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

INFORME	PERIODO EVALUADO	FECHA
Informe de Evaluación del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	Segundo Semestre de 2019	22 de Mayo de 2019

NORMATIVIDAD APLICABLE

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...".

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

ASPECTOS GENERALES DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS EN EL NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

Para el periodo julio-diciembre de 2019 se generó el reporte de documentos recibidos y de respuestas del aplicativo Mercurio. Del reporte mencionado se seleccionaron los documentos identificados como PQRS así:

Por **ASUNTO:** el texto que contenía las palabras "PETICION", "PETICIONES", "PQRD", "PQRSD" y "QUEJA".


Por **RUTA:** el texto que contenía la palabra "PQRS"

Por **DESCRIPCIÓN:** el texto que contenía las palabras "PETICION", "PECTION", "PETCIOM", "EPTICION", "PECTION", "PECTION", "PETICON", "DERECHO", "DERCHO", "DERECH"

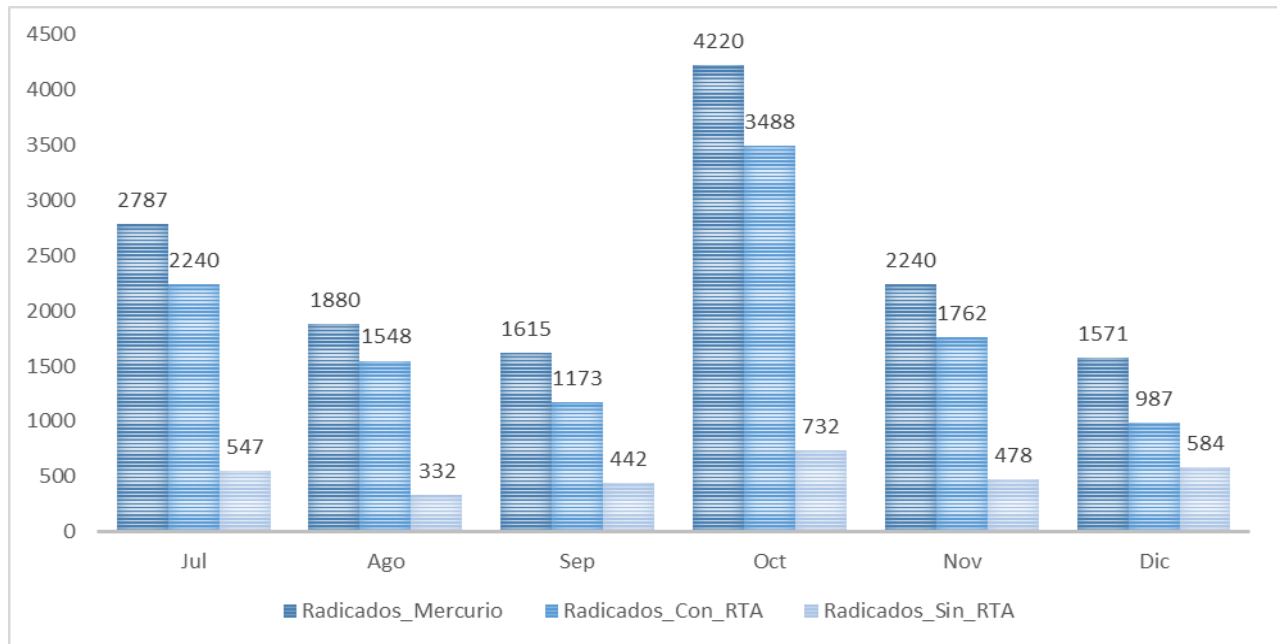
El número de radicados, identificados como PQRS, de II Semestre de 2019 y el movimiento por rutas PQRS se muestra a continuación:

Periodo Evaluado	Número de radicados	Por ruta PQRS	Denuncias
2019-02	14313	8477	0

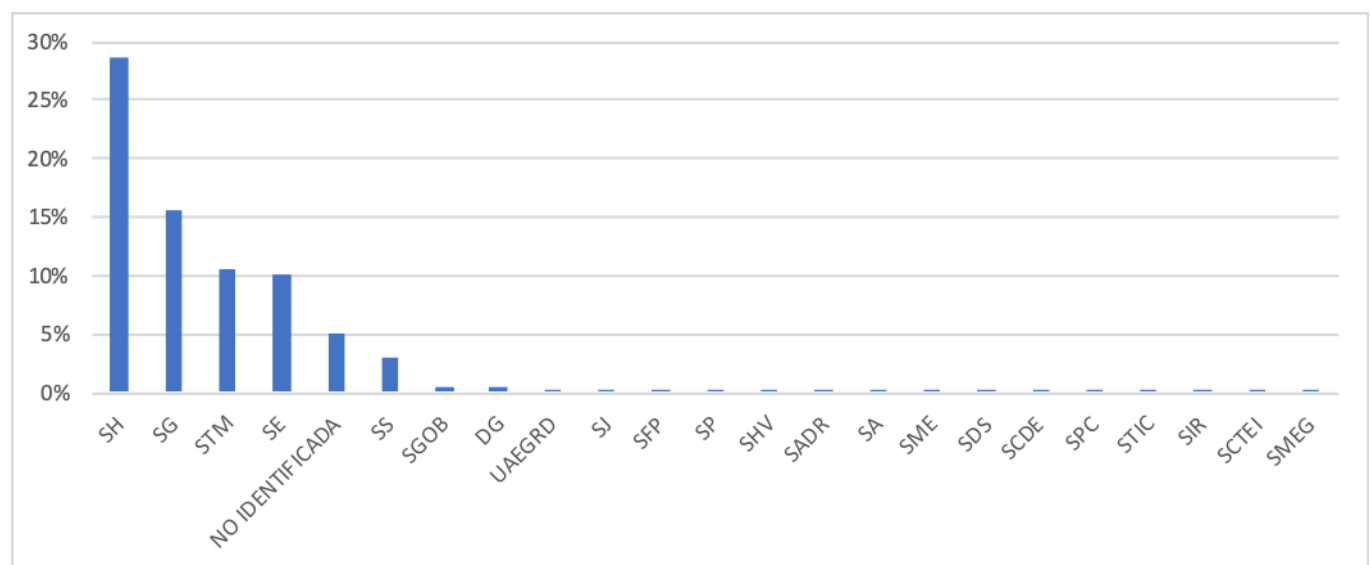
En el segundo semestre de 2019 se observaron un total de 14313 PQRS de las cuales 11198 registran al menos una respuesta en Mercurio (78%), un dato que disminuye considerablemente

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


al compararlo con el resultado del semestre inmediatamente anterior, ya que se registro en al menos una respuesta un 94%. El comportamiento para el segundo semestre de 2019 se observa así:



En relación a la participación por secretarías en el trámite de PQRS mantiene el mismo comportamiento de los semestres anteriores: la mayoría de PQRS recibidas se distribuyen (un porcentaje superior al 70% de las PQRS radicadas) en las secretarías de Hacienda, General, Transporte y Movilidad y Educación. Es importante resaltar que para el segundo semestre de 2019 el 5% de las PQRS no tienen información suficiente que permita asignarlas a una secretaría, por esto se categorizan como "NO IDENTIFICADA".



SH: Secretaría de Hacienda, STM: Secretaría de Transporte y Movilidad, SE: Secretaría de Educación, SS: Secretaría de Salud, DG: Despacho del Gobernador; SFP: Secretaría de la Función Pública, SGOB: Secretaría de Gobierno, SHV: Secretaría de Hábitat y Vivienda, SG: Secretaría General,


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

SJ: Secretaría Jurídica, UAEGRD: Unidad Administrativa Especial de Gestión del Riesgo, SA: Secretaría del Ambiente, SDS: Secretaría de Desarrollo Social, SCDE: Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico, SME: Secretaría de Minas, Energía y Gas, SP: Secretaría de Planeación, SADR: Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, STIC: Secretaría de las TICS, OCID: Oficina de Control Interno Disciplinario, SIR: Secretaría de Integración Regional, SMEG: Secretaría de la Mujer y Equidad de Género, SPC: Secretaría de Prensa y Comunicaciones, SCEI: Secretaría de Cooperación y Enlace Institucional, SCTEI: Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación, OCI: Oficina de Control Interno.

En cuanto a los “movimientos”, que hace referencia a la cantidad de secretarías o dependencias por las cuales pasa la PQRS, se mantienen en comparación con años anteriores, con un máximo de 33 movimientos observados, no obstante, se resalta que el 92% de las PQRS tienen entre uno (1) y dos (2) movimientos, situación de la que en principio permite concluir que existen mejoras significantes en la distribución PQRS. En todo caso, se debe tener en cuenta que las PQRS marcadas como “NO IDENTIFICADA” podrían modificar estos resultados ya que las mismas podrían estar asociadas a varias secretarías o dependencias. A continuación, se presenta el detalle por mes:

Segundo semestre de 2019

# Movimientos	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1	1547	1120	1029	3013	1390	974	9073
2	980	578	405	975	683	413	4034
3	211	146	151	197	137	157	999
4	27	20	21	24	21	16	129
5	5	9	5	6	7	3	35
6	9	3	2	1	1	3	19
7	5	3	2	2	1	2	15
8	1	0	0	1	0	0	2
9	0	0	0	1	0	2	3
10	0	0	0	0	0	1	1
11	0	1	0	0	0	0	1
12	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0

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

26	0	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0
32	0	0	0	0	0	0	0
33	2	0	0	0	0	0	2

TRÁMITE DE PQRS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

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 PQRS recibidas durante cada uno de los periodos evaluados en el presente informe 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 (24 de febrero de 2020).


Segundo semestre de 2019

Se evidencia un valor cercano al 69,16% de PQRS tienen una única respuesta mientras que un porcentaje alrededor de 21,76% no registran respuesta en Mercurio, valor que ha aumentado comparado con el resultado del primer semestre de 2019, el cual fue del 6% en no respuesta. El detalle de la cantidad de respuestas se muestra a continuación:

# Respuestas	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
0	547	332	442	732	478	584	3115
1	1869	1291	1023	3194	1621	901	9899
2	137	107	82	188	98	63	675
3	194	121	55	87	36	15	508
4	39	16	11	15	5	6	92
5	1	10	2	1	2	0	16
6	0	0	0	2	0	1	3
7	0	3	0	0	0	0	3
8	0	0	0	1	0	1	2


1) INCONSISTENCIAS

De total de 16876 del semestre evaluado se encuentran 17 registros con inconsistencias en la

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

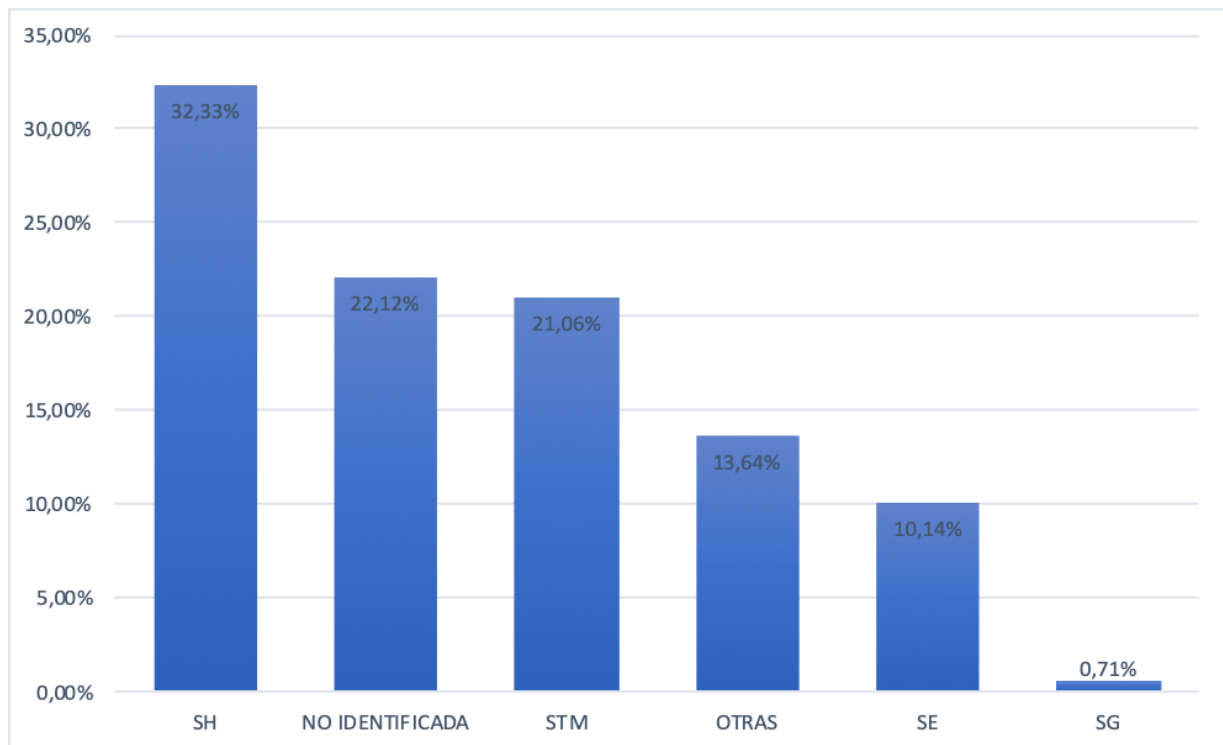
información de respuestas asociadas:

Mes	Nro. Radicado	Fecha Radicación	Fecha de Respuesta	Observación
2019-07	2019142752	22/07/2019	14/05/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-08	2019155479	8/08/2019	2/08/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-09	2019177406	6/09/2019	28/06/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-09	2019178430	9/09/2019	13/05/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-09	2019178430	9/09/2019	13/05/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación. Incluye una respuesta adicional de fechas 01/10/2019
2019-09	2019180219	10/09/2019	28/12/2018	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-09	2019180568	11/09/2019	15/07/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación. Incluye otras dos respuestas adicionales de fechas 13/11/2019 y 18/10/2019
2019-09	2019183975	16/09/2019	2/09/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-09	2019184839	17/09/2019	30/05/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación. Incluye una respuesta adicional de fechas 04/07/2019
2019-10	2019210193	23/10/2019	30/08/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-10	2019212090	24/10/2019	16/09/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-10	2019213066	25/10/2019	23/10/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-11	2019220968	5/11/2019	9/10/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-11	2019231365	20/11/2019	7/11/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-11	2019234697	27/11/2019	7/10/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-12	2019239046	3/12/2019	30/09/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2019-12	2019245210	12/12/2019	25/11/2019	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.

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

2) PQRS SIN RESPUESTA


Para este resultado se tienen en cuenta aquellos registros del reporte de mercurio para los cuales no aparece 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 segundo semestre de 2019 se evidenciaron un total de 3115 mercurios. Este detalle por secretaría se observa de la siguiente manera:



La Secretaría de Hacienda tiene la mayor cantidad de PQRS que aparecen sin respuesta en el sistema de gestión documental, esto es, 1007 (un 32,33%). Se resalta que las PQRS sin respuesta para las que no fue posible identificar una secretaría alcanzan un 22,12% del total, esto es, 689 radicados. En cuanto al tiempo que las PQRS llevan sin respuesta se observa que en su mayoría un tiempo superior a 120 días (se debe tener en cuenta que se calculó sobre la fecha límite 24 de febrero de 2020):

	<= 60	> 60 y <= 90	> 90 y <= 120	> 120
SH	0	0	0	1007
NO IDENTIFICADA	0	0	0	689
STM	0	0	0	656
OTRAS	0	0	0	425
SE	0	0	0	316
SG	4	2	3	22
	0	0	0	3115

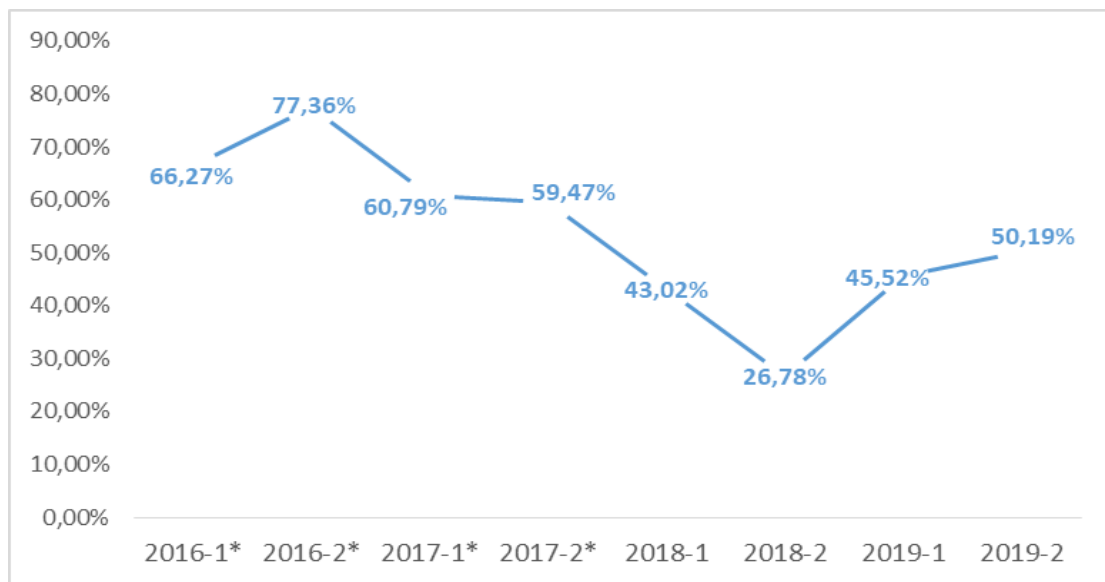
NI: No Identificada

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

3) TIEMPOS DE RESPUESTA

Oportunidad en la respuesta

De las 16.876 PQRS radicadas durante el semestre (excluyendo las 17 evidenciadas con inconsistencia) se observan un total de 7.220 que tramitaron al menos una de sus respuestas en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles, de lo anterior se observa entonces un porcentaje de oportunidad de 50,19%.

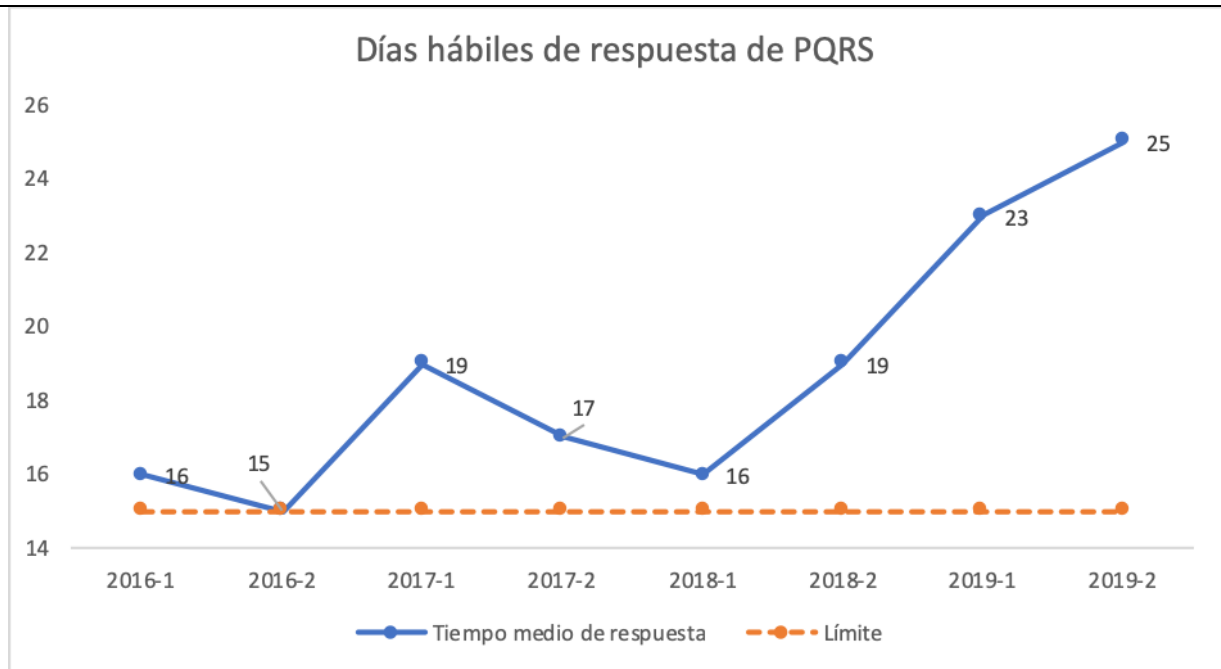


* En estos semestres no se incluían datos de número de Mercurio recibidos y que no presentaban respuesta.

Durante los últimos tres semestres el porcentaje de oportunidad se ha visto menor a los anteriores periodos debido a que se incluyen las PQRS sin respuesta. Sobre estos últimos tres se puede concluir que para el segundo semestre de 2019 se observa un mejoramiento en la gestión de PQRS teniendo en cuenta que es el porcentaje más alto desde el primer semestre de 2019, no obstante, se considera un porcentaje bastante bajo ya que este menciona que menos de la mitad de las PQRS que se reciben en la gobernación se responden en menos de 15 días.

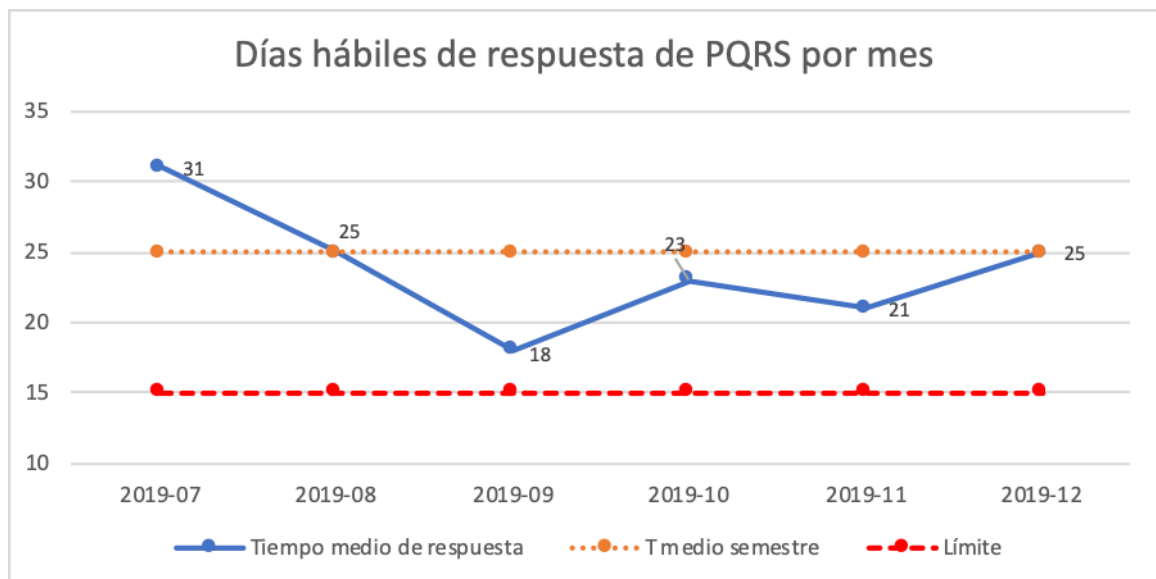
Tiempo de respuesta de PQRS

El tiempo medio de respuesta de una PQRS (el tiempo, en días hábiles, que en promedio espera un usuario para recibir una respuesta) para el segundo semestre de 2019 fue de 25 días hábiles.




Al comparar el semestre evaluado en el presente informe se evidencia un aumento en el tiempo de respuesta lo que representa, un resultado negativo en la gestión del proceso de Atención al Ciudadano, se observa que el proceso no tiene la capacidad para dar respuesta a las PQRS en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles. Se aclara que los resultados se obtienen de la información registrada en Mercurio, podría suceder que las PQRS se respondan, pero dicha información no se registre en el sistema.

El tiempo de respuesta detallado por mes se observa de la siguiente manera



El proceso de atención al ciudadano tiene 12 meses consecutivos en lo que no presenta un


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

tiempo medio de respuesta menor o igual a 15 días hábiles, el menor tiempo alcanzado se dio con 18 días en el mes de septiembre de 2019, y en el mes de julio se presenta el mayor tiempo medio de respuesta el cual alcanza 31 días hábiles.

Los resultados del proceso se pueden detallar por Secretaría. Para el siguiente análisis se tienen en cuenta aquellas PQRS que fueron tramitadas (brindaron respuesta y se registró en el sistema) por una única secretaría, las demás PQRS no es posible incluirlas debido a que no se puede identificar cuál o cuáles secretarías emiten cada respuesta. El total de PQRS que se tienen en cuenta para el análisis por secretaría son 14297 del segundo semestre de 2019, la cantidad de PQRS por secretaría es así:

2019-2		
Secretaría	Nro. Radicados	%
SH	7444	52,07%
SG	1985	13,88%
SE	1573	11,00%
STM	1367	9,56%
NO IDENTIFICADA	742	5,19%
DG	478	3,34%
SS	336	2,35%
SHV	58	0,41%
SFP	54	0,38%
SJ	51	0,36%
SJOB	48	0,34%
UAERD	34	0,24%
SA	29	0,20%
SADR	19	0,13%
SME	16	0,11%
SP	15	0,10%
OCID	14	0,10%
SDS	13	0,09%
SCDE	9	0,06%
SCTEI	4	0,03%
SPC	3	0,02%
SMEG	2	0,01%
STIC	2	0,01%
SIR	1	0,01%
	14297	

En el segundo semestre de 2019 la Secretaría de Hacienda aparece con el 52,07% de las PQRS mientras que la Secretaría General aparece con un 13,88%, la Secretaría de Educación con un 11,00% y la Secretaría de Transporte y Movilidad con el 9,56%; estas 4 secretarías tramitaron el

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

86,51% de las PQRS.

En el análisis de la oportunidad en la respuesta para las 4 secretarías mencionadas, se observa mejoramiento en las Secretarías de Hacienda y General. Se resalta que las Secretarías de Educación y Secretaría de Transporte y Movilidad tienen los porcentajes de oportunidad más bajos.

Secretaría	% Oportunidad 2019-2	
SH	52,07%	Mejora
SG	13,88%	Mejora
SE	11,00%	No mejora
STM	9,56%	No mejora


Al analizar los resultados en tiempo de respuesta se observa que la Secretaría de Transporte y Movilidad tiene un tiempo esperado de respuesta de 5 días hábiles y la Secretaría General tiene un tiempo esperado de respuesta de 15 días hábiles, tienen resultados adecuados al límite establecido de 15 días hábiles. En el caso de la Secretaría de Educación pasa de un resultado de 21 y la Secretaría de Hacienda tiene un tiempo esperado de respuesta de 34 días hábiles en el segundo semestre de 2019, estos valores están muy por debajo del límite establecido. Los detalles del comportamiento de cada secretaría se presentan en las siguientes tablas:

SECRETARÍA DE HACIENDA	2019-2
Total, de PQRS Tramitadas	6435
Tiempo esperado de respuesta	30
Menor tiempo de respuesta	1
Mayor tiempo de respuesta	138

SECRETARÍA GENERAL	2019-2
Total, de PQRS Tramitadas	1988
Tiempo esperado de respuesta	15
Menor tiempo de respuesta	1
Mayor tiempo de respuesta	161

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2019-2
Total, de PQRS Tramitadas	1268
Tiempo esperado de respuesta	21
Menor tiempo de respuesta	1
Mayor tiempo de respuesta	156

SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2019-2
Total, de PQRS Tramitadas	1367

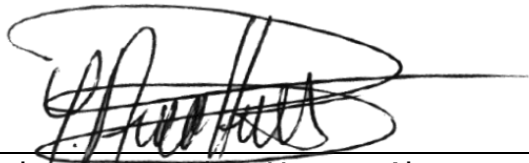
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 04
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 08 agosto 2019

Tiempo esperado de respuesta	5
Menor tiempo de respuesta	0
Mayor tiempo de respuesta	77

CONCLUSIONES

- Conforme a los resultados observados en la cantidad de radicados identificados como PQRS se podría mencionar que ha mejorado el proceso de identificación de dichos documentos recibidos en la ventanilla.
- El registro en el Sistema de Gestión Documental presenta limitaciones en la identificación de las respuestas de PQRS para asignar por secretaría. Este dato es importante para poder realizar el análisis de todas las PQRS y para facilitar la identificación de debilidades en el proceso.
- El tiempo de respuesta (en días hábiles) que en promedio esperaría un usuario aumento considerablemente: pasa de 23 a 25 días hábiles.
- Las Secretarías de Hacienda y Educación presentan los resultados más desfavorables en la gestión de PQRS afectando los resultados globales del proceso de Atención al Ciudadano.
- El porcentaje de PQRS a las que no es posible identificar la secretaría que tramita (información en el SGD) en el segundo semestre de 2019 aumento considerablemente, esta información puede ser de utilidad para el proceso en el momento de tomar decisiones de mejoramiento del mismo.
- El porcentaje de PQRS que no registra respuestas en el sistema es bastante elevado, esta situación se podría significar que existe un alto porcentaje de PQRS que no se responden, que existen documentos recibidos que no son PQRS y no requieren respuesta (errores en radicación) o que los usuarios no están registrando las respuestas dadas a las PQRS en el sistema de gestión documental. Cualquiera de los tres casos expuestos denota falta de control en el proceso.
- Los movimientos de PQRS aumentaron en comparación con semestres anteriores ya que, en el semestre evaluado se encontraron PQRS con 33 movimientos.

Elaboró



Nombre: Yuly Andrea Huertas Alonso
Cargo: Contratista



Nombre: Camila Andrea Avila Millán
Cargo: Profesional Universitario

Aprobó



Nombre: Yoana Marcela Aguirre Torres
Cargo: Jefe de Oficina de Control Interno