

**INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022**

Para el segundo trimestre de 2022, la medición del Indicador de Oportunidad en la Respuesta se realizó basado en el número de radicados generados en el sistema de gestión Mercurio, únicamente en la ruta denominada PQRSDF y en el sistema SAC peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones. Dando cumplimiento a la actividad de observación realizada por la Oficina 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 ( $\# \text{respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental} / \# \text{total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión documental durante el período con respuesta} \times 100$ )

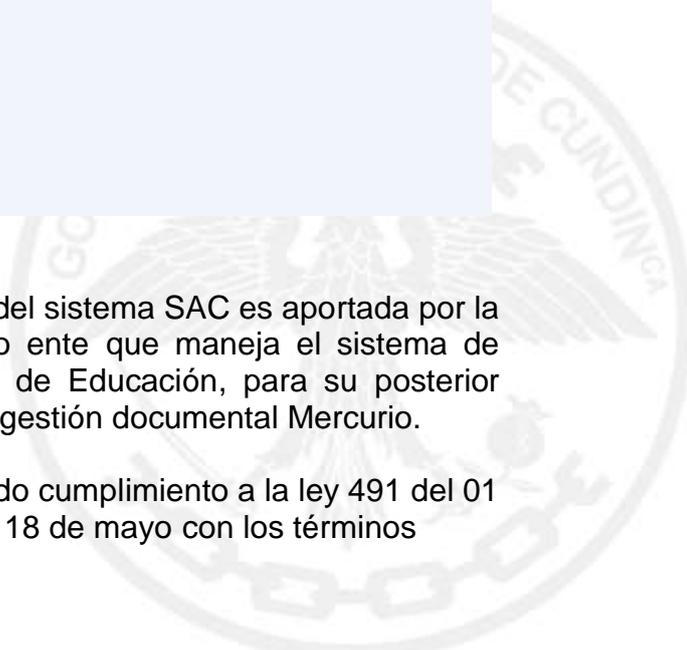
**Objetivo del Indicador**

Medir la oportunidad de respuesta a los requerimientos realizados por los usuarios en términos de ley.

<b>Tolerancia Superior</b>	80%
<b>Tolerancia Inferior</b>	70%
<b>Meta</b>	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 sistema de acuerdo con la normatividad del Ministerio de Educación, para su posterior consolidación con la extraída del sistema de gestión documental Mercurio.

Para este periodo se realiza la medición dando cumplimiento a la ley 491 del 01 de abril al 17 de mayo de 2022, y a partir del 18 de mayo con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.



"A través de la Ley 2207 de 2022 sancionada el martes 17 de mayo, se derogaron los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, mediante el cual el Gobierno Nacional había tomado varias medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Estado en medio de la pandemia ocasionada por el Covid 19".

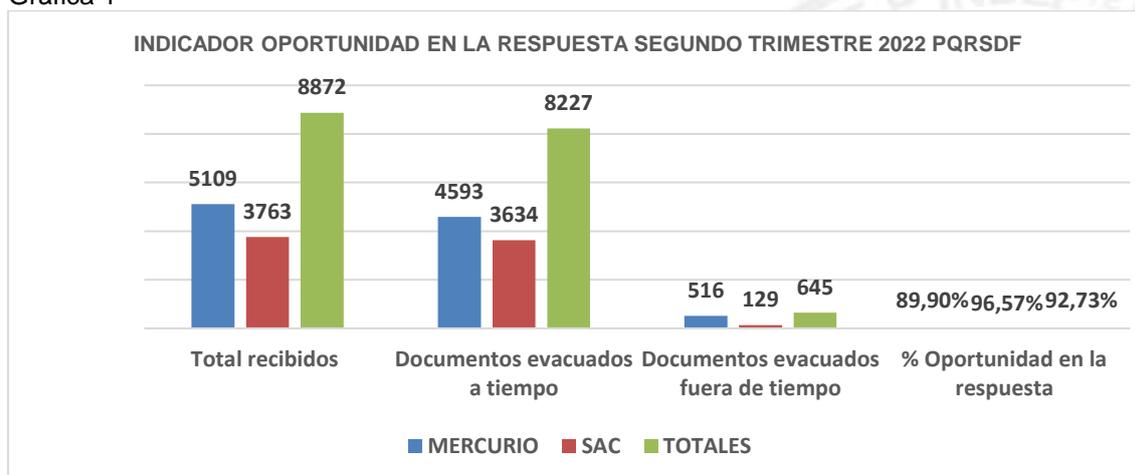
El artículo 5 del Decreto 491 de 2020 había ampliado de 15 a 30 días los términos para atender todas las peticiones. Con la nueva Ley, el tiempo para dar respuesta a los derechos de petición vuelve a ser de 15 días, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos en el segundo trimestre de 2022 Indicador Oportunidad en la Respuesta PQRSDf.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE 2022 PQRSDf				
Canal	Total recibidos	Documentos evacuados a tiempo	Documentos evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	5109	4593	516	89,90%
SAC	3763	3634	129	96,57%
<b>TOTALES</b>	<b>8872</b>	<b>8227</b>	<b>645</b>	<b>92,73%</b>

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta MERCURIO, SAC

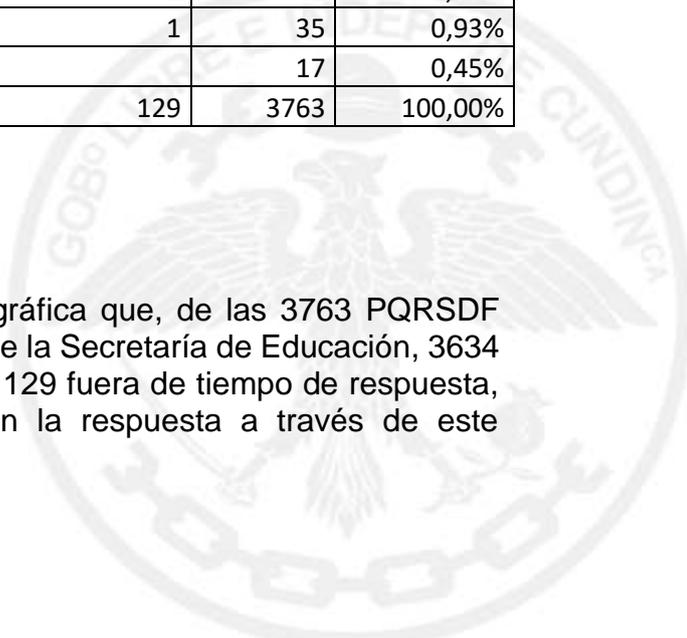
Durante el período comprendido entre el 01/04/2022 y el 31/06/2022, se recibieron 8872 PQRSDf por medio de los sistemas de gestión documental Mercurio y SAC. De los cuales, 8227 tuvieron respuesta en términos y 645 solicitudes con respuesta fuera de términos. Por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencia las PQRSDf que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 92,73%.

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. Donde se denota que la mayor recepción de requerimientos corresponde a peticiones con una participación del 83,18%, seguido por los reclamos con el 8,21%, quejas 6,14%, denuncias con el 1,09%, sugerencias con el 0,93%, finalizando con las felicitaciones 0,45%.

<b>PQRSDf CONTESTADAS EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO 2 TRIMESTRE 2022 INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PQRSDf SAC EDUCACIÓN</b>				
<b>Tipo de requerimiento</b>	<b>FINALIZADO A TIEMPO</b>	<b>FINALIZADO FUERA DE TIEMPO</b>	<b>Total general</b>	<b>% participacion</b>
PETICIÓN	3033	97	3130	83,18%
RECLAMO	295	14	309	8,21%
QUEJA	215	16	231	6,14%
DENUNCIA	40	1	41	1,09%
SUGERENCIA	34	1	35	0,93%
FELICITACIONES	17		17	0,45%
<b>Total general</b>	<b>3634</b>	<b>129</b>	<b>3763</b>	<b>100,00%</b>

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

A continuación, podemos evidenciar en la gráfica que, de las 3763 PQRSDf recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 3634 fueron contestadas en tiempo de respuesta, 129 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de oportunidad en la respuesta a través de este aplicativo SAC del 96,57%.



**Ranking por Secretaría segundo trimestre de 2022 información consolidada de las PQRSDf registradas en los aplicativos SAC Y MERCURIO**

DICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDf 2 TRIMESTRE 2022 LEY 491 30 DIAS 1755 15 DIAS				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDf	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARIA PRIVADA	12	12		100,00%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	7	7		100,00%
PQRS SECRETARIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	1		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	78	78		100,00%
PQRS SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL	1	1		100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	58	58		100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	5	5		100,00%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	16	16		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	8	8		100,00%
PQRS SECRETARIA DE TIC	4	4		100,00%
PQRS SECRETARIA GENERAL	12	12		100,00%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	27	27		100,00%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	231	228	3	98,70%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	39	38	1	97,44%
SAC	3763	3634	129	96,57%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	18	17	1	94,44%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	42	39	3	92,86%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	1952	1802	150	92,32%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	548	499	49	91,06%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	11	10	1	90,91%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2032	1727	305	84,99%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	5	4	1	80,00%
<b>PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>8872</b>	<b>8227</b>	<b>645</b>	<b>92,73%</b>

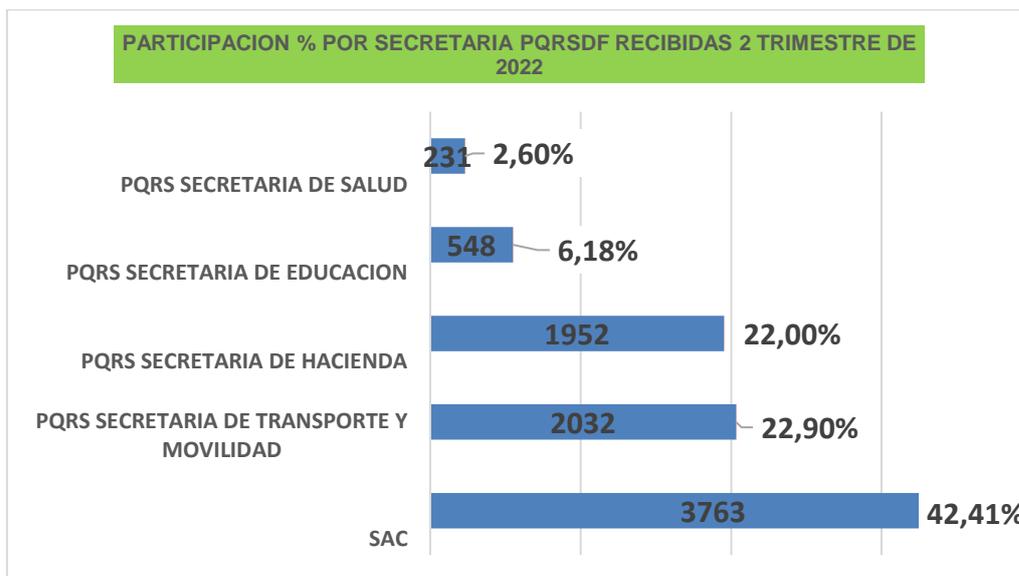
Fuente herramienta Mercurio

**Observaciones:**

Se evidencia en el ranking, que de las 23 entidades de la sede central a las cuales se les direccionó PQRSDf para su gestión, 19 Secretarías, Control Interno, Secretaría Privada, U.A.E para la gestión del riesgo, su gestión se clasifica de la siguiente manera:

22 Secretarías obtuvieron resultados que superaron la tolerancia superior y de las cuales 12 alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta, 9 se ubicaron dentro del rango de la tolerancia superior y una Secretaría se ubicó por debajo de la tolerancia inferior.

A continuación, en la gráfica se puede observar el porcentaje de participación de las 5 entidades con más número de quejas y reclamos y flujo en la recepción de PQRSDf.



Se ilustra en la gráfica anterior, que el 42,41% de las PQRSDf recibidas y con contestación ingresaron por la plataforma SAC de la Secretaría de Educación (aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), seguido por la Secretaría de Transporte y Movilidad con el 22,90%, en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 22,00%, la Secretaría de Salud con una participación del 2,60%.

La tendencia presentada en el resultado del Indicador de Oportunidad en la Respuesta PQRSDf, para el segundo trimestre de 2022, fue de carácter descendente ubicándose el porcentaje de cumplimiento en el 92,73%.

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 crearon 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, Secretaría de Transporte y Movilidad, Secretaría de Educación y Secretaría de Salud.
- Se continúa con la programación de reunión mensual con el comité de Administradores de PQRSDf, para realizar control y seguimiento a las mismas, orientando a los administradores de PQRSDf sobre los temas relacionados con las funciones que deben desempeñar, de acuerdo con el procedimiento “Administración de las PQRSDf M-AU-PR 001”.
- 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 realiza informe detallado siendo remitido a los Secretarios de Despacho para que den cumplimiento a la Circular 05 de enero de 2021 relacionada con las acciones disciplinarias aplicables a los servidores públicos y contratistas que incumplieron para el primer trimestre de 2021 con la contestación de las PQRSDf en tiempos de respuesta.

A continuación, se detalla información relacionada con las PQRSDf que se encuentran pendientes de contestación por cada una de las Secretarías, definiendo de manera clara, si se encuentran en tiempo de respuesta, y cuales se encuentran 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 institucional.

<b>PQRSDf PENDIENTES DE CONTESTACION EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO REGISTRADAS EN MERCURIO 2 TRIMESTRE 2022</b>				
SECRETARIA	EN TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	Total general	% PARTICIPACION
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	73	12	85	50%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	2	3	5	3%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	3	2	5	3%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	2	3	2%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	31	1	32	19%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	7	1	8	5%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	2		2	1%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1		1	1%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	3		3	2%
SE - PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	26		26	15%
Total general	149	21	170	100%

De las 170 PQRSDf pendientes de contestación el 12% se encuentran vencidas en tiempo de contestación (21). El 88% (149), 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 tiempo y fuera de tiempo de las PQRSDf asignadas, siendo el 50% de las PQRSDf pendientes de respuesta registradas en el sistema de gestión documental Mercurio.

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.

El resultado obtenido en la medición del indicador de oportunidad en la respuesta nos indica sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos encontrando que el 42,41% de las PQRSDf recibidas y con contestación ingresaron por la plataforma SAC de la Secretaría de Educación (aplicativo del ministerio de educación nacional), seguido por la Secretaría de Transporte y Movilidad con el 22,90%, en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 22,00, la Secretaría de Educación con una participación del 6,18%.

- 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 segundo trimestre de 2022.

- 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 segundo trimestre de 2022.

- 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 segundo trimestre de 2022.

### PQRSDF Registradas en la página Web de la Gobernación

PQRSDF registradas en la página Web de la Gobernación de Cundinamarca en su ítem de PQRSDF los cuales son direccionados a las diferentes Secretarías y dependencias de la sede central para su contestación en tiempos de ley.



PQRSDF REGISTRADOS PAGINA WEB 2 TRIMESTRE 2022	
Tipo de solicitud	Total
PQRSDF GOBERNACIÓN	2277
PETICION	6
DENUNCIAS	1
QUEJA	1
Total general	2285

En el cuadro podemos observar que se registraron 2285 PQRSDF de las cuales fueron tipificadas como denuncias 1 como petición 6 y las 2277 dentro del conjunto de PQRSDF Gobernación, 1 queja.



**CRISTOBAL SIERRA SIERRA**  
 Director Técnico

**Director Atención al Usuario**  
 Secretaria General  
 Aprobó



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

