

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

INFORME	PERIODO EVALUADO	FECHA
Informe de Evaluación del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones	Primer semestre 2022	31/08/2022

NORMATIVIDAD APLICABLE

La Ley 1474 del 2011, contempla en su Artículo 76, “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 enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...”.

Artículo 14 y 30, Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Artículo 5, Decreto 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios...”

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

1 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

1.1 ASPECTOS GENERALES DEL TRÁMITE DE PQRSDF EN EL NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO

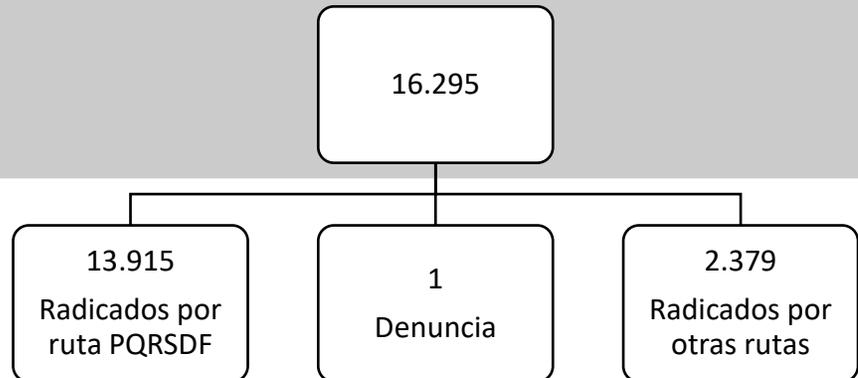
OBJETIVO: Realizar el seguimiento de PQRSDF en oportunidad de respuesta, de acuerdo con los lineamientos normativos.

ALCANCE: Para el periodo enero – junio de 2022 se generó el reporte de documentos recibidos y de respuestas del aplicativo Mercurio. Del reporte mencionado se seleccionaron los documentos identificados como PQRSDF así:

Por ASUNTO: el texto que contenía las palabras "PETICION", "PETICIONES", "PQRD", "PQRSD" y "QUEJA", por RUTA: el texto que contenía la palabra "PQRS" y por DESCRIPCIÓN: el texto que contenía las palabras "PETICION", "PECTION", "PETCIOM", "EPTICION", "PECTICION", "PECTION", "PETICON", "DERECHO", "DERCHO", "DERECH"

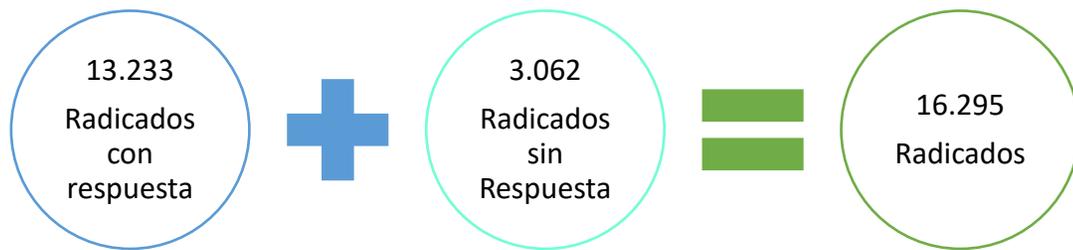
El número de radicados identificados como PQRSDF, del primer semestre de 2022 y el movimiento por rutas PQRSDF se muestra a continuación:

Radicados durante primer semestre del 2022



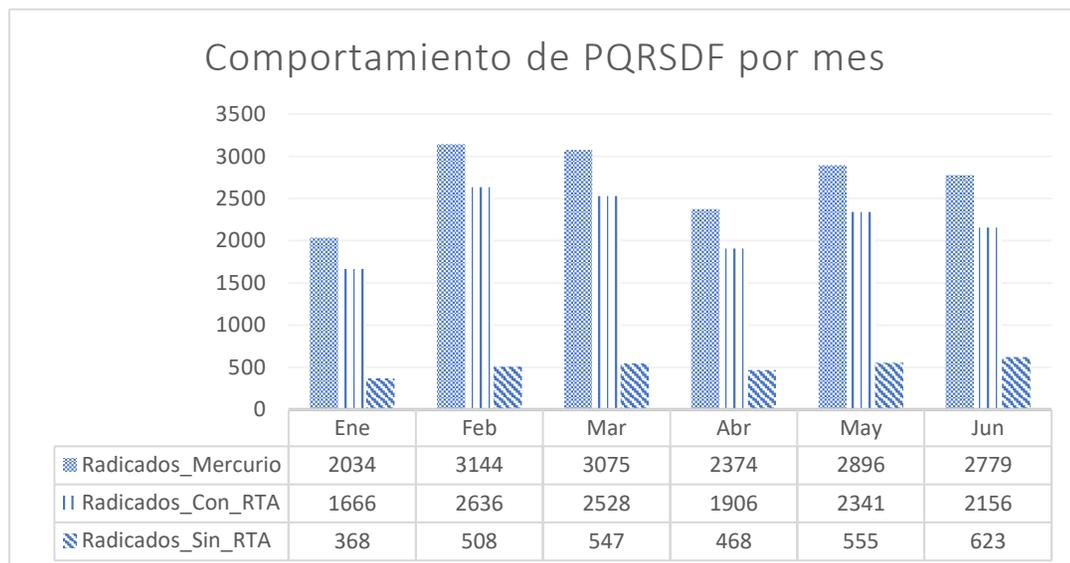
Fuente: 1 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de agosto de 2022.

Para el periodo en evaluación del reporte, se observaron un total de 16.295 PQRSDF de las cuales 13.233 tienen al menos una respuesta registrada en Mercurio (81%), respecto al 19% restante corresponde a aquellos registros que no tienen una respuesta asociada en el sistema de gestión documental, como se muestra a continuación:



Fuente: 2 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de agosto de 2022

El comportamiento para detalle de cada uno de los meses del segundo semestre de 2021 se muestra a continuación:



Fuente: 3 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de agosto de 2022

De las 16.295 PQRSDf recibidas, el 11% de las PQRSDf no cuentan con información suficiente que permita asignarlas a una secretaría, por esto se categorizan como NI "NO IDENTIFICADA" y aproximadamente el 78% de los radicados se direcciona a las Secretarías de Transporte y Movilidad, Hacienda y Educación. En el siguiente grafico se puede observar la participación por secretarías.



Fuente: 4 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de agosto de 2022.

En cuanto a los "movimientos", los cuales hacen referencia a la cantidad de secretarías o dependencias por las que pasa la PQRSDf, se observó para este semestre un máximo de 4 movimientos. A continuación, se presenta el detalle por mes:

# Movimientos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
1	1986	3112	3037	2357	2870	2750
2	48	30	36	16	23	28
3	0	2	2	1	2	1
4	0	0	0	0	1	0

Fuente: 5 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de agosto de 2022

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

1.2 TRÁMITE DE PQRSDF EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El reporte generado proporciona información del trámite de las PQRSDF 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 esta (correo electrónico, correo certificado o entrega física).

Del total de 16.295 PQRSDF recibidas durante el periodo evaluado, 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 (22 de agosto de 2022). En cuanto a las PQRSDF con respuesta se observan casos en que una PQRSDF puede llegar a tener hasta dieciocho (18) respuestas relacionadas en los anexos, como es el caso del radicado No. 2022019384 el cual se direccionó a la Secretaría de la Función Pública.

1.2.1 PQRSDF SIN RESPUESTA

Para este resultado se tienen en cuenta aquellos registros del reporte de Mercurio que no tienen 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 el primer semestre de 2022 se evidenciaron un total de 3.062 mercurios asignados a las Secretarías como se observa de la siguiente tabla:

	<= 60	> 60 Y <= 90	> 90 Y <= 120	> 120
NI	490	466	406	313
STM	152	101	225	156
SE	52	43	81	102
SH	61	15	59	41
DG	17	21	22	20
SS	44	36	63	76

Fuente: 6 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de agosto de 2022

De las PQRSDF sin gestión, 1.675 no se lograron asociar a una secretaría lo que representa un 55%, categorizadas como NI “NO IDENTIFICADA”, fueron radicadas de forma virtual a través de la página web de la Gobernación de Cundinamarca, y no fueron enrutadas o asignadas por lo menos a una Secretaría. A las Secretarías de Transporte y Movilidad se asignó el 21%, Educación el 9%, Hacienda 6% y Salud 7%, sin embargo, se evidencio que en algunos casos se cerraron en el primer paso; es importante tener en cuenta que para finalizar de forma correcta una PQRSDF en el sistema de gestión documental Mercurio se deben gestionar los cinco pasos.

1.2.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

- Oportunidad en la respuesta

En relación con el primer semestre de 2022, periodo objeto de análisis, se tramitaron por parte de la Gobernación de Cundinamarca – Nivel Central un total de 13.233 PQRSDF. Así mismo, se logró un nivel de oportunidad en la atención de PQRSDF del 94,31%.

Oportunidad de respuesta



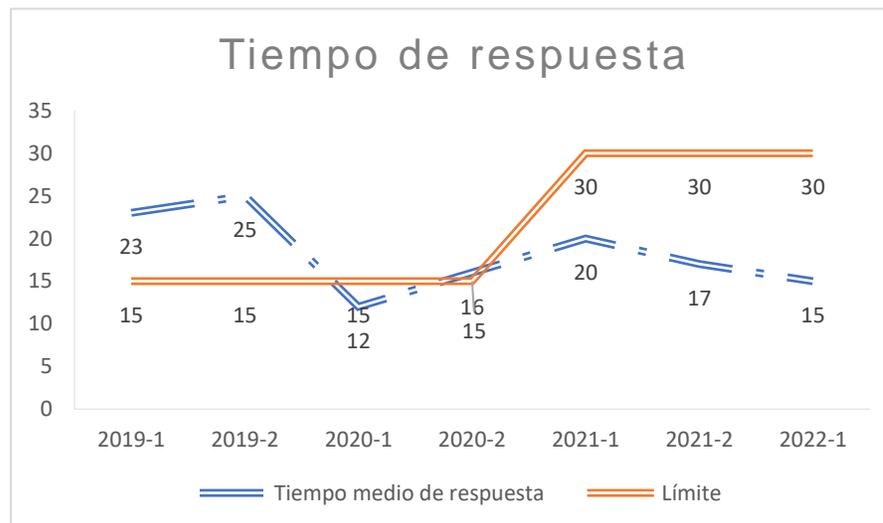
Fuente: 7 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de agosto de 2022.

En los últimos 2 años, se observa un notorio mejoramiento en la gestión de PQRSDF, ya que más del 90% de las PQRSDF que se reciben en la Gobernación se responden en los tiempos definidos. Para este informe se tiene en cuenta los 30 días hábiles según lo dispuesto en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

- Tiempo de respuesta de PQRSDF

El tiempo medio de respuesta de una PQRSDF (el tiempo, en días hábiles, que en promedio espera un usuario para recibir una respuesta) para el primer semestre de 2022 fue de 15 días hábiles.

Tiempo de respuesta



Fuente: 8 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de agosto de 2022

En comparación con el semestre anterior, se evidencia una disminución de 2 días en el tiempo de respuesta, lo que representa que se mantienen los términos de respuesta en la gestión del proceso de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que tiene la capacidad para dar respuesta a las PQRSDF en un tiempo menor a 30 días hábiles, según lo establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Se

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

aclara que los resultados se obtienen de la información registrada en Mercurio, podría suceder que las PQRSDf se respondan, pero dicha información no se registre en el sistema.

A continuación, se detallan las Secretarías con mayor número de PQRSDf gestionadas:

Tiempos de Respuesta PQRSDf	Secretaría de Transporte y Movilidad	Secretaría de Hacienda	Secretaría de Educación	Secretaría de Salud
Tramitadas	<input type="checkbox"/> 5.687	<input type="checkbox"/> 4.141	<input type="checkbox"/> 2.008	<input type="checkbox"/> 631
Tiempo respuesta	<input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> 15	<input type="checkbox"/> 9
Menor tiempo	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0
Mayor tiempo	<input type="checkbox"/> 86	<input type="checkbox"/> 63	<input type="checkbox"/> 58	<input type="checkbox"/> 72

Fuente: 9 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de agosto de 2022

1.2.3 INCONSISTENCIAS

De total de 13.233 PQRSDf del semestre evaluado, se encuentran 10 registros con fechas de respuesta previa a la fecha del radicado debido a que se no se generó una nueva respuesta, si no por el contrario se relacionó una respuesta remitida con anterioridad:



Fuente: 10 Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de agosto de 2022

2 EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS

Para realizar la evaluación de la administración de riesgos, se revisó el mapa de riesgos de la vigencia 2022, con el fin de entender qué controles se deberían aplicar para mitigar la materialización de los riesgos. Durante el seguimiento se evaluó la gestión de dos (2) riesgos del Proceso de Atención al Usuario, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1. Evaluación de Riesgos

Proceso	Riesgo	Control	Evaluación del Control
---------	--------	---------	------------------------

Atención al Usuario	Posible afectación reputacional, económica y demandas jurídicas, o acciones de tutela por la no contestación de las PQRSDF dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la ley vigente (ley 1755 de 2015 y decreto 491 2020)	<p>El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna servidor público y por prestación de servicios para realizar seguimiento y control a la contestación de las PQRSDF en tiempos de ley, socializando los resultados del indicador de oportunidad en la respuesta en la reunión mensual de administradores; En caso que no se pueda cumplir con el cronograma establecido se reprograma las reunión. Evidencia: Informe mensual y trimestral, acta de reunión en la cual se registran las acciones correctivas, preventivas o de mejora que deben ser adoptadas por las diferentes dependencias centralizadas de la Gobernación, para alcanzar la meta establecida en el indicador</p>	<p>Se evidencia contrato de prestación de servicios profesionales SG-CPS-267-2022, cuyas obligaciones están vinculadas al seguimiento y control a la contestación de las PQRSDF en tiempos de ley. Adicionalmente el contratista allega los informes mensuales, los informes trimestrales y las actas de reunión en las cuales se llevó a cabo la socialización de los resultados del indicador de oportunidad en la respuesta en la reunión de administradores mensual durante el primer semestre 2022, cumpliendo con el cronograma establecido. De lo anterior se puede concluir que el control se está ejecutando.</p>
		<p>El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna al personal idóneo necesario para realizar informe semanal del estado de las PQRSDF pendientes de contestación en tiempo y fuera de tiempo y las dependencias realicen seguimiento y control a la contestación oportuna de las mismas. En caso de no enviar el informe semanal, se consolidará la información siendo remitida en la siguiente semana. Evidencia: Informe Semanal y correo institucional a los administradores de PQRSDF</p>	<p>Frente a este control, la entidad allega los informes de seguimiento semanal en formato Excel durante el primer semestre 2022.</p>
		<p>El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna al personal idóneo necesario para verificar diariamente la radicación de las comunicaciones oficiales recibidas en el canal presencial y su correcto direccionamiento, antes de digitar y publicar las imágenes, generar informe mensual de seguimiento al cumplimiento del procedimiento de radicación realizado por los servidores públicos asignados a esta área con el fin de mejorar la calidad del procedimiento de radicación, digitalización y publicación de imágenes. En caso de no realizarse el seguimiento diario se verifica las radicaciones erradas a través del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Evidencia: Informe Mensual</p>	<p>Para este control se allegan los informes de comunicaciones oficiales externas recibidas mensualmente durante el primer semestre 2022. Adicionalmente se evidencio el expediente de los meses abril, mayo y junio la verificación diaria. De lo anterior se puede concluir que el control se está ejecutando.</p>

		<p>El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna personal idóneo necesario para realizar capacitación y reinducción mensual o cuando se requiera (por el ingreso de personal nuevo al área de radicación), servidores públicos y por prestación de servicios encargados de la radicación y direccionamiento de las PQRSDF, para apropiar el procedimiento de radicación mejorando el direccionamiento de la documentación recibida. En caso de no realizarse las capacitaciones, se reprogramarán. Evidencia: Control de asistencia.</p>	<p>Se evidencian actas de reunión cuyo objetivo fue realizar capacitación y reinducción a los radicadores del Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU) en el manejo del aplicativo Mercurio y enrutamiento de las comunicaciones oficiales externas recibidas para los meses de mayo y junio de 2022. El control se ejecuta parcialmente debido a que durante los meses de enero, febrero, marzo y abril no se evidencian soportes de capacitación.</p>
	<p>Posible afectación económica y reputacional debido a la radicación errada de las comunicaciones oficiales externas recibidas, lo que ocasiona reprocesos y demoras en la contestación de las PQRSDF y demás comunicaciones.</p>	<p>El Director de Atención al usuario, para el año en curso, asigna personal idóneo necesario para realizar capacitaciones y reinducciones mensuales sobre el procedimiento de radicación, digitalización y direccionamiento de las comunicaciones oficiales recibidas a los servidores públicos y por prestación de servicios, que desarrollan este procedimiento. Reprogramar las capacitaciones o reinducciones que no se puedan realizar de carácter inmediato. Evidencia: acta con registro fotográfico sobre la actividad realizada</p>	<p>Se evidencian actas de reunión cuyo objetivo fue realizar capacitación y reinducción a los radicadores del CIAU en el manejo del aplicativo Mercurio y enrutamiento de las comunicaciones oficiales externas recibidas para los meses de mayo y junio de 2022. El control se ejecuta parcialmente debido a que durante los meses de enero, febrero, marzo y abril no se evidencian soportes de capacitación.</p>
		<p>El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asigna personal idóneo necesario, diariamente, en el área de radicación del Centro Integrado de Atención al Usuario, garantizando tiempo completo de atención al usuario en los horarios establecidos, se tendrá como plan de contingencia un servidor público o por prestación de servicio, que lo reemplace en caso fortuito que un servidor o contratista no pueda asistir de acuerdo a la programación, Evidencia: cronograma semanal.</p>	<p>La entidad allega los comunicados desde la dirección de atención al usuario en los cuales asigna los horarios para la atención presencial en el CIAU, evidenciando la ejecución del control.</p>
		<p>El Director de Atención al Usuario, para el año en curso, asignará personal idóneo y necesario para realizar seguimiento mensual a la aplicación y eficacia del plan de contingencia ante caídas del sistema de gestión documental mercurio, registrando la información en la bitácora diseñada para tal fin. En caso de no diligenciar la bitácora se solicitará información de las</p>	<p>Respecto al control se evidencian las actas de "utilización plan de contingencia caídas sistema mercurio bitácora" de los meses de enero, marzo, abril y mayo de 2022, en las cuales se observa la autorización de recibido de correspondencia durante la caída del sistema.</p>

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

		fallas registradas en el sistema de gestión documental mercurio a la Secretaría de las Tic's. Evidencia: Actas.	
--	--	---	--

3 EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

Como indica la ley 87 de 1993 artículo 6 Responsabilidades del control interno: *“El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos”.*

Por lo tanto, es importante aclarar que el sistema de control interno cuenta con 5 componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo y Supervisión. Para este informe se realizó la evaluación de (2) dos criterios de Actividades de Control y uno (1) de Actividades de Monitoreo.

Tabla 2. Criterios evaluados por proceso

Componente evaluado	Criterio	Resultado	Detalle del resultado
Actividades de Monitoreo	Evaluar la gestión del riesgo de la entidad con énfasis en El cumplimiento legal y regulatorio.	Cumple Parcialmente	Se evidencio que la dirección de atención creo la oportunidad de mejora No. 297 en Isolución, con el objetivo de <i>“lograr atender al 100% la PQRSDF radicadas en el Departamento de Cundinamarca, dando cumplimiento estricto a los lineamientos y directrices emanadas por la Secretaría General con referencia al cumplimiento de los términos establecidos por la Ley 1755 y el Decreto 491 de 2020 para la respuesta de las PQRSDF.”</i> , en la cual se plantean 32 actividades de mejora involucrando a todas las secretarías de sector central. Frente a la oportunidad de respuesta se evidencio una mejora en los tiempos, no obstante, se observa que existen radicados a los cuales se dio respuesta por las secretarías responsables fuera del término.
Actividades de Control	Establecer responsabilidades para la ejecución de las actividades de control y asegurar que personas competentes y con autoridad suficiente, efectúen dichas actividades con diligencia y oportunidad.	Cumple Parcialmente	De los siete controles evaluados se evidencio que los 2 controles relacionados con capacitación se están ejecutando de manera parcial, ya que no se están cumpliendo las actividades de acuerdo en los tiempos establecidos en los controles diseñados.

4 MIPG

Frente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se realizó la evaluación de dos lineamientos correspondientes a la Política de Servicio al Ciudadano en su 3^{ra} dimensión Gestión con Valores para Resultados, encontrando:

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

Frente al lineamiento “Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRSD.”, la entidad realizó capacitación y reinducción a los radicadores del CIAU en el manejo del aplicativo Mercurio y enrutamiento de las comunicaciones oficiales externas recibidas, sin embargo, no se observan jornadas de capacitación a los radicadores de las Secretarías con ventanilla propia, cumpliendo de manera parcial este lineamiento.

Frente al segundo lineamiento “Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el que hacer institucional.”, se observó que la oportunidad de respuesta está por encima del 94%, no obstante, se evidencia que el 6% PQRSDF recibidas se les dio respuesta fuera de término por parte de las secretarías responsables fuera del término.

CONCLUSIONES

Durante el primer semestre del 2022, la Gobernación de Cundinamarca – Nivel Central, atendió un total de 16.295 PQRSDF, logrando un nivel de oportunidad de respuesta del 94,31%, evidenciando la gestión que se está realizando desde la Dirección de Atención al Usuario.

Es importante fortalecer las estrategias de acompañamiento a los radicadores de las diferentes Secretarías, respecto a la gestión de PQRSDF en aras de minimizar los radicados sin trámite.

En cuanto a la gestión de riesgos, se recomienda tener en cuenta la periodicidad de los controles diseñados, ya que se observó que no se cumplen oportunamente en los 2 controles

Se recomienda a la Secretaría General realizar la revisión aleatoria de los mercurios con respuestas relacionadas, con el fin de verificar y asegurar la oportunidad y calidad de la respuesta.

Se requiere continuar realizando seguimiento a las actividades que permitan disminuir el porcentaje de documentos vencidos o sin respuesta, mejorando la oportunidad en el trámite de estas PQRSDF.

Finalmente, se recomienda realizar campañas de sensibilización y concientización a los funcionarios de planta y contratistas con el fin de minimizar la materialización de riesgos asociados a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Elaboró



Yuly Andrea Huertas Alonso
Contratista Oficina de Control Interno

Aprobó



Yoana Marcela Aguirre Torres
Jefe de Oficina de Control Interno



Erika Patricia Peña Carreño
Profesional Universitario