

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

<b>INFORME</b>	<b>PERIODO EVALUADO</b>	<b>FECHA</b>
Informe de Evaluación del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	Primer Semestre de 2020	31 de agosto de 2020

### 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 enlace 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 enero - junio de 2020 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", "PECTICION", "PECTION", "PETICON", "DERECHO", "DERCHO", "DERECH"

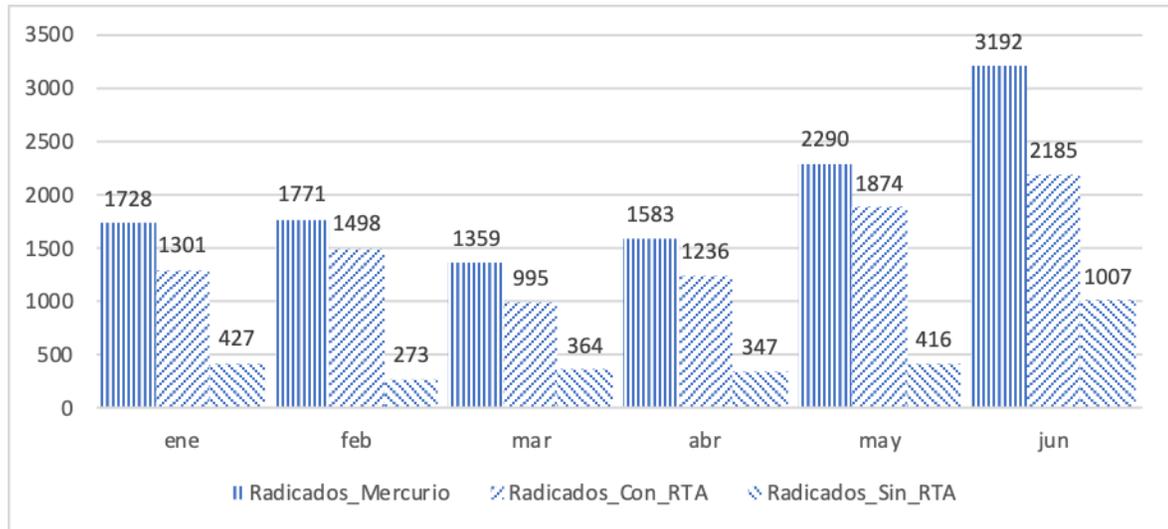
El número de radicados, identificados como PQRS, de I Semestre de 2020 y el movimiento por rutas PQRS se muestra a continuación:

<b>Periodo Evaluado</b>	<b>Número de radicados</b>	<b>Por ruta PQRS</b>	<b>Denuncias</b>
2020-01	11923	10638	0

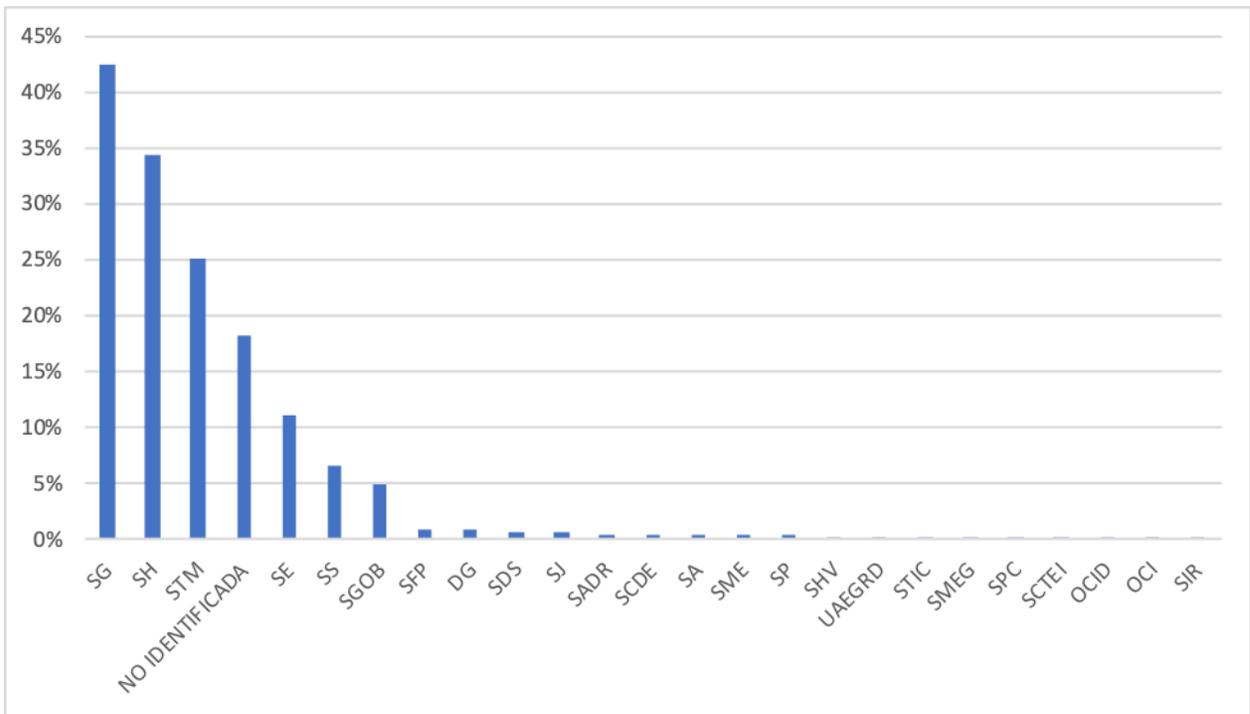
Para el periodo en evaluación del reporte se observaron un total de 11.923 PQRS de las cuales 9.089 tienen al menos una respuesta registrada en Mercurio (76%). El comportamiento

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

para detalle de cada uno de los meses del primer semestre de 2020 se muestra a continuación:



En relación con 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 100% de las PQRS radicadas) en las secretarías General, Hacienda y Transporte y Movilidad. Es importante resaltar que para el primer semestre de 2020 el 18% de las PQRS no tienen información suficiente que permita asignarlas a una secretaría, por esto se categorizan como "NO IDENTIFICADA". En el siguiente grafico se puede observar la participación por secretarías.



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

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, 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, disminuye en comparación con el semestre inmediatamente anterior, ya que en este el máximo en movimientos fue 33, con un máximo de 7 movimientos observados, no obstante, se resalta que el 99% 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:

# Movimientos	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
1	1259	1287	826	571	766	1580	6289
2	446	468	520	1000	1492	1585	5511
3	23	15	13	12	31	25	119
4	0	0	0	0	1	1	2
5	0	0	0	0	0	1	1
6	0	0	0	0	0	0	0
7	0	1	0	0	0	0	1

### **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 esta (correo electrónico, correo certificado o entrega física).

Del total de 11.923 PQRS recibidas durante el periodo evaluado 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 (18 de agosto de 2020).

Se evidencia que el 65% de las PQRS tienen una única respuesta al momento de generar el reporte del Sistema Mercurio, un valor cercano al 24% no registran respuesta, mientras que un porcentaje alrededor del 11% restante incluye entre dos (2) y doce (12) respuestas. El detalle de la cantidad de respuestas se muestra a continuación:

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

# Respuestas	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
0	427	273	364	347	416	1007	2834
1	1177	1294	823	1018	1561	1864	7737
2	81	147	138	165	244	238	1013
3	22	39	21	20	50	59	211
4	16	11	8	8	11	11	65
5	4	4	5	5	5	5	28
6	1	1	0	3	3	2	10
7	0	1	0	5	0	3	9
8	0	0	0	0	0	1	1
9	0	0	0	11	0	1	12
10	0	1	0	1	0	0	2
11	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	1	1

### 1) INCONSISTENCIAS

De total de 11.923 del semestre evaluado se encuentran 18 registros con inconsistencias en la información de respuestas asociadas:

Mes	Nro. Radicado	Fecha Radicación	Fecha Respuesta	Observación
2020-1	2020005796	14/01/20	23/01/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 25/09/2019. Incluye una respuesta adicional de fechas 02/03/2020
2020-1	2020007148	15/01/20	29/11/19	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2020-1	2020007148	15/01/20	29/11/19	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2020-1	2020008087	16/01/20	2/03/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 05/12/2019. Incluye una respuesta adicional de fechas 02/03/2020
2020-1	2020008087	16/01/20	2/03/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 05/12/2019. Incluye una respuesta adicional de fechas 02/03/2020
2020-2	2020029832	18/02/20	5/09/19	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2020-5	2020057428	13/05/20	26/05/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 08/04/2020. Incluye una respuesta adicional de fechas 26/05/2020
2020-5	2020057428	13/05/20	26/05/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 08/04/2020. Incluye una respuesta adicional de fechas 26/05/2020

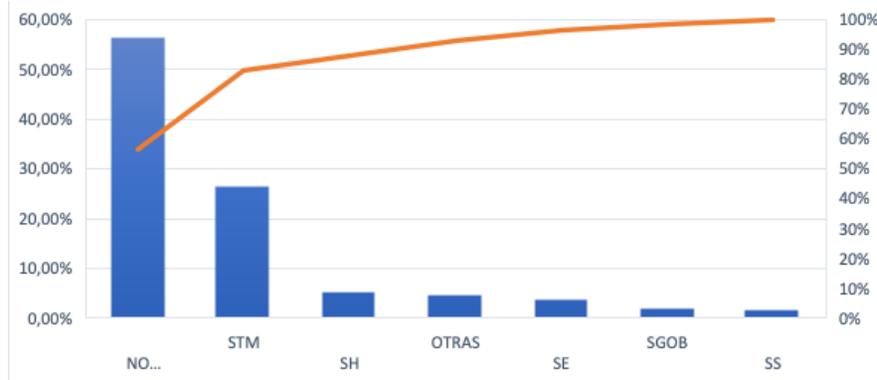
	<b>EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 04
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha de Aprobación: 08 agosto 2019

2020-5	2020058609	19/05/20	27/03/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 27/03/2020. Incluye una respuesta adicional de fechas 19/06/2020 y 19/06/2020
2020-5	2020058609	19/05/20	27/03/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 27/03/2020. Incluye una respuesta adicional de fechas 19/06/2020 y 19/06/2020
2020-6	2020063063	7/06/20	27/09/19	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2020-6	2020063063	7/06/20	27/09/19	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2020-6	2020063721	9/06/20	22/07/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 20/05/2020. Incluye una respuesta adicional de fechas 22/07/2020 y 22/07/2020
2020-6	2020063721	9/06/20	22/07/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 22/07/2020. Incluye una respuesta adicional de fechas 20/05/2020 y 22/07/2020
2020-6	2020064055	10/06/20	3/03/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 19/11/2019 y 03/03/2020. Incluye una respuesta adicional de fechas 19/06/2020 y 18/12/2019
2020-6	2020064055	10/06/20	3/03/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 19/11/2019 y 03/03/2020. Incluye una respuesta adicional de fechas 19/06/2020 y 18/12/2019
2020-6	2020064342	10/06/20	19/11/19	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 19/11/2019. Incluye una respuesta adicional de fechas 19/06/2020 y 19/06/2020
2020-6	2020064342	10/06/20	19/11/19	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación 19/11/2019. Incluye una respuesta adicional de fechas 19/06/2020 y 19/06/2020

## 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 primer semestre de 2020 se evidenciaron un total de 1.564 mercurios. Este detalle por secretaría se observa de la siguiente manera:

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



Las No Identificadas tienen la mayor cantidad de PQRs que aparecen sin respuesta en el sistema de gestión documental, esto es, 883 (un 56,49%), se resalta que estas PQRs sin respuesta para las que no fue posible identificar una secretaría, la Secretaría de Transporte y Movilidad alcanzan un 26,49% del total, esto es, 414 radicados. En cuanto al tiempo que las PQRs llevan sin respuesta se observa que en su mayoría un tiempo inferior a 60 días y mayor a 120 también tiene una cantidad de PQRs considerable (se debe tener en cuenta que se calculó sobre la fecha límite 18 de agosto de 2020):

	<b>&lt;= 60</b>	<b>&gt; 60 y &lt;= 90</b>	<b>&gt; 90 y &lt;= 120</b>	<b>&gt; 120</b>
<b>NO IDENTIFICADA</b>	758	43	20	62
<b>STM</b>	290	7	22	95
<b>SH</b>	19	4	4	55
<b>OTRAS</b>	24	3	20	26
<b>SE</b>	36	2	3	15
<b>SGOB</b>	11	1		19
<b>SS</b>	13	1	4	6

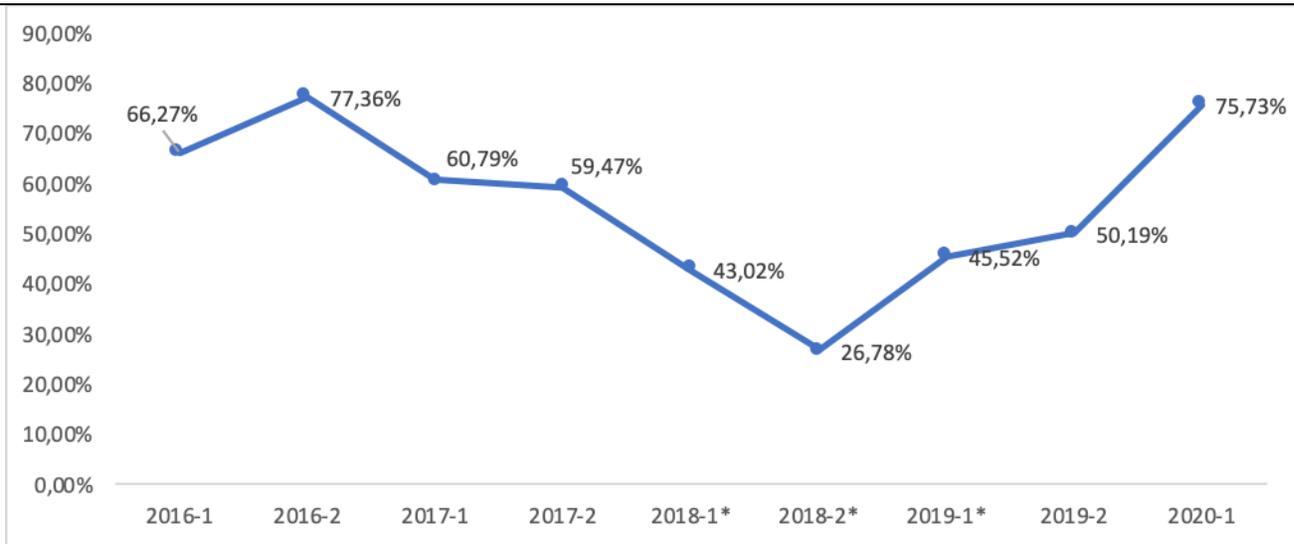
NI: No Identificada

### 3) TIEMPOS DE RESPUESTA

Oportunidad en la respuesta

De las 11.923 PQRs radicadas durante el semestre (excluyendo las 18 evidenciadas con inconsistencia) se observan un total de 9.089 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 75,73%.

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

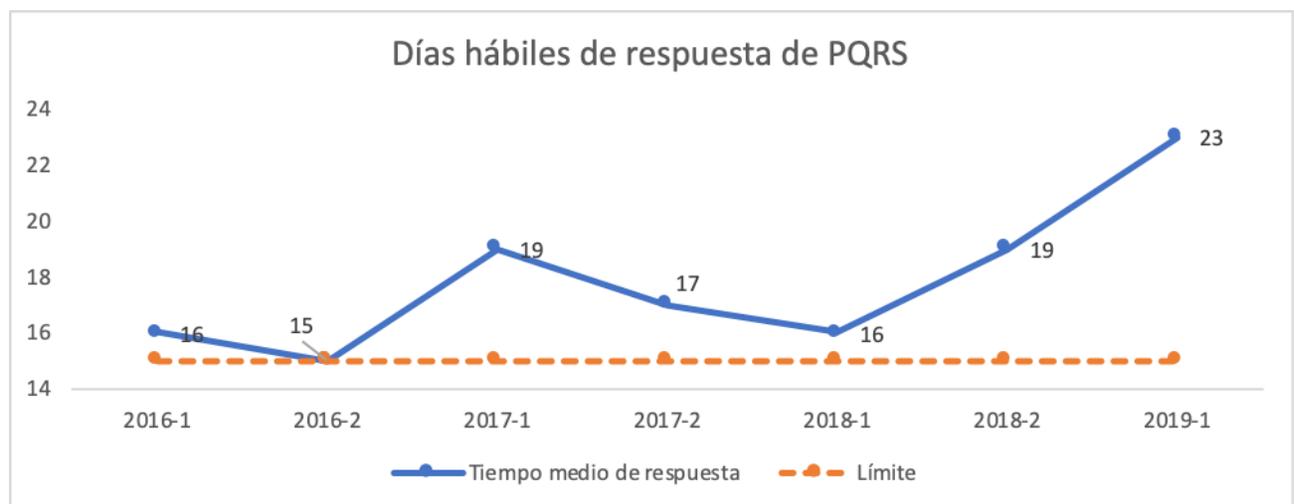


\* En estos semestres no se incluían datos de número de Mercurio recibidos y que no presentaban respuesta.

Durante los últimos dos semestres el porcentaje de oportunidad ha subido desde el segundo semestre de 2018 debido a que se incluyen las PQRS sin respuesta. Sobre estos últimos tres se puede concluir que para el primer semestre de 2020 se observa un notorio mejoramiento en la gestión de PQRS teniendo en cuenta que es el porcentaje más alto de los dos últimos años ya que este menciona que más de la mitad de las PQRS que se reciben en la gobernación se responden en menos de 15 días.

### Tiempo de respuesta de PQRS

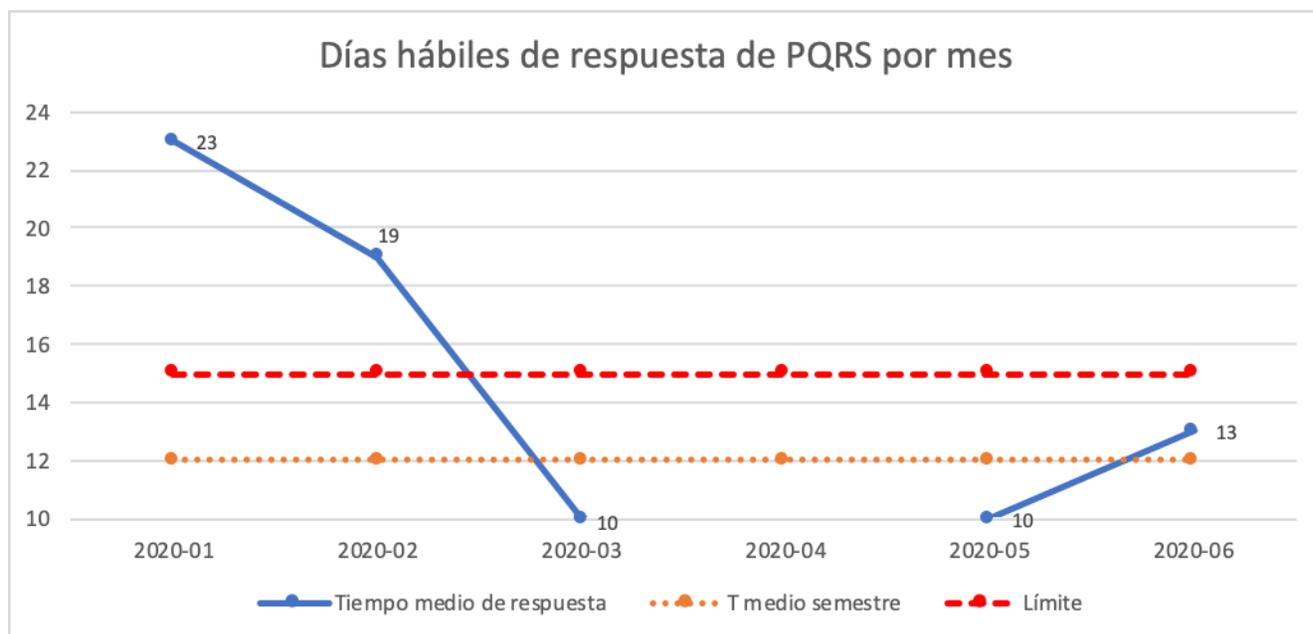
El tiempo medio de respuesta de una PQRS (el tiempo, en días hábiles, que en promedio espera un usuario para recibir una respuesta) para el primer semestre de 2020 fue de 12 días hábiles.



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

Al comparar el semestre evaluado en el presente informe se evidencia una disminución en el tiempo de respuesta lo que representa, un resultado positivo en la gestión del proceso de Atención al Ciudadano se observa que el proceso ha mejorado ya que 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 6 meses consecutivos en lo que presenta un tiempo medio de respuesta menor o igual a 15 días hábiles, el menor tiempo alcanzado se dio con 8 días en el mes de abril de 2020, y en el mes de enero se presenta el mayor tiempo medio de respuesta el cual alcanza 23 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 secretaria, 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 2.632, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

2020-1		
Secretaría	Nro. Radicados	%
SH	1346	51,14%
SE	434	16,49%
STM	395	15,01%

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

SS	197	7,48%
SJOB	128	4,86%
NO IDENTIFICADA	51	1,94%
SG	17	0,65%
DG	9	0,34%
SA	8	0,30%
SJ	7	0,27%
SP	6	0,23%
SADR	5	0,19%
SME	5	0,19%
SDS	5	0,19%
SFP	5	0,19%
UAEGRD	4	0,15%
SCDE	3	0,11%
SHV	2	0,08%
OCI	1	0,04%
SCTEI	1	0,04%
STIC	1	0,04%
SPC	1	0,04%
SMEG	1	0,04%
	<b>2632</b>	

En este informe se presenta un mayor detalle para las secretarías que tienen un porcentaje representativo en el total de PQRS que se reciben en el nivel central de la Gobernación, de las cuales se encontró que para el primer trimestre de 2020 la Secretaría de Hacienda aparece con el 51,14% de las PQRS mientras que la Secretaría de Educación aparece con un 16,49%, la Secretaría de Transporte y Movilidad con el 15,01% y la Secretaría de Salud con el 7,48%; estas 4 secretarías tramitaron el 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 Educación, Secretaría de Salud y Secretaría de Transporte y Movilidad. Por otro lado, se resalta que la Secretaría de Hacienda tiene un porcentaje de oportunidad más bajo.

Secretaría	% Oportunidad 2020-1	
SH	29,20%	No Mejora
SE	51,61%	Mejora
STM	70,63%	Mejora
SS	75,63%	Mejora

Al analizar los resultados en tiempo de respuesta se observa que la Secretaría de Salud tiene un tiempo esperado de respuesta de 2 días hábiles, Secretaría de Transporte y Movilidad tiene

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

un tiempo esperado de respuesta de 4 días hábiles y la Secretaría Educación tiene un tiempo esperado de respuesta de 7 días hábiles, tienen resultados adecuados al límite establecido de 15 días hábiles. En el caso de la Secretaría de Hacienda tiene un tiempo esperado de respuesta de 34 días hábiles en el primer semestre de 2020, presentando el mayor tiempo entre las cuatro secretarías. Los detalles del comportamiento de cada secretaría se presentan en las siguientes tablas:

<b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b>	<b>2020-1</b>
Total de PQRS Tramitadas	1346
Tiempo esperado de respuesta	34
Menor tiempo de respuesta	1
Mayor tiempo de respuesta	106

<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>	<b>2020-1</b>
Total de PQRS Tramitadas	434
Tiempo esperado de respuesta	7
Menor tiempo de respuesta	0
Mayor tiempo de respuesta	117

<b>SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD</b>	<b>2020-1</b>
Total de PQRS Tramitadas	395
Tiempo esperado de respuesta	4
Menor tiempo de respuesta	0
Mayor tiempo de respuesta	70

<b>SECRETARÍA DE SALUD</b>	<b>2020-1</b>
Total de PQRS Tramitadas	197
Tiempo esperado de respuesta	2
Menor tiempo de respuesta	0
Mayor tiempo de respuesta	85

## 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 esperado de respuesta (en días hábiles) de una PQRS se redujo

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

en dos días (2) hábiles, ya que el de 25 días paso a 23 días.

- 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 primer semestre de 2020 aumento considerablemente, ya que de un 5% paso a un 18% y 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, ya que se mantiene por encima del 20%, esta situación 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 disminuyeron considerablemente en comparación con el semestre inmediatamente anterior ya que, en el semestre evaluado se encontraron PQRS con 12 movimientos.

**Elaboró**



Nombre: Yuly Andrea Huertas Alonso  
Cargo: Contratista

**Aprobó**



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