

INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE DE 2022

Para el primer trimestre de 2022, 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, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones. 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.

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.

Se continúa para este periodo de medición el cumpliendo lo establecido en el decreto 491 del 28 de marzo de 2020, donde se modifican los términos de contestación a la petición 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

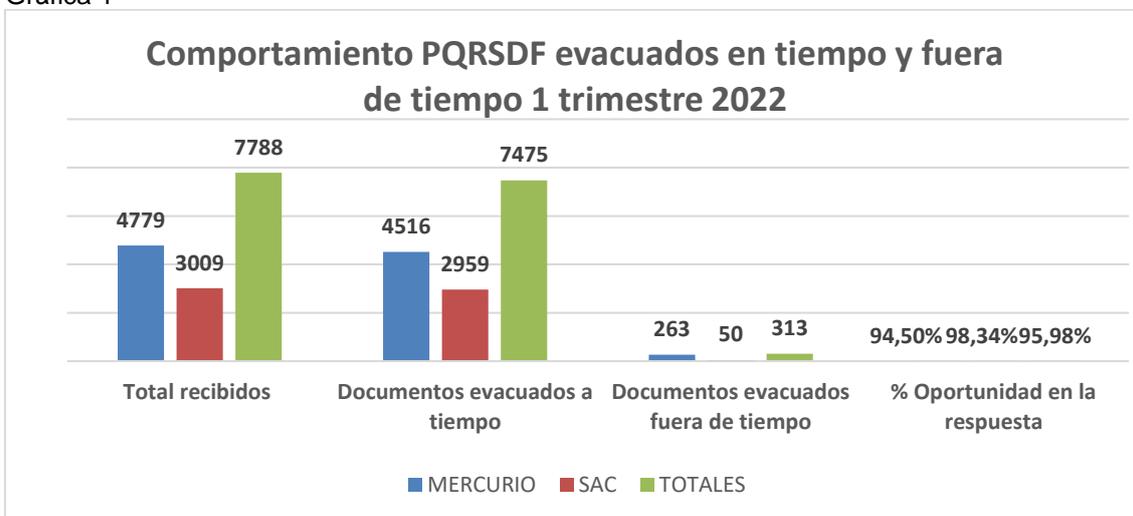
Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2022 indicador oportunidad en la respuesta PQRSDf.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2022 PQRSDf				
Canal	Total recibidos	Documentos evacuados a tiempo	Documentos evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	4779	4516	263	94,50%
SAC	3009	2959	50	98,34%
TOTALES	7788	7475	313	95,98%

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Durante el período comprendido entre el 01/01/2022 y el 31/03/2022, se recibieron 7788 PQRSDf por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 7475 tuvieron respuesta en términos y 263 solicitudes con respuesta fuera de términos. Por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencia las PQRSDf que tuvieron

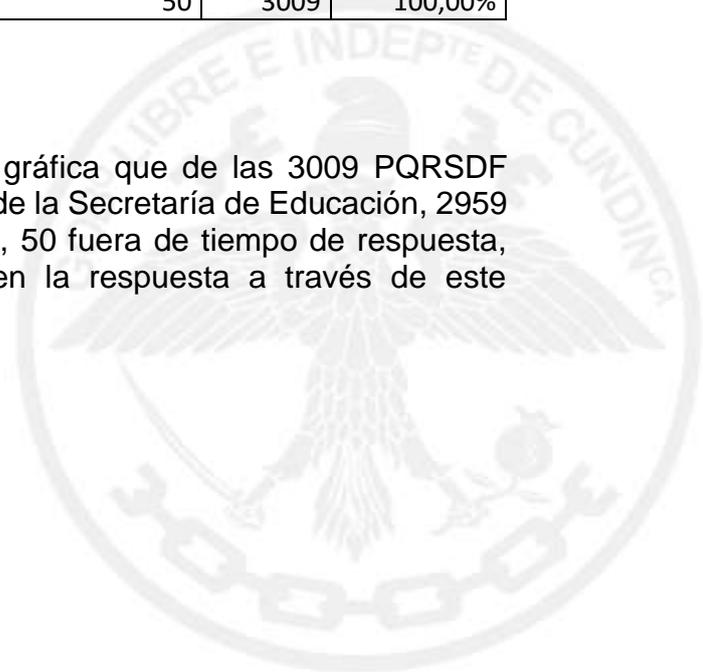
respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 95,98%.

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 83,58%, seguido por los reclamos con el 8,31%, quejas 5,58%, denuncias con el 1,33%, sugerencias con el 0,90%, finalizando con las felicitaciones 0,30%.

PQRSDf CONTESTADAS EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO 1 TRIMESTRE 2022 INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PQRSDf SAC EDUCACIÓN				
Requerimiento	Finalizado a Tiempo	Finalizado fuera de Tiempo	Total general	% participación
PETICIÓN	2473	42	2515	83,58%
RECLAMO	250		250	8,31%
QUEJA	162	6	168	5,58%
DENUNCIA	38	2	40	1,33%
SUGERENCIA	27		27	0,90%
FELICITACIONES	9		9	0,30%
Total general	2959	50	3009	100,00%

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

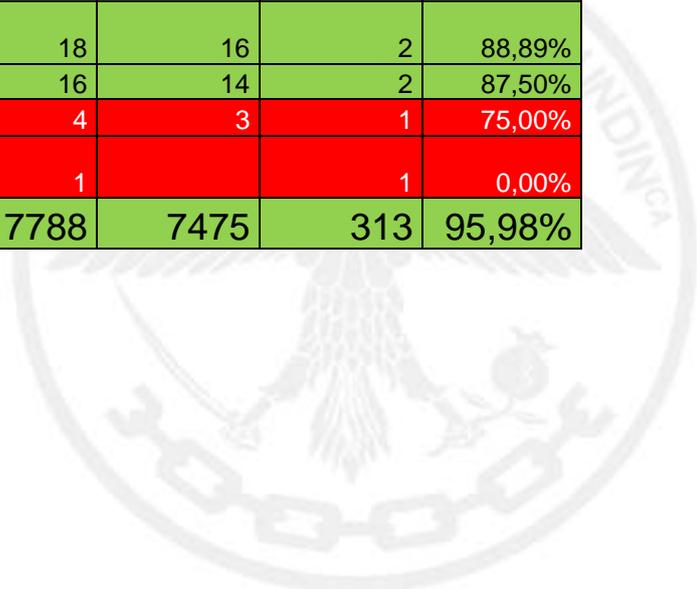
A continuación, podemos evidenciar en la gráfica que de las 3009 PQRSDf recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 2959 fueron contestadas en tiempo de respuesta, 50 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de oportunidad en la respuesta a través de este aplicativo SAC del 98,34%.



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

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDf 1 TRIMESTRE 2022 LEY 491 30 DIAS				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDf	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1		100,00%
PQRS SECRETARIA PRIVADA	9	9		100,00%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	11	11		100,00%
PQRS SECRETARIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	1		100,00%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	48	48		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	58	58		100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	6	6		100,00%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	17	17		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3	3		100,00%
PQRS SECRETARIA DE TIC	5	5		100,00%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	21	21		100,00%
PQRS SECRETARIA GENERAL	16	16		100,00%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	33	33		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	1323	1322	1	99,92%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	302	300	2	99,34%
SAC	3009	2959	50	98,34%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	85	79	6	92,94%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	423	388	35	91,73%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2378	2165	213	91,04%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	18	16	2	88,89%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	16	14	2	87,50%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	4	3	1	75,00%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	1		1	0,00%
TOTALES	7788	7475	313	95,98%

Fuente herramienta Mercurio



Observaciones:

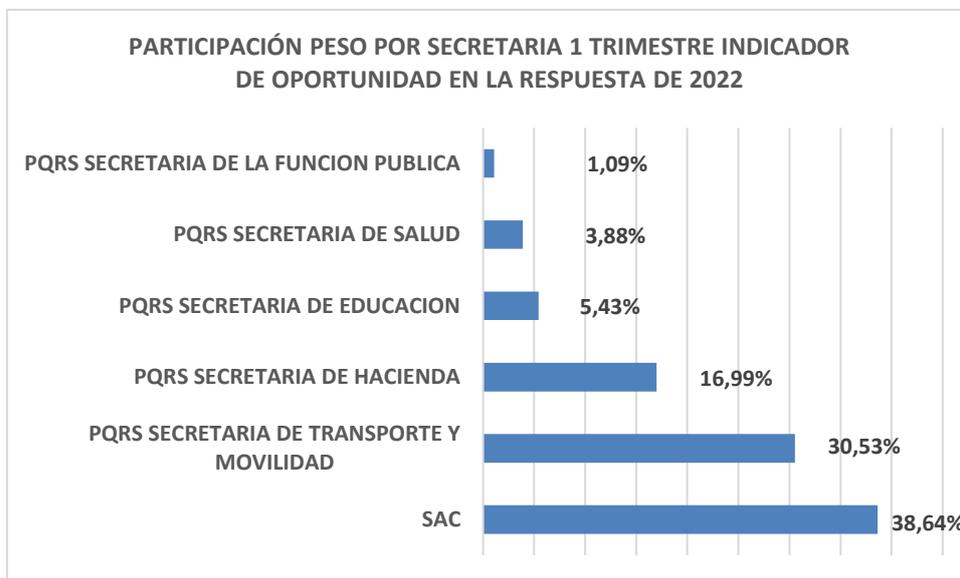
Se evidencia en el Ranking, que de las 23 entidades de la sede central a las cuales se les direccionó PQRSDf para su gestión, 19 Secretarías, Control Interno, Secretaría Privada, U.A.E para la gestión del riesgo, su gestión se clasifica de la siguiente manera:

17 Secretarías obtuvieron resultados que superaron la tolerancia superior y de las cuales 11 alcanzaron el 100% de oportunidad en la respuesta, 6 se ubicaron dentro del rango de la tolerancia superior y dos Secretarías se ubicaron por debajo de la tolerancia inferior.

La Oficina Control interno y la Secretaría Privada alcanzaron un cumplimiento en oportunidad de respuesta del 100%.

La U.A.E. para la Gestión del Riesgo de Desastres y SAC, (Secretaría de Educación), se ubicaron por encima de la tolerancia superior.

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 38,64% 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 30,53%, en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda

con una participación del 16,99%, la Secretaría de Salud con una participación del 3,88%, seguida por la Secretaría de la Función Pública con participación del 1,09%.

La tendencia presentada en el resultado del Indicador de Oportunidad en la Respuesta PQRSDf, para el primer trimestre de 2022, fue de carácter ascendente ubicándose el porcentaje de cumplimiento en el 95,98%.

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, Transporte y Movilidad, Educación y 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 participa 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 cuarto 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.

PQRSDf PENDIENTES DE CONTESTACION EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO REGISTRADAS EN MERCURIO 1 TRIMESTRE 2022				
SECRETARÍA	Pendientes en tiempo	Pendientes fuera de tiempo	Total general	% por Secretaría
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	431	16	447	64,2%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	123	1	124	17,8%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	65		65	9,3%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	17		17	2,4%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	8		8	1,1%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	7		7	1,0%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	3	3	6	0,9%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	6		6	0,9%
PQRS SECRETARIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	5		5	0,7%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	3		3	0,4%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	2		2	0,3%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	2		2	0,3%
PQRS SECRETARIA GENERAL	2		2	0,3%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1		1	0,1%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	1		1	0,1%
Total general	676	20	696	100,0%

De las 696 PQRSDf pendientes de contestación el 3% se encuentran vencidas en tiempo de contestación (20). El 97% (676), de las peticiones se encuentran en tiempo de respuesta, siendo la Secretaría de Movilidad la que más alto porcentaje presenta para contestación en tiempo y fuera de tiempo de las PQRSDf asignadas, siendo el 64% 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 38,64% 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 30,53%, en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 16,99%, la Secretaría de Educación con una participación del 5,43%, seguida por la Secretaría de Salud con una participación del 3,88%. Para lo cual en la reunión mensual de administradores de PQRSDf, se recomienda la importancia de identificar y priorizar la contestación de las mismas en tiempos de respuesta establecidos en el decreto ley 491 de marzo 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 primer 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 primer 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 primer trimestre de 2022.

Verificando las solicitudes registradas en el sistema de gestión documental MERCURIO se observa que hay 44 cuya información y solicitud y contestación se pueden verificar en el sistema de gestión documental mercurio bajo los radicados:

TIPO DE SOLICITUDES REGISTRADAS EN EL APLICATIVO MERCURIO 1 TRIMESTRE DE 2022	
ASUNTO	TOTAL
DG - SOLICITUD	34
OTRAS SOLICITUDES	4
Solicitud de elementos (dotaciones, ayudas económicas, regalos, contribución eventos sociales)	2
Solicitudes de Visita Inspección Control y Vigilancia	2
SOLICITUD	1
Solicitudes de capacitaciones en legislación comunal	1
Total general	44

PQRSDF Registradas en la página

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 1 TRIMESTRE 2022	
DENUNCIAS	1
PETICION	1
PQRSD GOBERNACION	2247
Total general	2249

En el cuadro podemos observar que se registraron 2249 PQRSDf de las cuales fueron tipificadas como denuncias 1 como petición 1 y las 2247 dentro del conjunto de PQRSDf Gobernación.



CRISTOBAL SIERRA SIERRA

Director Atención al Usuario
Secretaria General
Aprobó



Omar Francisco Torres Suarez

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

