

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Versión 03 Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

SECRETARÍA/DEPENDENCIA	NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
PROCESO	ATENCIÓN AL CIUDADANO
ASUNTO	INFORME DE EVALUACIÓN DEL TRÁMITE DE PQRS
FECHA	27 de febrero de 2018

ANTECEDENTES

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....".

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS A TRAVÉS DE MERCURIO

Para el periodo Julio-Diciembre del año 2017 se generó un "reporte de respuestas" del aplicativo Mercurio, de este se seleccionaron los documentos recibidos identificados teniendo en cuenta el ASUNTO o la RUTA que contenían información que permitía identificarlos como Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias:

- **Por ASUNTO:** PQRD GOBERNACION DE CUNDINAMARCA, PETICION, DIRECCION DE RENTAS - DERECHO DE PETICION y DG - DERECHO DE PETICION
- **Por RUTA:** PQRS - DISTRIBUCION WEB, PQRS DESPACHO DEL GOBERNADOR, PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, PQRS SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA E INNOVACION, PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO, PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL, PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO, PQRS SECRETARIA DE HACIENDA, PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA, PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA, PQRS SECRETARIA DE PLANEACION, PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES, PQRS SECRETARIA DE SALUD, PQRS SECRETARIA DE TIC, PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD, PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE, PQRS SECRETARIA GENERAL, PQRS SECRETARIA JURIDICA, PQRS U.A.E. DE VIVIENDA SOCIAL, PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES, SE - PQRS SECRETARIA DE EDUCACION.

Para el periodo en evaluación el reporte arroja un total de 3.982 números de radicado (documentos recibidos), de los cuales 2.515 tuvieron trámite por al menos una de las rutas PQRS pre establecidas en el sistema mercurio (63,15%). Se observa que las PQRS recibidas se reparten por más de una secretaría o dependencia antes que sean resueltas, esto podría dar a entender que el total de PQRS es mayor al inicialmente mencionado, no obstante, se aclara que esto obedece, como ya se mencionó, a la participación de más de una secretaría o dependencia en el trámite de una PQRS:

Secretaría/Dependencia	Nro. PQRS **	% PQRS**	% Acumulado
Secretaría de Hacienda	1772	29,19%	29,19%
Secretaría General	1500	24,71%	53,90%
Secretaría de Transporte y Movilidad	889	14,65%	68,55%
Secretaría de Educación	662	10,91%	79,46%
Secretaría de Salud	432	7,12%	86,57%
Despacho del Gobernador	329	5,42%	91,99%
Secretaría de Gobierno	85	1,40%	93,39%
Secretaría de la Función Pública	67	1,10%	94,50%
Secretaría Jurídica	39	0,64%	95,14%
Secretaría de Ambiente	37	0,61%	95,75%
NO IDENTIFICADO	36	0,59%	96,34%
Secretaría de Hábitat y Vivienda	36	0,59%	96,94%
Oficina de Control Interno Disciplinario	30	0,49%	97,43%
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	27	0,44%	97,87%
Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social	25	0,41%	98,29%

Secretaría de Minas, Energía y Gas	20	0,33%	98,62%
Secretaría de Planeación	20	0,33%	98,95%
Unidad Administrativa Especial de Gestión del Riesgo de Desastres	20	0,33%	99,28%
Secretaría de las Tecnologías de Información y Comunicaciones	18	0,30%	99,57%
Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico	15	0,25%	99,82%
Secretaría de Comunicaciones	3	0,05%	99,87%
Secretaría de Cooperación y Enlace Institucional	3	0,05%	99,92%
Secretaría de Integración Regional	3	0,05%	99,97%
Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación	1	0,02%	99,98%
Secretaría de la Mujer y Equidad de Género	1	0,02%	100,00%
	6070		

**Que se tramitaron, repartieron o devolvieron

El nivel de participación en el trámite de PQRS mantiene un comportamiento similar al semestre anterior, esto es, las secretarías que aparecen en los primeros cinco lugares siguen siendo Hacienda, General, Transporte y Movilidad, Salud, y Educación, no obstante para la mayoría de secretarías la participación aumentó y en tan solo cinco dependencias disminuyó.

En el caso de la Secretaría de Hacienda, aunque sigue siendo la más alta en participación, tiene una reducción evidente, pasando de 42,65% a 29,19%.

Secretaría/Dependencia	2017-II	2017-I	
Secretaría de Hacienda	29,19%	42,65%	●
Secretaría General	24,71%	20,59%	●
Secretaría de Transporte y Movilidad	14,65%	11,33%	●
Secretaría de Educación	10,91%	5,18%	●
Secretaría de Salud	7,12%	11,25%	●
Despacho del Gobernador	5,42%	4,42%	●
Secretaría de Gobierno	1,40%	1,13%	●
Secretaría de la Función Pública	1,10%	0,92%	●
Secretaría Jurídica	0,64%	0,40%	●
Secretaría de Ambiente	0,61%	0,51%	●
NO IDENTIFICADO	0,59%	0%	●
Secretaría de Hábitat y Vivienda	0,59%	0,23%	●
Oficina de Control Interno Disciplinario	0,49%	0,03%	●
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	0,44%	0,25%	●
Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social	0,41%	0,18%	●
Secretaría de Minas, Energía y Gas	0,33%	0,09%	●
Secretaría de Planeación	0,33%	0,15%	●
Unidad Administrativa Especial de Gestión del Riesgo de Desastres	0,33%	0,51%	●
Secretaría de las Tecnologías de Información y Comunicaciones	0,30%	0,02%	●
Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico	0,25%	0,08%	●
Secretaría de Comunicaciones	0,05%	0,02%	●
Secretaría de Cooperación y Enlace Institucional	0,05%	0,00%	●
Secretaría de Integración Regional	0,05%	0,00%	●
Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación	0,02%	0,03%	●
Secretaría de la Mujer y Equidad de Género	0,02%	0,03%	●

Es importante mencionar que en el reporte generado para la elaboración de éste informe se encontraron números de radicado que en algún momento del trámite aparecen en la ruta "NO",

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
INFORME DE CONTROL INTERNO		Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

situación que no pudo ser identificada por la Oficina de Control Interno.

Es de anotar también que en el reporte se observan 28 números de radicado que corresponden a denuncias (asignadas a la ruta "TRÁMITE DENUNCIAS").

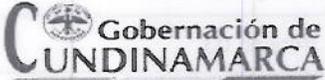
El movimiento de las PQRS es una de las características que se mantiene en la gestión de estas (teniendo en cuenta los resultados de los dos informes de PQRS anteriores realizados por ésta oficina), las causas de ésta situación podrían seguir siendo las mismas:

- La PQRS se enruta o distribuye hacia una secretaría/unidad que no es responsable de su trámite, por esto la PQRS sufre un movimiento (traslado) hacia la secretaría/unidad con la competencia para tramitarla, en este caso la PQRS aparece tanto en la secretaría/unidad que la recibió como en la que responde la misma. En algunos casos se observaron PQRS que pasaron por más de dos secretaría/unidades antes de registrar una respuesta.
- La PQRS radicada implica la participación en el trámite de más de una secretaría/unidad, en estos casos sufren movimientos (traslados) hacia las secretarías/unidades que deben aportar en la respuesta (según su competencia).
- El documento recibido no es una PQRS pero este se radica como tal, situación que provoca que durante el trámite del documento se gestione el cambio de la ruta.
- La PQRS recibida no se identifica como tal y no es direccionada en la ruta correspondiente por lo que durante el trámite del documento se gestiona el cambio del documento a una ruta PQRS.

Se aclara que este hecho no es una situación negativa, sin embargo, la reducción de traslados de las PQRS entre secretarías (o entre rutas) podría reducir la probabilidad de incumplimiento de los plazos definidos para dar una respuesta oportuna.

En este informe se presenta el resultado de los "movimientos" observado, entiéndase movimientos como la cantidad de secretarías o dependencias que participan en el trámite de un documento recibido (no se dispone de información para evaluar el movimiento al interior de las mismas, es decir, no se evalúa hasta el nivel de direcciones u oficinas). Para el segundo semestre de 2017 el comportamiento del movimiento de PQRS según su cantidad, se presenta a continuación:

Nro. Movimientos	No de PQRS	%
1	2257	56,68%
2	1570	39,43%
3	81	2,03%
4	34	0,85%
5	10	0,25%
6	12	0,30%
7	7	0,18%
8	3	0,08%
9	1	0,03%
10	2	0,05%
11	3	0,08%

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

18	1	0,03%
19	1	0,03%
	3982	

El 3,89% del total de PQRS tienen una cantidad de movimientos superior a dos (2). En comparación con el semestre anterior (donde la mayor cantidad de movimientos encontrados era de siete -7-) existen PQRS con un total de once (11) movimientos.

TRÁMITE DE PQRS EN MERCURIO

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 3.982 PQRS recibidas durante el periodo evaluado se generaron 4.176 respuestas y alrededor del 16,74% de las PQRS tramitadas tienen más de una respuesta. El detalle de la cantidad de respuestas se muestra a continuación:

Total de respuestas	Cantidad de PQRS	%
1	3477	83,26%
3	136	3,26%
2	486	11,64%
4	52	1,25%
5	19	0,45%
6	6	0,14%
	4176	

Un total de 3477 PQRS recibidas tienen una única respuesta.

TIEMPO DE RESPUESTAS DE PQRS

En la evaluación del tiempo de respuestas de las PQRS se excluyen aquellos radicados que están en la ruta "TRAMITE DENUNCIAS" y que están asignadas a la oficina de Control Interno Disciplinario (se eliminan 28 número de radicado mercurio o documentos recibidos). Adicionalmente, para aquellas PQRS que tienen más de una respuesta se selecciona aquella que presenta fecha más cercana a la fecha de recibido.

En la comparación inicial de las fechas de radicado frente a las fechas de respuesta se encontraron 5 radicados con inconsistencias los cuales no son tenidos en cuenta en el análisis de oportunidad

Nro. Radicado	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta
---------------	------------------	--------------------

2017087685	04/07/2017	16/06/2017
2017093573	13/07/2017	16/06/2017
2017169341	14/12/2017	21/11/2017
2017147660	31/10/2017	04/10/2017
2017147661	31/10/2017	04/10/2017

A nivel global se tienen en cuenta 3977 documentos recibidos para los cuales se encontró una oportunidad del 59,47% el cual está por debajo del calculado en el semestre anterior (60,79%), situación que se presenta adversa si se compara con el resultado del segundo semestre de 2016 que estaba en 77.36%. El tiempo máximo (en días hábiles) para el trámite de una respuesta fue de 158.

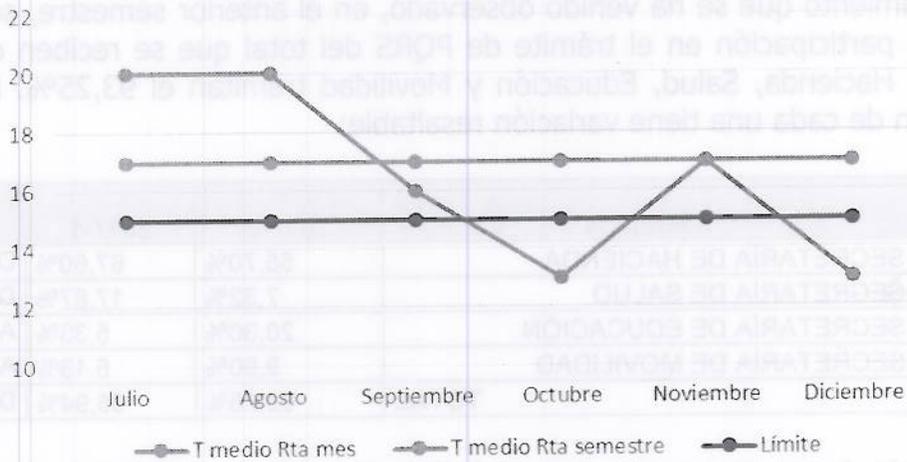
El tiempo esperado (TM) de respuesta de una PQRS en el nivel central de la Gobernación de Cundinamarca para el primer semestre de 2017 es de 17 días hábiles. Por consiguiente se observa mejoramiento en el proceso ya que el periodo inmediatamente anterior el dato calculado era de 19 días hábiles.

Periodo evaluado	Tiempo esperado de respuesta PQRS (días hábiles)
2016-1	16
2016-2	15
2017-1	19
2017-2	17

Revisado el comportamiento del trámite de PQRS por mes se detalla que los meses de julio y agosto presentaron tiempos medios de respuesta de 20 días hábiles, mientras que octubre y diciembre presentaron 13 días hábiles como tiempo medio de respuesta.

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

Detalle del Semestre por mes



Para el análisis por secretarías que se realiza en el presente informe se tienen en cuenta las PQRS recibidas que fueron tramitadas en una sola secretaría dado que en los demás casos no se tiene información precisa en cuanto a qué secretaría emitió la respuesta, las anteriores suman un total de 2253 (4 fueron eliminadas por inconsistencias en los datos de la fecha de respuesta).

En este informe se presenta un mayor detalle solo para las secretarías que tienen un porcentaje representativo en el total de PQRS que se reciben en el nivel central de la Gobernación.

Secretaría/dependencia	No PQRS	% PQRS	% Acumulado
Secretaría de Hacienda	1255	55,70%	55,70%
Secretaría de Educación	458	20,33%	76,03%
Secretaría de Transporte y Movilidad	223	9,90%	85,93%
Secretaría de Salud	165	7,32%	93,25%
Despacho del Gobernador	49	2,17%	95,43%
Secretaría de Gobierno	24	1,07%	96,49%
No Identificado	19	0,84%	97,34%
Secretaría de la Función Pública	12	0,53%	97,87%
Secretaría de Minas, Energía y Gas	6	0,27%	98,14%
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	5	0,22%	98,36%
Secretaría del Ambiente	5	0,22%	98,58%
Secretaría de Planeación	5	0,22%	98,80%
Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico	5	0,22%	99,02%
Secretaría Jurídica	4	0,18%	99,20%
Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social	4	0,18%	99,38%
Secretaría General	4	0,18%	99,56%
Secretaría de las TIC	3	0,13%	99,69%
Secretaría de Hábitat y Vivienda	3	0,13%	99,82%
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Riesgo de Desastres	2	0,09%	99,91%
Secretaría de Integración Regional	1	0,04%	99,96%
Secretaría de Cooperación y Enlace Institucional	1	0,04%	100,00%

2253

El comportamiento que se ha venido observado, en el anterior semestre, se mantiene similar en cuanto a la participación en el trámite de PQRS del total que se reciben de las mismas cuatro secretarías: Hacienda, Salud, Educación y Movilidad tramitan el 93,25%. Pese a lo anterior, la participación de cada una tiene variación resaltable:

Secretaría	2017-2	2017-1	Participación
SECRETARÍA DE HACIENDA	55,70%	67,60%	Disminuye
SECRETARÍA DE SALUD	7,32%	17,87%	Disminuye
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	20,30%	5,33%	Aumenta
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	9,90%	5,13%	Aumenta
TOTAL	93,25%	95,94%	Disminuye

Es importante tener en cuenta que al incluir el total de PQRS los porcentajes presentados podrían variar, como ya se mencionó en el análisis en desarrollo, no se incluyen los 3.982 PQRS recibidas debido a que no se cuenta con suficiente información que permita concluir en relación a las cifras.

Los resultados de la oportunidad en la respuesta para las cuatro secretarías de mayor importancia son: ...

Secretaría	% Oportunidad 2017-2	% Oportunidad 2017-1	Desempeño
SECRETARÍA DE HACIENDA	47,17%	46,49%	Desmejora
SECRETARÍA DE SALUD	84,85%	90,15%	Desmejora
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	32,31%	63,19%	Desmejora
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	55,16%	29,11%	Mejora

La Secretaría de Transporte es la única que mejora con relación a los resultados del semestre anterior, para el caso de Salud y Hacienda hay una disminución leve en el porcentaje de oportunidad y el caso de Educación es el más relevante pues su porcentaje de oportunidad en la respuesta de PQRS disminuye casi en un 50%.

En relación a los resultados por secretaría en cuanto a tiempos de respuesta, la Secretaría de Salud es la que presenta un mejor tiempo de respuesta, resultado que viene manteniendo durante los últimos dos años. El caso de la Secretaría de Educación se observa complejo ya que pasó de un tiempo medio de respuesta por debajo del límite (15) a uno que duplica el límite.

La Secretaría de Transporte y Movilidad es la que mejores resultados presenta el semestre evaluado, el tiempo medio de respuesta mejoró un 300%, es la primera vez (desde que se vienen evaluando los tiempos de respuesta) que alcanza un valor por debajo del límite.

La Secretaría de Hacienda no demuestra mejoramiento, el tiempo medio de respuesta no varía y el mismo se mantiene por encima del tiempo límite

 Gobernación de CUNDINAMARCA	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 03
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015

SECRETARÍA DE HACIENDA	2017-1	2017-2
Total de PQRS tramitadas	2080	1255
Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles)	22	22
Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	1	1
Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	93	121

SECRETARÍA DE SALUD	2017-1	2017-2
Total de PQRS tramitadas	548	165
Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles)	9	9
Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	1	1
Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	52	43

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2017-1	2017-2
Total de PQRS tramitadas	163	458
Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles)	13	32
Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	0	0
Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	71	144

SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2017-1	2017-2
Total de PQRS tramitadas	158	223
Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles)	42	14
Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	0	0
Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	144	62

SUGERENCIAS O CONCLUSIONES
<ul style="list-style-type: none"> - El nivel central de la Gobernación redujo en 2 días hábiles el tiempo esperado de respuesta de una PQRS, pese a que se evidencia mejoramiento este tiempo está por encima del límite (el tiempo medio de respuesta para el segundo semestre de 2017 es de 17 días hábiles). - El desmejoramiento en el desempeño del proceso es impulsado principalmente por la Secretaría de Educación. - La Secretaría de Transporte y Movilidad presenta datos que demuestran un mejoramiento notable, este se calcula en un 300%. - La Secretaría de Hacienda no observa mejoramiento en la gestión de PQRS, el tiempo medio de respuesta se mantiene en 7 días hábiles por encima del límite permitido. - Los controles establecidos en el proceso de Atención al Ciudadano para garantizar el adecuado trámite de las PQRS en el nivel central de la Gobernación de Cundinamarca, son considerados por la Oficina de Control Interno como no eficaces, esta conclusión esta soportada en los resultados calculados para el segundo semestre de 2017 en cuanto al porcentaje en oportunidad de respuestas y el tiempo medio de respuesta global,

situación que hace evidente la materialización del riesgo "Puede suceder que las PQRS no sean respondidas en los tiempos de ley".

- Es recomendable que el proceso observe las actividades realizadas en la Secretaría de Salud en lo relacionado al trámite de PQRS, esta secretaría tiene muy buenos resultados los cuales se han mantenido ya por dos años.

Elaboró



Nombre: Jairo Alfredo Sánchez Díaz
Cargo: Profesional Especializado (E)

Aprobó



Nombre: Ramiro de Jesús Rodríguez Jiménez
Cargo: Jefe de Oficina de Control Interno (E)