

	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	28 al 31 de agosto de 2017

ANTECEDENTES
<p>La Ley 1474 del 2011, contempla en su Artículo 76, "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. <i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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....".</i></p>

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

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

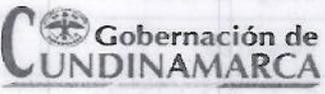
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS A TRAVÉS DE MERCURIO

Para el periodo Enero-Junio del año 2017 se generó un "reporte de respuestas" del aplicativo Mercurio, de este se seleccionaron los documentos recibidos identificadas teniendo en cuenta aquellas que en el ASUNTO o en la RUTA 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, PQR SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, PQRS SECRETARIA DE CIENCIA 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 4.740 números de radicado (documentos recibidos), de los cuales 2.536 tuvieron trámite por al menos una de las rutas PQRS pre establecidas en el sistema mercurio (53,50%). Se observa que las PQRS recibidas se tramitan por más de una ruta antes de que sean resueltas lo cual genera que el total de PQRS tramitadas por el total de rutas ascienda a 6.736, en el caso de secretarías el número de PQRS (esto es tramitadas por secretaría) es de 6.488:

Ruta	Nro. PQRS*	% PQRS*	% Acumulado*
181 - DIRECCION DE RENTAS (NUEVA)	2047	30,39%	30,39%
PQRS - DISTRIBUCION WEB	1499	22,25%	52,64%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	728	10,81%	63,45%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	720	10,69%	74,14%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	564	8,37%	82,51%
SE - PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	283	4,20%	86,71%
120 - SECRETARIA PRIVADA	246	3,65%	90,37%
320 - SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	52	0,77%	91,14%
270 - SECRETARIA DE EDUCACION	51	0,76%	91,89%
SH - DIRECCION JUZGADO DE EJECUCIONES FISCALES	42	0,62%	92,52%
PQRS DESPACHO DEL GOBERNADOR	41	0,61%	93,13%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	40	0,59%	93,72%
SE - DIRECCION DE PERSONAL E INSTITUCIONES EDUCATIVAS (NUEVA)	38	0,56%	94,28%
240 - SECRETARIA DE GOBIERNO	35	0,52%	94,80%

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

PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	34	0,50%	95,31%
220 - SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	26	0,39%	95,69%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	24	0,36%	96,05%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	23	0,34%	96,39%
300 - SECRETARIA DEL AMBIENTE	17	0,25%	96,64%
260 - SECRETARIA DE SALUD	15	0,22%	96,87%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	15	0,22%	97,09%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	13	0,19%	97,28%
180 - SECRETARIA DE HACIENDA	12	0,18%	97,46%
DG - AGENDA	12	0,18%	97,64%
DG - SECRETARIO PRIVADO	12	0,18%	97,82%
PQRS SECRETARIA GENERAL	12	0,18%	98,00%
SE - DIRECCION DE COBERTURA	11	0,16%	98,16%
243 - U. A. E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	9	0,13%	98,29%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	9	0,13%	98,43%
PQRS U.A.E. DE VIVIENDA SOCIAL	9	0,13%	98,56%
SE - INSPECCION Y VIGILANCIA	8	0,12%	98,68%
210 - SECRETARIA JURIDICA	7	0,10%	98,78%
250 - SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	7	0,10%	98,89%
283 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE VIVIENDA SOCIAL	6	0,09%	98,98%
PQRS SECRETARIA DE TIC	6	0,09%	99,06%
160 - SECRETARIA GENERAL	5	0,07%	99,14%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	5	0,07%	99,21%
SE - EDUCACION SUPERIOR CIENCIA Y TECNOLOGIA	5	0,07%	99,29%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	4	0,06%	99,35%
SH - DESPACHO SECRETARIA DE HACIENDA	4	0,06%	99,41%
310 - SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	3	0,04%	99,45%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	3	0,04%	99,50%
SE - DESPACHO SECRETARIA DE EDUCACION (NUEVA)	3	0,04%	99,54%
SE - OFICINA ASESORA JURIDICA	3	0,04%	99,58%
1001 - CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,03%	99,61%
2521 SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	2	0,03%	99,64%
DG - ADMINISTRATIVA	2	0,03%	99,67%
DG - ASESORES DE DESPACHO	2	0,03%	99,70%
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,03%	99,73%
SE - DIRECCION DE CALIDAD EDUCATIVA	2	0,03%	99,76%
SE - DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	2	0,03%	99,79%
SH - DIRECCION PRESUPUESTO	2	0,03%	99,82%
170 - SECRETARIA DE PLANEACION	1	0,01%	99,84%
1812 - SUBDIRECCIÓN DE IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS (INACTIVA)	1	0,01%	99,85%
200 - SECRETARIA DE LAS TIC	1	0,01%	99,87%
280 - SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO	1	0,01%	99,88%
290 - SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1	0,01%	99,90%
DG - JEFE DE GABINETE	1	0,01%	99,91%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	0,01%	99,93%

SE - REPARTO SECRETARIA EDUCACION	1	0,01%	99,94%
SE - SUBSECRETARIA	1	0,01%	99,96%
SH - OFICINA ASESORA ASUNTOS JURIDICOS	1	0,01%	99,97%
SS - DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,01%	99,99%
SS - DIRECCION DE ASEGURAMIENTO EN SALUD	1	0,01%	100,00%
*Que pasaron por la ruta	6736		

SECRETARÍA/UNIDAD	Nro. PQRS **	% PQRS**	% Acumulado**
SECRETARÍA DE HACIENDA	2767	42,65%	42,65%
SECRETARÍA GENERAL	1336	20,59%	63,24%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	735	11,33%	74,57%
SECRETARÍA DE SALUD	730	11,25%	85,82%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	336	5,18%	91,00%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	287	4,42%	95,42%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	73	1,13%	96,55%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	60	0,92%	97,47%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	33	0,51%	97,98%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	33	0,51%	98,49%
SECRETARÍA JURÍDICA	26	0,40%	98,89%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	16	0,25%	99,14%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA	15	0,23%	99,37%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	12	0,18%	99,55%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	10	0,15%	99,71%
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	6	0,09%	99,80%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	5	0,08%	99,88%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,03%	99,91%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,03%	99,94%
SECRETARÍA DE LA MUJER	2	0,03%	99,97%
SECRETARÍA DE LAS TIC	1	0,02%	99,98%
SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	0,02%	100,00%
**Que se tramitaron, repartieron o devolvieron	6488		

El nivel de participación en el trámite de PQRS que alcanza la Secretaría General al compararse con los resultados del semestre anterior aumenta, para este caso el porcentaje paso de 0,19% a 11,33%. El dato expuesto obedece básicamente a la calidad de la información obtenida para realizar el presente informe. En el caso de las secretarías de Hacienda, Salud, Transporte y Movilidad, y Educación, mantienen el mismo comportamiento observado en los informes anteriores.

Es importante mencionar que en el reporte generado para la elaboración de éste informe se encontraron 3.354 números de radicado que en algún momento del trámite aparecen en la ruta "NO". Situación que no pudo ser identificada por la Oficina de Control Interno.

El movimiento de las PQRS es una de las características que se mantiene en la gestión de las

mismas (teniendo en cuenta los resultados de los dos informes de PQRS anteriores realizados por ésta oficina), las causas de ésta situación siguen 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, el total de movimientos se tienen en cuenta solo a nivel de Secretarías o Unidades (se excluyen movimientos internos debido a la falta de información), para el semestre en evaluación, el comportamiento del movimiento de PQRS según su cantidad se presenta a continuación:

Cantidad de movimientos	Cantidad PQRS	%
1	2972	62,74%
2	1578	33,31%
3	150	3,17%
4	30	0,63%
5	5	0,11%
6	1	0,02%
7	1	0,02%
	4737	

El 3,95% del total de PQRS tienen una cantidad de movimientos superior a 2, esto se debe al cambio de ruta del documento durante el trámite del mismo.

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).

La diferencia entre el número de PQRS recibidas en el periodo y la suma del total de PQRS tramitadas por cada Secretaría/Unidad es de 1751 PQRS, la diferencia se genera por (ya mencionadas en informes anteriores):

- La Secretaría/Unidad recibe una PQRS que no debe tramitar según su competencia o simplemente es responsable del reparto, esta se traslada y es respondida por otra (en este caso la misma respuesta aparece en ambas Secretarías/Unidades).
- La Secretaría/Unidad recibe una PQRS, le da traslado o hace el reparto a varias Secretarías/Unidades (cuando la PQRS contempla varios temas), cada una registra una respuesta al peticionario de manera independiente, esto hace que en el sistema se repita la misma cantidad de respuestas en todas las Secretarías/Unidades que intervinieron en el trámite.

Del total de 4.737 PQRS recibidas durante el periodo evaluado se generaron 5.842 respuestas. Alrededor del 11% de las PQRS recibidas y tramitadas tienen más de una respuesta. El detalle de la cantidad de respuestas se muestra a continuación:

Cantidad de respuestas	Cantidad de PQRS	% PQRS	Respuestas generadas
1	4204	88,75%	4204
2	335	7,07%	670
3	127	2,68%	381
4	35	0,74%	140
5	11	0,23%	55
6	3	0,06%	18
7	2	0,04%	14
8	2	0,04%	16
11	1	0,02%	11
12	3	0,06%	36
14	2	0,04%	28
19	1	0,02%	19
20	5	0,11%	100
21	1	0,02%	21
22	1	0,02%	22
23	1	0,02%	23
25	1	0,02%	25
29	1	0,02%	29
30	1	0,02%	30
	4737	100,00%	5842

Un total de 4204 PQRS recibidas tienen una única respuesta, mientras que 553 tienen más de una respuesta.

Para el análisis en la oportunidad de respuestas de PQRS se selecciona la respuesta de menor

fecha para el caso de las PQRS con más de una respuesta, esto es, se asigna una respuesta a cada número de radicado. En la comparación inicial de las fechas de radicado frente a las fechas de respuesta se encontraron 3 radicados con inconsistencias los cuales no son tenidos en cuenta en el análisis de oportunidad

Nro. Radicado	Fecha de radicación	Fecha de respuesta
2017080949	16/06/2017	22/05/2017
2017082926	21/06/2017	30/05/2017
2017084625	27/06/2017	15/06/2017

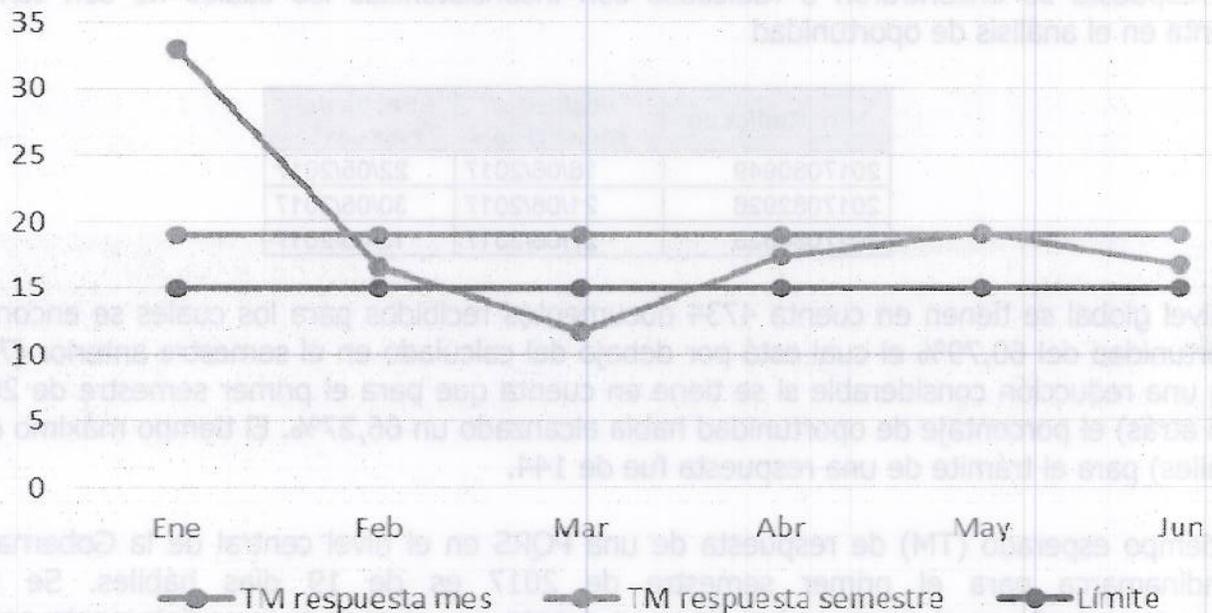
A nivel global se tienen en cuenta 4734 documentos recibidos para los cuales se encontró una oportunidad del 60,79% el cual está por debajo del calculado en el semestre anterior (77,36%) con una reducción considerable si se tiene en cuenta que para el primer semestre de 2016 (un año atrás) el porcentaje de oportunidad había alcanzado un 66,27%. El tiempo máximo (en días hábiles) para el trámite de una respuesta fue de 144.

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 19 días hábiles. Se observa desmejoramiento en el proceso si se tiene en cuenta que el periodo inmediatamente anterior el proceso había disminuido el tiempo esperado y se encontraba en el límite establecido de 15 días hábiles.

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

Revisado el comportamiento del trámite de PQRS por mes se detalla que el mes de enero es el más influyente durante el para el tiempo de respuesta calculado, mientras que marzo presenta el mejor comportamiento incluso con un tiempo por debajo del límite. En general, 4 de las seis mediciones del semestre están por debajo del tiempo esperado de respuesta.

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, adicionalmente, las secretarías que tienen un porcentaje representativo en el total de PQRS que se reciben en el nivel central de la gobernación. Para el cálculo del tiempo medio de respuesta se tienen en cuenta un total de 3.077 PQRS.

Secretaría	No. PQRS	% PQRS	% Acumulado
SECRETARÍA DE HACIENDA	2080	67,60%	67,60%
SECRETARÍA DE SALUD	550	17,87%	85,47%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	164	5,33%	90,80%
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	158	5,13%	95,94%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	55	1,79%	97,73%
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	20	0,65%	98,38%
SECRETARÍA GENERAL	12	0,39%	98,77%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	8	0,26%	99,03%
SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA	8	0,26%	99,29%
SECRETARÍA JURÍDICA	5	0,16%	99,45%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	4	0,13%	99,58%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	4	0,13%	99,71%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	3	0,10%	99,81%
SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO	2	0,06%	99,87%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	0,06%	99,94%
SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,03%	99,97%

 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 MINAS Y ENERGÍA	1	0,03%	100,00%
	3077		

El detalle presentado en el informe mantiene el comportamiento que se ha venido observado en el anterior semestre, las secretarías de Hacienda, Salud, Educación y Movilidad tramitan la mayor cantidad de PQRS: un 95.94%. La comparación de la partición con respecto al trimestre anterior se muestra de la siguiente manera:

Secretaría	2017-1	2016-2	Participación
SECRETARÍA DE HACIENDA	67,60%	58,96%	Aumenta
SECRETARÍA DE SALUD	17,87%	28,89%	Disminuye
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5,33%	3,98%	Aumenta
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	5,13%	5,54%	Disminuye
TOTAL	95,94%	97,37%	Disminuye

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

Para el análisis de la oportunidad de respuesta para éstas cuatro secretarías se excluyen los tres radicados que presentan inconsistencia (que ya se habían mencionado en el análisis global)

Secretaría	% Oportunidad 2017-1	% Oportunidad 2016-2	Desempeño
SECRETARÍA DE HACIENDA	46,49%	80,50%	Desmejora
SECRETARÍA DE SALUD	90,15%	80,94%	Mejora
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	63,19%	55,40%	Mejora
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	29,11%	44,44%	Desmejora

La Secretaría de Transporte presenta un desmejoramiento notorio en la oportunidad de respuesta de PQRS con respecto al semestre anterior y con el resultado del primer semestre de 2016 (36,19%), siendo el resultado del primer semestre de 2017 el más bajo de los últimos periodos comparados.

En relación a los resultados por secretaría en cuanto a tiempos de respuesta, la Secretaría de Salud lidera el mejoramiento en el trámite de respuestas a PQRS obteniendo el menor tiempo de las secretarías que se comparan y así mismo el menor tiempo promedio de respuesta registrado durante los últimos 3 semestres. Para el caso de la Secretaría de Educación se observa unos tiempos de respuesta considerablemente menores en relación a su historial, es la primera vez en los últimos 3 semestres que presenta un tiempo promedio de respuesta inferior a 15 días hábiles.

La Secretaría de Transporte y Movilidad así como la Secretaría de Hacienda presentan casos opuestos a las dos anteriores, se observa desmejoramiento el trámite de PQRS con un mayor impacto en Hacienda pues el tiempo promedio de respuesta se ubica por encima de los 15 días hábiles cuando el semestre anterior alcanzó un valor de 12 días hábiles

SECRETARÍA DE HACIENDA	2016-2	2017-1
Total de PQRS tramitadas	3156	2080
Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles)	12	22
Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	1	1
Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	74	93
SECRETARÍA DE SALUD	2016-2	2017-1
Total de PQRS tramitadas	1548	548
Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles)	12	9
Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	2	1
Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	95	52
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2016-2	2017-1
Total de PQRS tramitadas	213	163
Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles)	23	13
Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	2	0
Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	123	71
SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2016-2	2017-1
Total de PQRS tramitadas	257	158
Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles)	33	42
Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	1	0
Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles)	84	144

SUGERENCIAS O CONCLUSIONES

- El nivel central de la gobernación aumento a 19 días hábiles el tiempo esperado de respuesta de una PQRS, desmejorando notablemente el desempeño del proceso.
- Se siguen observando falencias en el trámite de PQRS a través de las rutas definidas para tal fin, situación que evidencia que el control propuesto en el proceso no es eficaz.
- Durante el primer semestre de 2017 es evidente la materialización del riesgo, identificado en el proceso de Atención al ciudadano, en cuanto al incumplimiento de los plazos permitidos para responder PQRS.

- El desmejoramiento en el desempeño del proceso es impulsado principalmente por la Secretaría de Hacienda dado su nivel de participación en la gestión de PQRS.
- La Secretaría de Transporte y Movilidad sigue presentando los niveles de desempeño más bajos, en los últimos tres semestres no ha logrado alcanzar un tiempo medio de respuesta inferior a 15 días hábiles.
- La Secretaría de Salud y la de Educación presentan los mejores niveles de desempeño en el periodo evaluado. La secretaría de salud alcanza su tiempo medio de respuesta más bajo según registros de la OCI mientras que la secretaría de educación registra un tiempo medio de respuesta por primera vez por debajo de los 15 días hábiles.

Elaboró



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

Aprobó



Nombre: Angela Milena Hoyos Pulido
Cargo: Jefe de Oficina de Control Interno

