestación de total pendiente de las PQRSDf
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	233	90	143	29%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	70	33	37	8%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	56	20	36	7%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	81	64	17	3%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	5	1	4	1%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	4	1	3	1%
PQRS SECRETARIA DE COOPERACION Y ENLACE INSTITUCIONAL	2		2	0%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	11	9	2	0%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	7	5	2	0%
PQRS SECRETARIA GENERAL	2		2	0%
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1		1	0%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	1		1	0%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	9	8	1	0%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	1		1	0%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	5	4	1	0%
TOTAL	488	235	253	52%

De las 488 PQRSDf pendientes de contestación el 52% se encuentran vencidas para su gestión y respuesta. El 48% de las peticiones se encuentran en tiempo de respuesta, siendo la Secretaría de Movilidad la que más alto porcentaje presenta para contestación en tiempos y fuera de tiempos



**CRISTOBAL SIERRA SIERRA**  
 Director Técnico

Director Atención al Ciudadano  
 Aprobó



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



# CUNDINAMARCA

## iREGIÓN

### Que Progresa!

EN SERVICIO  
AL USUARIO



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



Gobernación de  
**Cundinamarca**



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 –Teléfono: 749 1692  
[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)