

 Gobernación de CUNDINAMARCA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 04
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 08 Agosto 2019

INFORME	PERIODO EVALUADO	FECHA
Informe de Evaluación del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	Segundo semestre de 2018 y primer semestre de 2019	02 de septiembre de 2019

NORMATIVIDAD APLICABLE

La Ley 1474 del 2011, contempla en su Artículo 76, "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma....".

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

ASPECTOS GENERALES DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS EN EL NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

Para el periodo julio-diciembre de 2018 y enero-junio de 2019 se generó el reporte de documentos recibidos y de respuestas del aplicativo Mercurio. Del reporte mencionado se seleccionaron los documentos identificados como PQRS así:

Por **ASUNTO**: el texto que contenía las palabras "PETICION", "PETICIONES", "PQRD", "PQRSD" y "QUEJA".

Por **RUTA**: el texto que contenía la palabra "PQRS"

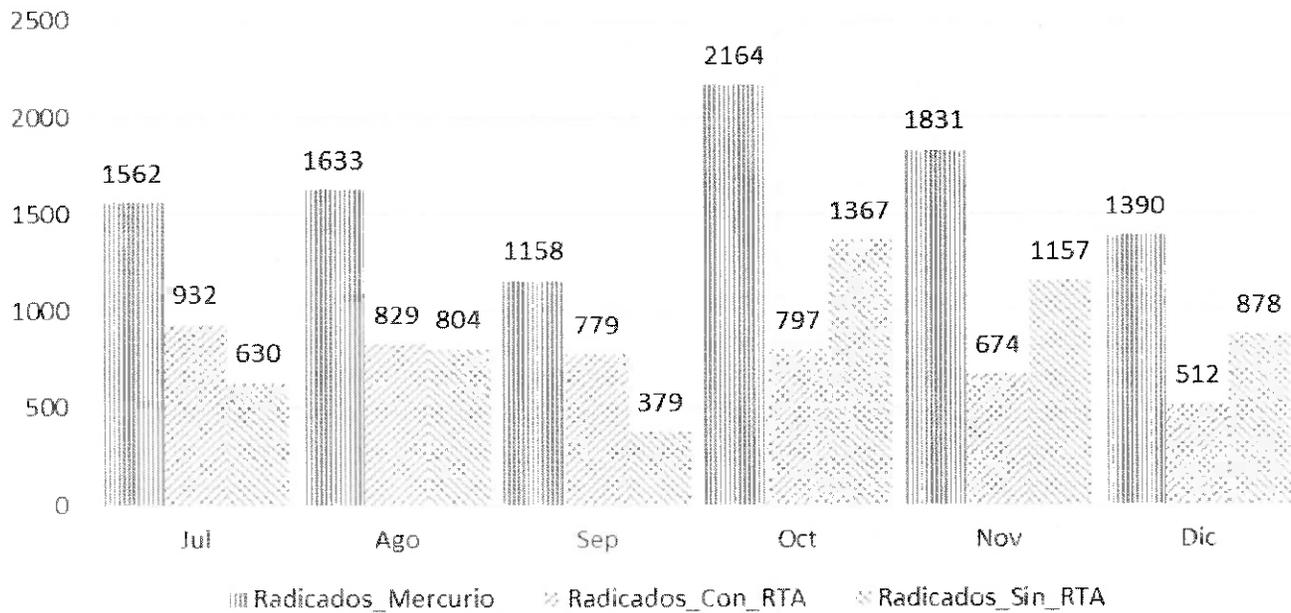
Por **DESCRIPCIÓN**: el texto que contenía las palabras "PETICION", "PECTION", "PETCIOM", "EPTICION", "PECTICION", "PECTION", "PETICON", "DERECHO", "DERCHO", "DERECH"

El número de radicados, identificados como PQRS, por cada semestre y el movimiento por rutas PQRS se muestra a continuación:

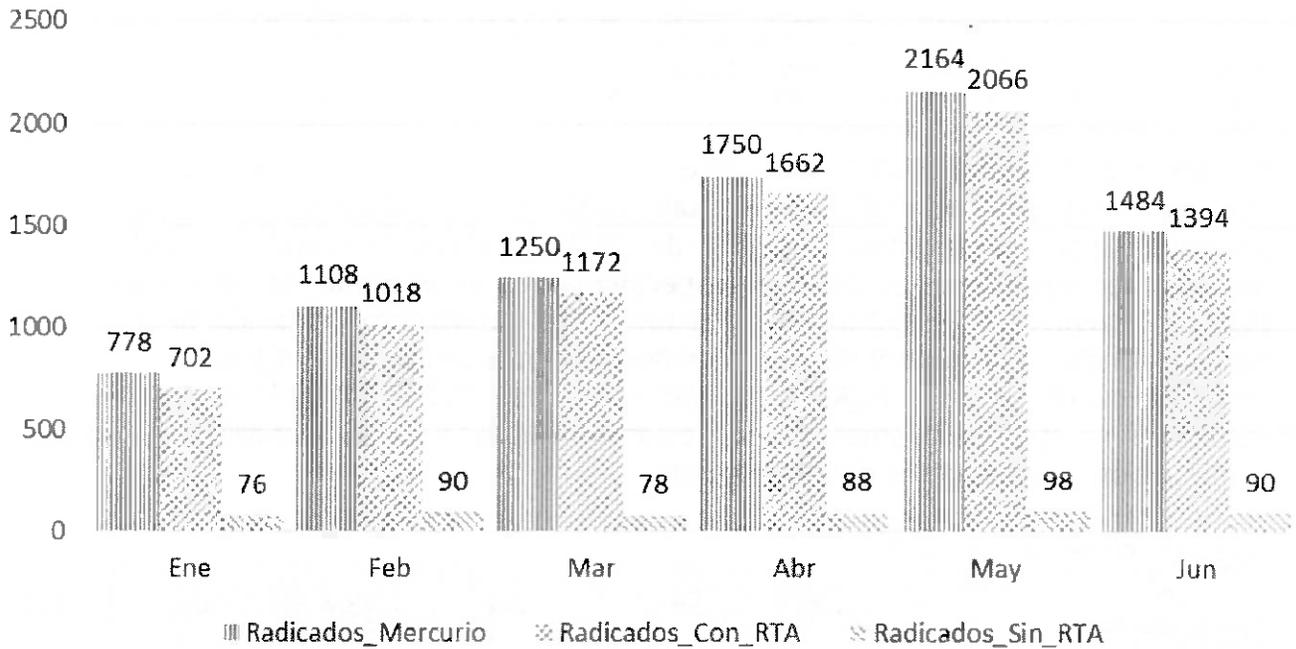
Periodo Evaluado	Número de radicados	Por ruta PQRS	Denuncias
2018-02	9738	4135	75
2019-01	8534	5741	7

h

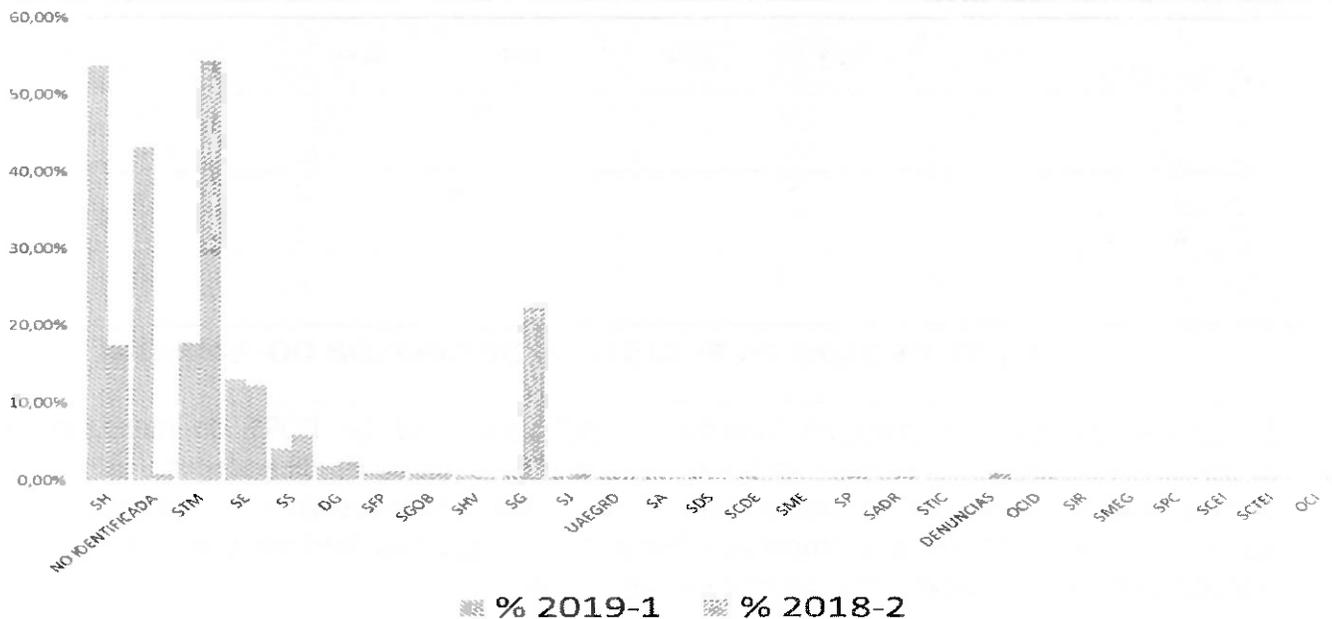
En el segundo semestre de 2018 se observaron un total de 9738 PQRS de las cuales 4523 registran al menos una respuesta en Mercurio (46%), esta información permite observar que la mayoría de documentos mercurio en el sistema no tienen asociada la respuesta o bien, no se respondieron a 31 de agosto de 2019 (fecha en la que se generó el reporte en mercurio). El comportamiento en cada uno de los meses es el siguiente:



Para el caso del primer semestre de 2019 se observan un total de 8534 PQRS radicadas de las cuales el 94% registran al menos una respuesta (8014), un dato que mejora considerablemente al compararlo con el resultado del semestre inmediatamente anterior. Al comportamiento para los primeros seis meses de 2019 se observa así:



En relación a la participación por secretarías en el trámite de PQRS mantiene el mismo comportamiento de los semestres anteriores: la mayoría de PQRS recibidas se distribuyen (un porcentaje superior al 85% de las PQRS radicadas) en las secretarías de Hacienda, Transporte y Movilidad, Educación, y Salud. Es importante resaltar que para el primer semestre de 2019 el 43% de las PQRS no tienen información suficiente que permita asignarlas a una secretaría, por esto se categorizan como "NO IDENTIFICADA".



SH: Secretaría de Hacienda, STM: Secretaría de Transporte y Movilidad, SE: Secretaría de Educación, SS: Secretaría de Salud, DG: Despacho del Gobernador; SFP: Secretaría de la Función Pública, SGOB: Secretaría de Gobierno, SHV: Secretaría de Hábitat y Vivienda, SG: Secretaría General, SJ: Secretaría Jurídica, UAERGD: Unidad Administrativa Especial de Gestión del Riesgo, SA: Secretaría del Ambiente, SDS: Secretaría de Desarrollo

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Versión 04
		Fecha de Aprobación: 08 Agosto 2019

Social, SCDE: Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico, SME: Secretaría de Minas, Energía y Gas, SP: Secretaría de Planeación, SADR: Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, STIC: Secretaría de las TICS, OCID: Oficina de Control Interno Disciplinario, SIR: Secretaría de Integración Regional, SMEG: Secretaría de la Mujer y Equidad de Género, SPC: Secretaría de Prensa y Comunicaciones, SCEI: Secretaría de Cooperación y Enlace Institucional, SCTEI: Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación, OCI: Oficina de Control Interno.

En cuanto a los "movimientos", que hace referencia a la cantidad de secretarías o dependencias por las cuales pasa la PQRS, tienen una reducción considerable en comparación con años anteriores, para el segundo semestre de 2018 y primer semestre de 2019 el máximo de movimientos observados es de 7 y 5 respectivamente, no obstante, se resalta que el 99% de las PQRS (en ambos semestres) tienen entre uno y dos movimientos, situación de la que en principio permite concluir que existen mejoras significantes en la distribución PQRS. En todo caso, se debe tener en cuenta que las PQRS marcadas como "NO IDENTIFICADA" podrían modificar estos resultados ya que las mismas podrían estar asociadas a varias secretarías o dependencias. A continuación se presenta el detalle por mes:

Segundo semestre de 2018

# Movimientos	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1	1127	1266	810	1815	1485	1262	7765
2	420	354	337	338	329	121	1899
3	14	12	10	9	16	6	67
4	1	1	1	2	0	1	6
5	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	1	0	1

Primer semestre de 2019

# Movimientos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
1	417	594	659	1113	1427	1034	5244
2	342	501	584	629	728	444	3228
3	18	12	5	8	8	6	57
4	1	1	1	0	1	0	4
5	0	0	1	0	0	0	1

TRÁMITE DE PQRS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El reporte generado proporciona información del trámite de las PQRS en mercurio, es decir, desde el momento en el que se radica la comunicación (Fecha Radicación) en el sistema hasta que se finaliza el trámite del documento en el mismo (Respuesta). Este tiempo no incluye el lapso que transcurre entre la impresión física de la respuesta firmada y el envío de la misma (correo electrónico, correo certificado o entrega física).

Del total de PQRS recibidas durante cada uno de los periodos evaluados en el presente informe se analizan la cantidad de aquellas que presentan y las que no presentan respuesta hasta la

fecha de generación de los reportes en el sistema (31 de agosto de 2019).

Segundo semestre de 2018

Se evidencia un valor cercano al 46,4% de PQRS tienen una única respuesta mientras que un porcentaje alrededor de 53% no registran respuesta en Mercurio, valor que es elevado comparado con el resultado de los semestres anteriores y el primer semestre de 2019. El detalle de la cantidad de respuestas se muestra a continuación:

# Respuestas	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
0	630	804	379	1367	1157	878	5215
1	767	675	650	664	521	393	3670
2	111	102	72	87	98	68	538
3	46	28	37	35	37	42	225
4	5	16	12	7	11	6	57
5	1	7	7	3	6	0	24
6	2	1	0	1	0	2	6
7	0	0	0	0	1	1	2
8	0	0	1	0	0	0	1

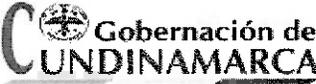
Primer semestre de 2019

En este periodo se observó un porcentaje cercano al 94% de PQRS que tienen al menos una respuesta registrada en el Sistema de Gestión Documental (y 6% que no tienen respuesta a la fecha de generación del reporte), el siguiente es el detalle de las respuestas:

# Respuestas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
0	76	90	78	88	98	90	520
1	532	812	956	1402	1630	1201	6533
2	105	133	125	116	209	129	817
3	51	44	71	104	169	48	487
4	8	19	16	29	52	14	138
5	5	8	3	10	5	1	32
6	0	1	1	1	1	0	4
7	0	1	0	0	0	0	1
8	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	1	1
11	1	0	0	0	0	0	1

1) INCONSISTENCIAS

De total de 18272 de los dos semestres evaluados se encuentran 13 registros con inconsistencias

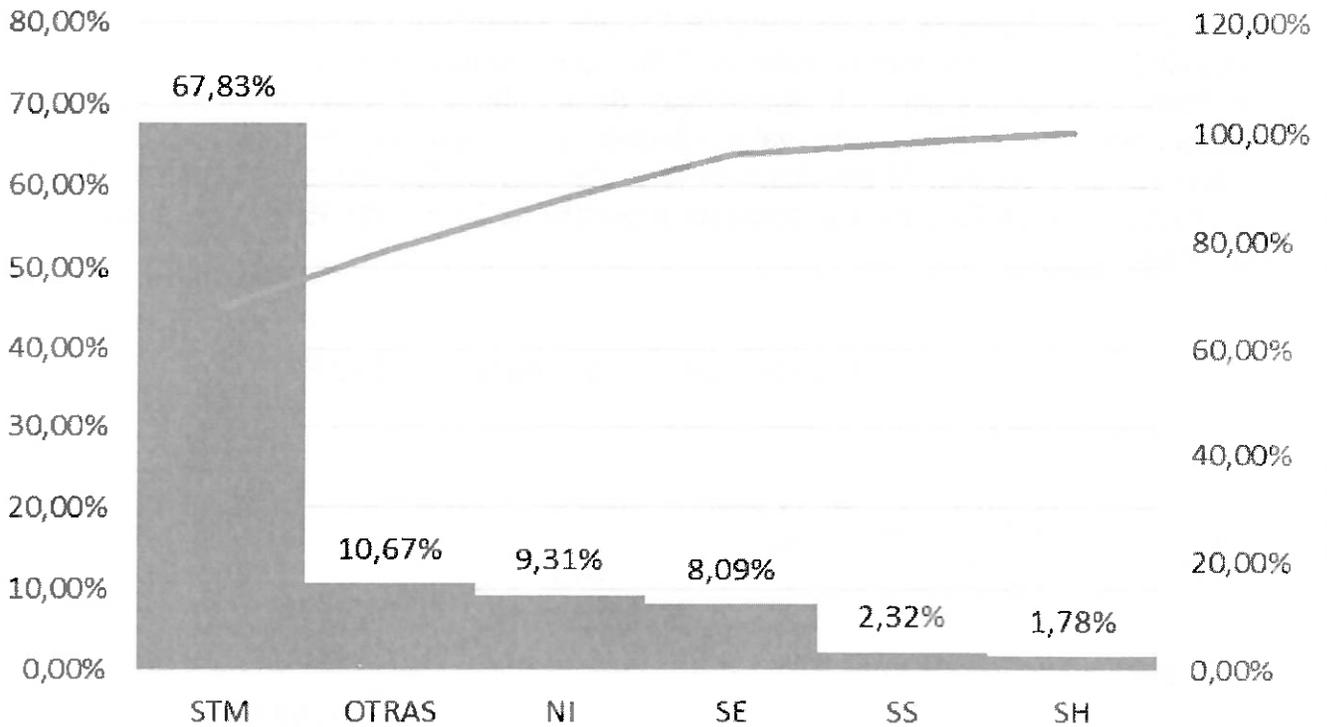
 Gobernación de CUNDINAMARCA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 04
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 08 Agosto 2019

en la información de respuestas asociadas:

Mes	Nro. Radicado	Fecha Radicación	Fecha Respuesta	Observación
2018-09	2018143210	14/09/2018	24/08/2018	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2018-11	2018182527	15/11/2018	13/06/2017	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2018-12	2018200309	13/12/2018	23/11/2018	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación. Incluye otras dos respuestas adicionales de fechas 2/01/2019 y 8/01/2019
2019-01	2019000318	2/01/2019	31/12/2018	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación. Incluye otra respuesta 15/01/2019
2019-02	2019017537	1/02/2019	20/11/2018	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-02	2019020825	6/02/2019	21/12/2018	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-02	2019020828	6/02/2019	21/12/2018	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-04	2019078095	29/04/2019	1/02/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación. Incluye otra respuesta de fecha 12/02/2019 que también es anterior a la fecha de radicación.
2019-05	2019101299	27/05/2019	18/05/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.

2) PQRS SIN RESPUESTA

Para este resultado se tienen en cuenta aquellos registros del reporte de mercurio para los cuales no aparece una respuesta asociada en el sistema de gestión documental, estos se muestran agrupados por el tiempo que llevan sin responder (entendido "sin responder" porque no hay información en el sistema). Para los dos semestres evaluados se evidenciaron un total de 5735 mercurios de los cuales 520 corresponden al primer semestre de 2019. Este detalle por secretaría se observa de la siguiente manera:



La Secretaría de Transporte y Movilidad tiene la mayor cantidad de PQRs que aparecen sin respuesta en el sistema de gestión documental, esto es, 3890 (un 67.83%). Se resalta que las PQRs sin respuesta para las que no fue posible identificar una secretaría alcanzan un 9.31% del total, esto es, 534 radicados. En cuanto al tiempo que las PQRs llevan sin respuesta se observa que en su mayoría un tiempo superior a 120 días (se debe tener en cuenta que se calculó sobre la fecha límite 31 de agosto de 2019):

	<= 60	> 60 y <= 90	> 90 y <= 120	> 120
STM	0	0	0	3890
SH	4	2	0	96
SE	1	1	2	460
SS	3	3	0	127
NI	64	138	102	230
OTRAS	4	2	3	603
	76	146	107	5406

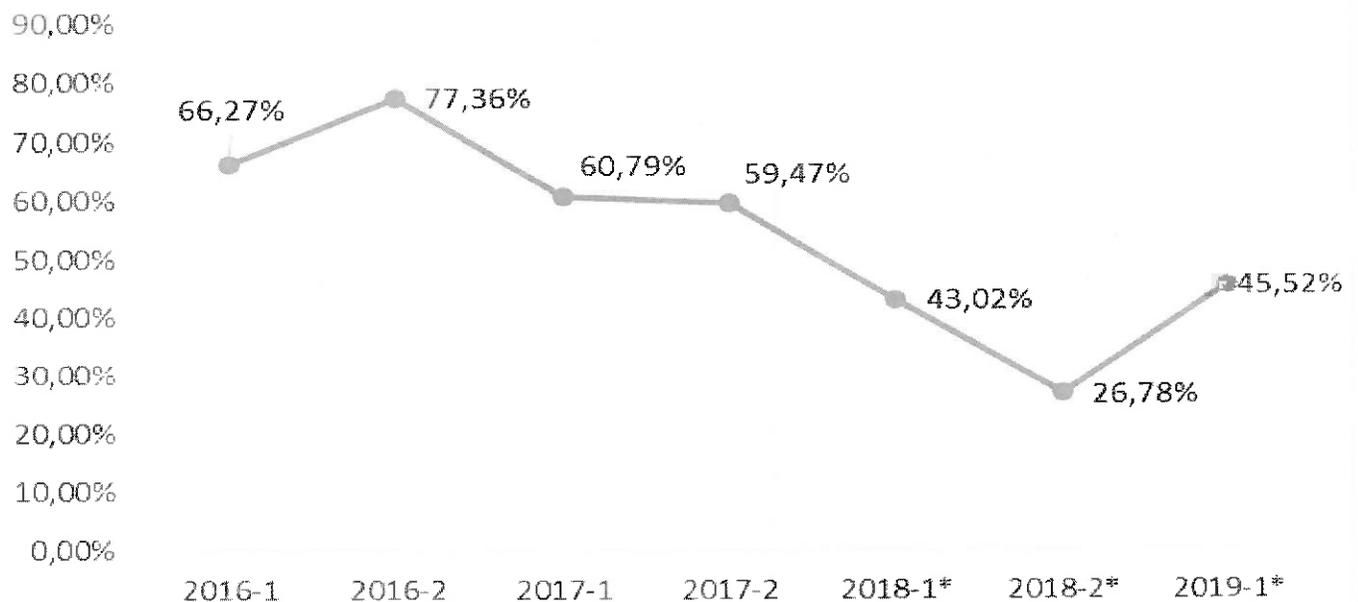
NI: No Identificada

3) TIEMPOS DE RESPUESTA

Oportunidad en la respuesta

De las 18.263 PQRS radicadas durante los dos semestres (excluyendo las 9 evidenciadas con inconsistencia) se observan un total de 6.489 que tramitaron al menos una de sus respuestas en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles, de lo anterior se observa entonces un porcentaje de oportunidad de 35.53%, este valor obedece a la cantidad de radicados que aparecen sin respuesta en Mercurio. Al desglosar el valor de oportunidad por cada semestre se observa una oportunidad de 26.78% para el segundo semestre de 2018 y de 45.52% para el primer semestre de 2019.

Oportunidad Trámite PQRS



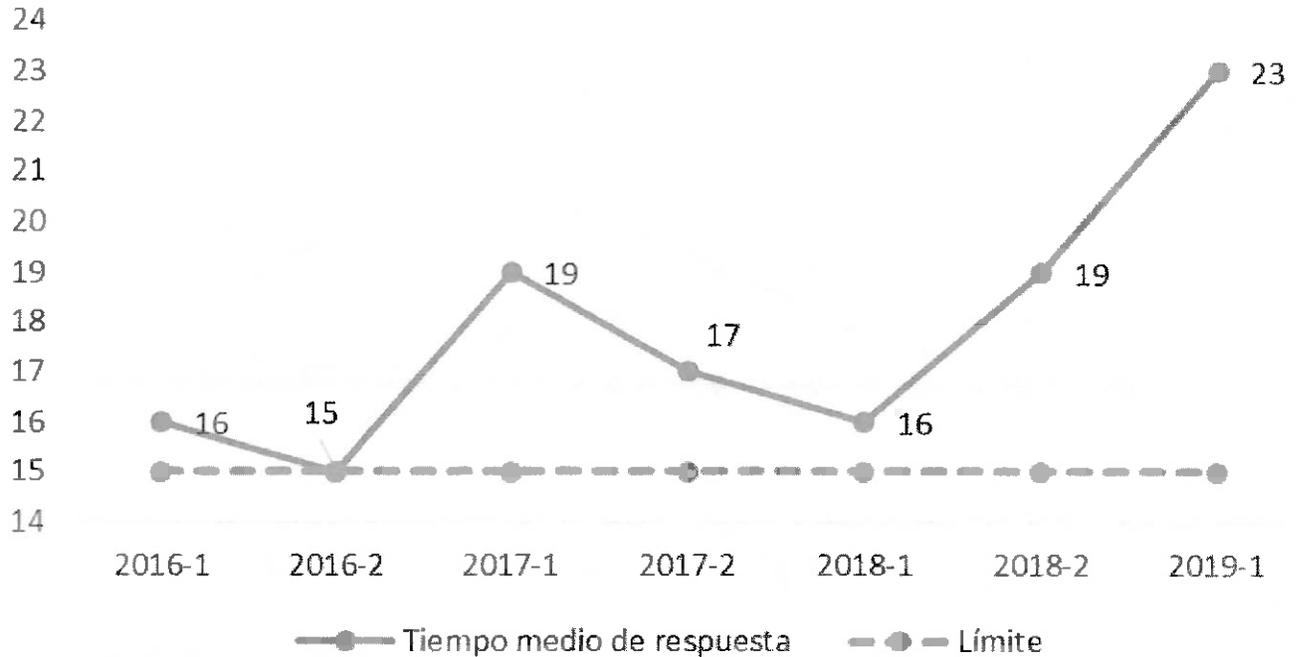
* Incluye datos de número de Mercurio recibidos que no se incluyeron en el informe de semestres anteriores

Durante los últimos tres semestres el porcentaje de oportunidad se ha visto menor a los anteriores periodos debido a que se incluyen las PQRS sin respuesta. Sobre estos últimos tres se puede concluir que para el primer semestre de 2019 se observa un mejoramiento en la gestión de PQRS teniendo en cuenta que es el porcentaje más alto desde el primer semestre de 2018, no obstante, se considera un porcentaje bastante bajo ya que este menciona que menos de la mitad de las PQRS que se reciben en la gobernación se responden en menos de 15 días.

Tiempo de respuesta de PQRS

El tiempo medio de respuesta de una PQRS (el tiempo, en días hábiles, que en promedio espera un usuario para recibir una respuesta) para el segundo semestre de 2018 fue de 19 días hábiles mientras que para el primer semestre de 2019 fue de 23 días hábiles

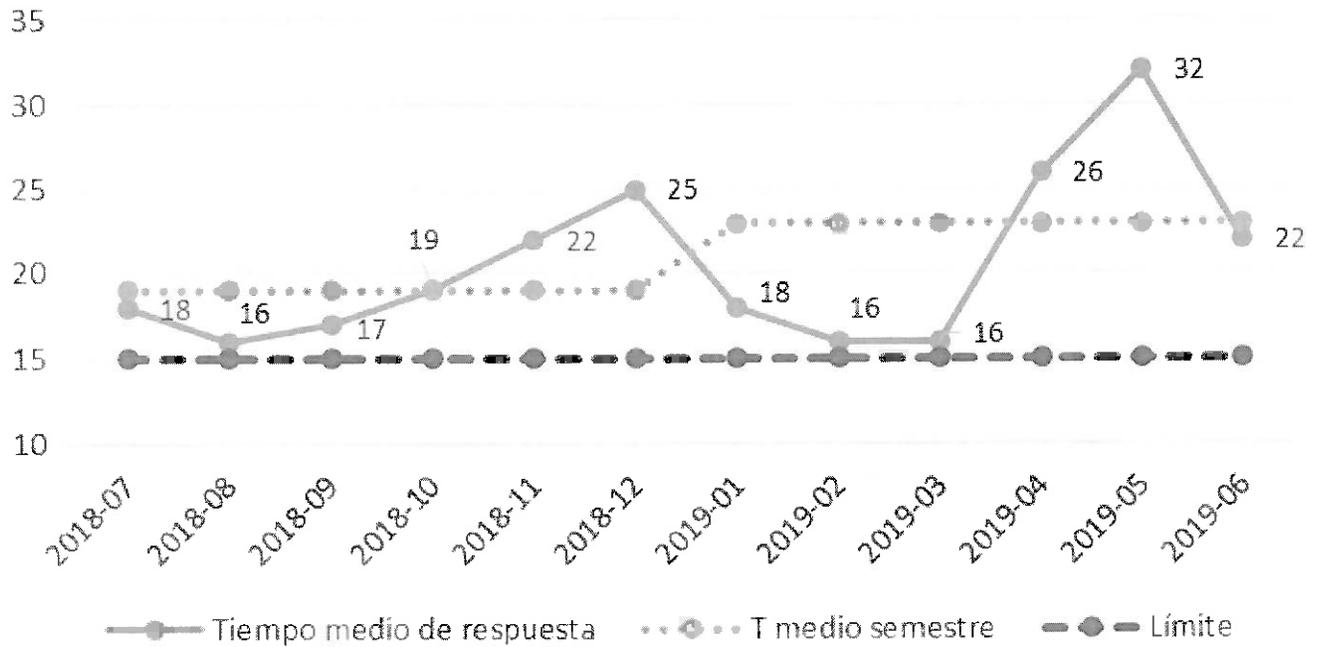
Días hábiles de respuesta de PQRS



Al comparar los dos semestre evaluados en el presente informe se evidencia un aumento en el tiempo de respuesta lo que representa un resultado negativo en la gestión del proceso de Atención al Ciudadano, se observa que el proceso no tiene la capacidad para dar respuesta a las PQRS en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles. Se aclara que los resultados se obtienen de la información registrada en Mercurio, podría suceder que las PQRS se respondan pero dicha información no se registre en el sistema.

El tiempo de respuesta detallado por mes se observa de la siguiente manera

Días hábiles de respuesta de PQRS por mes



El proceso de atención al ciudadano tiene 12 meses consecutivos en lo que no presenta un tiempo medio de respuesta menor o igual a 15 días hábiles, el menor tiempo alcanzado se dio con 16 días en los meses de agosto de 2018, y febrero y marzo de 2019; En el mes de mayo de 2019 se presenta el mayor tiempo medio de respuesta el cual alcanza 32 días hábiles.

Los resultados del proceso se pueden detallar por Secretaría. Para el siguiente análisis se tienen en cuenta aquellas PQRS que fueron tramitadas (brindaron respuesta y se registró en el sistema) por una única secretaría, las demás PQRS no es posible incluirlas debido a que no se puede identificar cuál o cuáles secretarías emiten cada respuesta. El total de PQRS que se tienen en cuenta para el análisis por secretaría son 2.446 del segundo semestre de 2018 y 4.349 del primer semestre de 2019, la cantidad de PQRS por secretaría es así:

2018-2		
Secretaría	Nro. Radicados	%
SH	1066	43,58%
SE	541	22,12%
STM	457	18,68%
SS	259	10,59%
SG	24	0,98%
SGOB	16	0,65%
DG	12	0,49%

SFP	11	0,45%
SADR	10	0,41%
UAEGRD	10	0,41%
SJ	9	0,37%
NO IDENTIFICADA	9	0,37%
SA	7	0,29%
SDS	5	0,20%
SHV	5	0,20%
SP	3	0,12%
SCDE	1	0,04%
SPC	1	0,04%
	2446	

En el segundo semestre de 2018 la Secretaría de Hacienda aparece con el 43.58% de las PQRS mientras que la Secretaría de Educación aparece con un 22.12%, la Secretaría de Transporte y Movilidad y la Secretaría de Salud tienen el 18.68% y el 10.59%, respectivamente; estas 4 secretarías tramitaron el 94.97% de las PQRS.

Para el primer semestre de 2019, el comportamiento de las cuatro primeras secretarías se mantiene, modificando solo el porcentaje de participación de las PQRS que tramitan: el porcentaje de la Secretaría de Hacienda aumenta pasando a un 60.11%, las Secretarías de Educación, Transporte y Movilidad, y Salud bajaron su participación a 17.52%, 10.53% y 4.23% respectivamente. El siguiente cuadro presenta los resultados del primer semestre de 2019:

2019-1		
Secretaría	Nro. Radicados	%
SH	2614	60,11%
SE	762	17,52%
STM	458	10,53%
SS	184	4,23%
NO IDENTIFICADA	132	3,04%
DG	27	0,62%
SHV	27	0,62%
SGOB	23	0,53%
UAEGRD	17	0,39%
SCDE	17	0,39%
SJ	16	0,37%
SDS	15	0,34%
SME	12	0,28%
SFP	11	0,25%
SP	8	0,18%
SG	8	0,18%

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 04
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 08 Agosto 2019

SA	8	0,18%
SADR	3	0,07%
STIC	3	0,07%
SIR	2	0,05%
SCEI	1	0,02%
SCTEI	1	0,02%
	4349	

En el análisis de la oportunidad en la respuesta para las 4 secretarías mencionadas, se observa mejoramiento en las Secretarías de Salud y Transporte y Movilidad (al comparar segundo semestre de 2018 y primer semestre de 2019). Se resalta que las Secretarías de Hacienda y Secretaría de Educación tienen los porcentajes de oportunidad más bajos para el primer semestre de 2019 y a su vez bajan con respecto al resultado obtenido en la vigencia 2018 en su segundo semestre

Secretaría	% Oportunidad 2018-2	% Oportunidad 2019-1	
SH	55,53%	24,98%	No mejora
SE	45,84%	31,50%	No mejora
STM	51,20%	85,81%	Mejora
SS	78,76%	85,87%	Mejora

Al analizar los resultados en tiempo de respuesta se observa que la Secretaría de Salud mantiene un tiempo esperado de respuesta de 10 días hábiles en los dos semestres mientras que la Secretaría de Transporte y Movilidad reduce su tiempo de respuesta de 20 a 12 días hábiles, para el primer semestre de 2019 tienen resultados adecuados al límite establecido de 15 días hábiles. En el caso de la Secretaría de Educación pasa de un resultado de 27 días hábiles en el segundo semestre de 2018 a 26 días hábiles en el primer semestre de 2019, aunque observa una leve mejoría, estos valores están muy por debajo del límite establecido. En el caso de la Secretaría de Hacienda, los resultados observados son desfavorables ya que de un semestre a otro casi que duplica su tiempo esperado de respuesta ya que pasa 18 a 34 días hábiles. Los detalles del comportamiento de cada secretaría se presentan en las siguientes tablas:

SECRETARÍA DE HACIENDA	2018-2	2019-1
Total de PQRS Tramitadas	1066	2614
Tiempo esperado de respuesta	18	34
Menor tiempo de respuesta	2	1
Mayor tiempo de respuesta	179	103

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2018-2	2019-1
Total de PQRS Tramitadas	541	762
Tiempo esperado de respuesta	27	26
Menor tiempo de respuesta	0	0

Mayor tiempo de respuesta	212	143
---------------------------	-----	-----

SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2018-2	2019-1
Total de PQRS Tramitadas	457	458
Tiempo esperado de respuesta	20	12
Menor tiempo de respuesta	0	0
Mayor tiempo de respuesta	193	126

SECRETARÍA DE SALUD	2018-2	2019-1
Total de PQRS Tramitadas	259	184
Tiempo esperado de respuesta	10	10
Menor tiempo de respuesta	0	0
Mayor tiempo de respuesta	60	130

CONCLUSIONES

- Conforme a los resultados observados en la cantidad de radicados identificados como PQRS se podría mencionar que ha mejorado el proceso de identificación de dichos documentos recibidos en la ventanilla.
- El registro en el Sistema de Gestión Documental presenta limitaciones en la identificación de las respuestas de PQRS para asignar por secretaría. Este dato es importante para poder realizar el análisis de todas las PQRS y para facilitar la identificación de debilidades en el proceso.
- El tiempo de respuesta (en días hábiles) que en promedio esperaría un usuario aumento considerablemente: pasa de 16 a 23 días hábiles.
- Las Secretarías de Hacienda y Educación presentan los resultados más desfavorables en la gestión de PQRS afectando los resultados globales del proceso de Atención al Ciudadano.
- El porcentaje de PQRS a las que no es posible identificar la secretaría que tramita (información en el SGD) en el segundo semestre de 2019 aumento considerablemente, esta información puede ser de utilidad para el proceso en el momento de tomar decisiones de mejoramiento del mismo.
- El porcentaje de PQRS que no registra respuestas en el sistema es bastante elevado, esta situación se podría significar que existe un alto porcentaje de PQRS que no se responden, que existen documentos recibidos que no son PQRS y no requieren respuesta (errores en radicación) o que los usuarios no están registrando las respuestas dadas a las PQRS en el sistema de gestión documental. Cualquiera de los tres casos expuestos denota falta de control en el proceso.



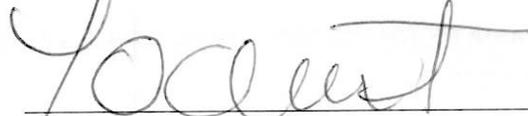
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 04
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 08 Agosto 2019

Elaboró



Nombre: Jairo Alfredo Sánchez Díaz
Cargo: Profesional Especializado

Aprobó



Nombre: Yoana Marcela Aguirre Torres
Cargo: Jefe de Oficina de Control Interno

Nombre:
Cargo:

Nombre:
Cargo: