



INFORME PQRSDf INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TERCER TRIMESTRE DE 2024

La medición del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDf del tercer trimestre de 2024, se realizó con base en el número de radicados recibidos, registrados y direccionados, en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, únicamente en la ruta denominada PQRSDf y en el sistema SAC: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, administrado por la Secretaría de Educación según reglamentación nacional, medición correspondiente al periodo del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024.

Teniendo en cuenta la ficha técnica del indicador, se tomaron como fuente de medición los sistemas de Gestión Documental (Mercurio, SAC,), con fórmula de cálculo

Fórmula de cálculo

(# de PQRSDf con respuesta en tiempo en el trimestre /# total de PQRSDf con respuesta en el trimestre) *100

Objetivo del indicador

Medir la oportunidad de respuesta a los requerimientos realizados por los usuarios en términos de ley.

Tolerancia Superior	85%
Tolerancia Inferior	75%
Meta	100%

Se debe tener en cuenta que la información del sistema SAC es aportada por la Secretaría de Educación, único ente que maneja el mencionado sistema, de acuerdo con la normatividad del Ministerio de Educación, para su posterior consolidación con la información extraída del sistema de Gestión Documental Mercurio.

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos en el tercer trimestre de 2024, indicador oportunidad en la respuesta PQRSDf.

ENTIDAD CERTIFICADA



Secretaría General

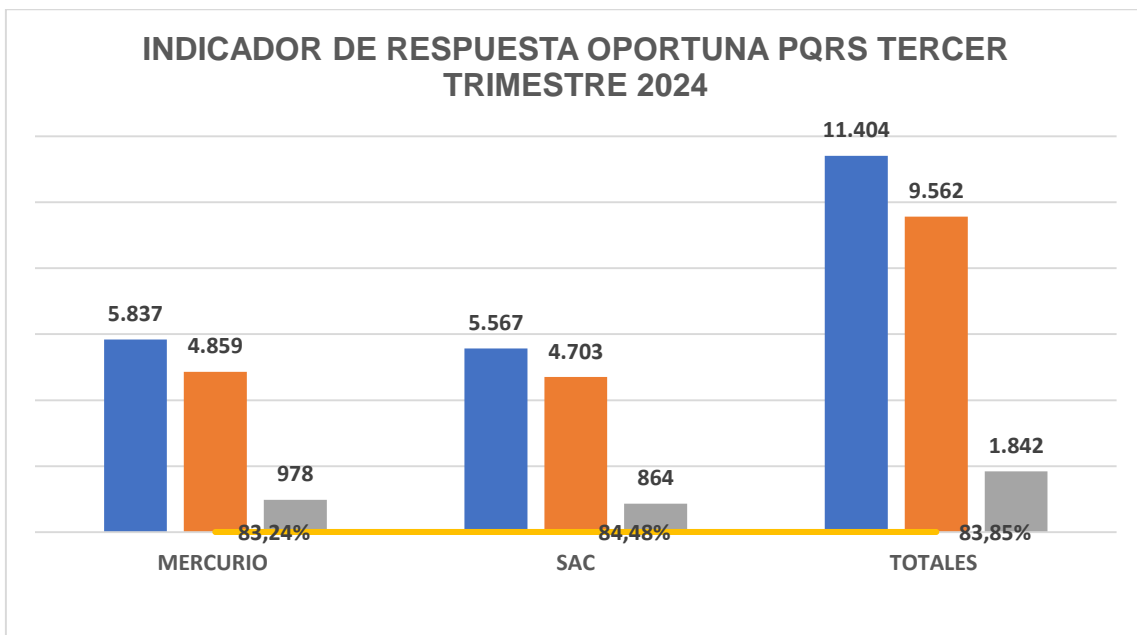
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
@CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



INDICADOR DE RESPUESTA OPORTUNA PQRS 3 TRIMESTRE 2024				
Canal	Total recibidos	Evacuados a tiempo	Evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	5.837	4.859	978	83,24%
SAC	5.567	4.703	864	84,48%
TOTALES	11.404	9.562	1.842	83,85%

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



fuentes herramienta Mercurio, SAC

Durante el período comprendido entre el 01/07/2024 y el 30/09/2024, se recibieron 11.404 PQRSDF a través de los sistemas de Gestión Documental Mercurio y SAC, de los cuales, 9.562 tuvieron respuesta en términos y 1.842 peticiones con respuesta fuera de términos de ley. Para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencia las PQRSDF que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley (Ley 1755 de 2015), obteniendo un porcentaje de cumplimiento de respuesta del 83,85%.

A continuación, se detallan 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 está en cabeza de la Secretaría de Educación y son consolidadas con las PQRSDF registradas en el

ENTIDAD CERTIFICADA



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
f/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



Sistema de Gestión Documental Mercurio, obteniendo el indicador consolidado de la entidad.

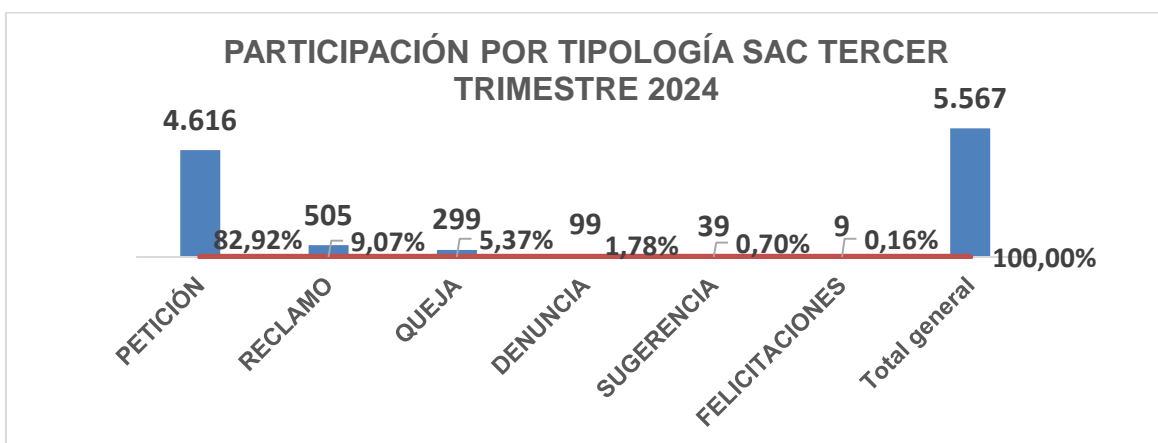
Se denota que el mayor flujo de requerimientos, corresponde a peticiones con una participación del 82,92%, seguido por los reclamos con el 9,07%, quejas 5,37%, denuncias con el 1,78%, sugerencias con el 0,70%, finalizando con las felicitaciones 0,16%, como se detalla en el cuadro siguiente:

PQRSDF SISTEMA SAC SECRETARÍA DE EDUCACIÓN TERCER TRIMESTRE 2024				
Tipología	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	TOTAL GENERAL	% PARTICIPACIÓN
PETICIÓN	3.854	762	4.616	82,92%
RECLAMO	462	43	505	9,07%
QUEJA	254	45	299	5,37%
DENUNCIA	89	10	99	1,78%
SUGERENCIA	36	3	39	0,70%
FELICITACIONES	8	1	9	0,16%
Total general	4.703	864	5.567	100,00%

Fuente Sistema de Gestión Documental SAC, Secretaría de Educación

Se puede evidenciar que de las 5.567 PQRSDF recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 4.703 fueron contestadas en tiempo de respuesta y 864 contestadas fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de respuesta oportuna a través del aplicativo SAC de 84,48%.

Gráfica 2



Fuente Sistema de Gestión Documental SAC, Secretaría de Educación

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
f/CundiGov. @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



Ranking por secretaría tercer trimestre de 2024 información consolidada de las PQRSDF registradas en los aplicativos SAC, MERCURIO.

INDICADOR RESPUESTA OPORTUNA PQRSDF 3 TRIMESTRE DE 2024				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDF	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARÍA PRIVADA	5	5		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1	1		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	1	1		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	21	21		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE GOBIERNO	48	48		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE HABITAT Y VIVIENDA	9	9		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE HACIENDA	433	433		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	8	8		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	11	11		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE SALUD	397	397		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE TIC	4	4		100,00%
PQRS SECRETARÍA DEL AMBIENTE	45	45		100,00%
PQRS SECRETARÍA GENERAL	20	20		100,00%
PQRS SECRETARÍA JURÍDICA	65	65		100,00%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	17	17		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	852	838	14	98,36%
PQRS SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	13	12	1	92,31%
SAC EDUCACIÓN	5.567	4.703	864	84,48%
PQRS SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	77	63	14	81,82%
PQRS SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3.810	2.861	949	75,09%
totales	11.404	9.562	1.842	83,85%

Fuente herramienta Mercurio y SAC

Se direccionaron PQRSDF para su gestión y contestación a 20 entidades de la sede central: 17 Secretarías, Secretaría Privada, la U.A.E para la Gestión del Riesgo de Desastres y las ingresadas a la Secretaría de Educación a través del SAC, para su contestación en términos de ley (Ley 1755 de 2015 y demás conexas).

De acuerdo con la información, 15 secretarías obtuvieron resultados de la meta establecida en el indicador de respuesta oportuna del 100%, dos (2) secretarías no cumplieron la meta establecida, pero se ubicaron por encima del rango de la tolerancia superior (85%), y 3 entidad dentro de la franja de tolerancia superior.

A continuación, en la gráfica se observa el porcentaje de participación de las 5 entidades con más número de PQRSDF recibidas.

ENTIDAD CERTIFICADA

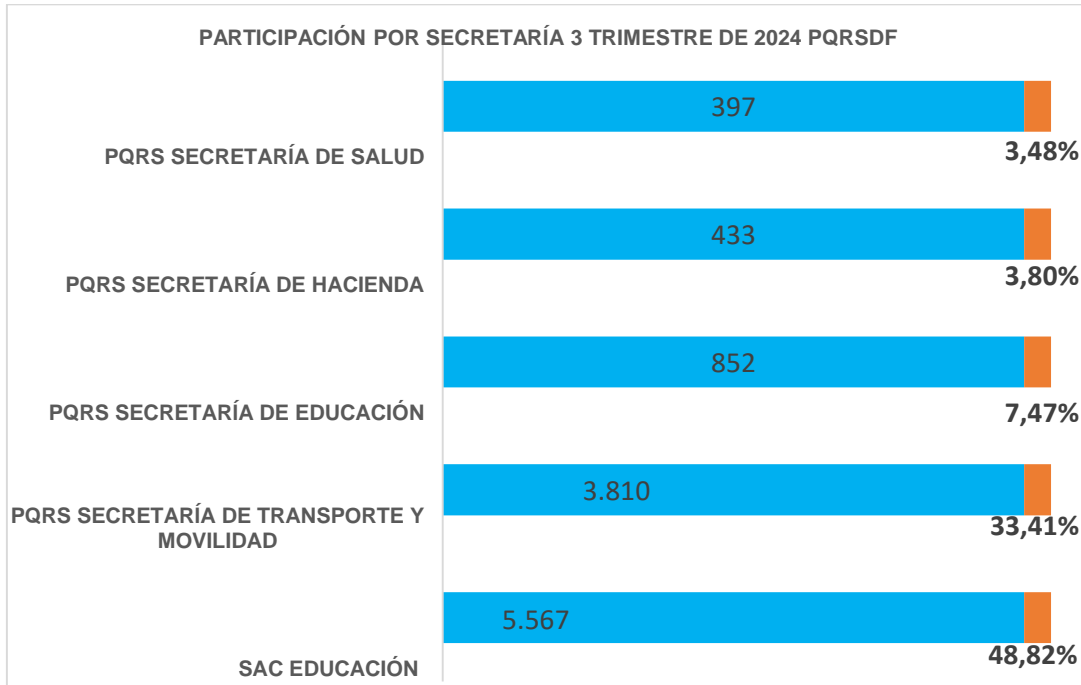


Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
 @CundiGov @CundinamarcaGov
 www.cundinamarca.gov.co



Gráfica 3



Fuente herramienta Mercurio y SAC

Se ilustra en la gráfica anterior que la Secretaría de Educación (SAC), para este periodo mantiene mayor flujo de PQRSDF recibidas y gestionadas, con una participación del 48,82%, en segundo lugar, la Secretaría de Transporte y Movilidad con una participación del 33,41%, en tercer lugar, la Secretaría de Educación con una participación del 7,47% continúa la Secretaría de Hacienda con 3,80%, en quinto lugar, la Secretaría de Salud con una participación del 3,48%.

La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF, para el tercer trimestre de 2024, fue de carácter, descendente puesto que para el segundo trimestre de 2024 el indicador de oportunidad en la respuesta se ubicó en el 86,97% y para este periodo alcanzó el 83,85%.

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.

ENTIDAD CERTIFICADA



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
f/CundiGov. @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



Acción a seguir:

- Se continúa con la programación de reunión con el comité de administradores de PQRSDF para realizar control y seguimiento de las mismas, orientando a los administradores de PQRSDF, sobre la importancia de dar contestación en términos de ley (Ley 1755 de 2015) y las implicaciones legales y administrativas que acarrea el incumplimiento de la norma.
- Se generó la circular 018 de junio 2024, donde se ratifican las implicaciones legales y administrativas, en el incumplimiento de la contestación de las PQRSDF.
- 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 continúa con la organización de reuniones quincenales con la Secretaría de Transporte y Movilidad, verificando las PQRSDF de la mencionada 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 018 de junio de 2024 relacionada con las acciones disciplinarias aplicables a los servidores públicos y contratistas que incumplieron para el segundo trimestre de 2024 con la contestación de las PQRSDF por fuera de los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Dificultades:

- Se continúan presentado demoras en la contestación a las PQRSDF por parte de la Secretaría de Transporte y Movilidad con lo cual se afecta el indicador de respuesta oportuna, ya que es la Secretaría con participación importante en la recepción y gestión de las PQRSDF,
- Se siguen presentado fallas técnicas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Dando cumplimiento a la actividad planteada en MIPG, ITA se relaciona la siguiente información:

ENTIDAD CERTIFICADA



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
f/CundiGov. @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.

En atención a este literal se evidencia la siguiente información relacionada con la participación porcentual de quejas y reclamos recibidos por secretaría:

Secretaría de Educación (SAC), para este periodo mantiene mayor flujo de PQRSDf recibidas y gestionadas, con una participación del 48,82%, en segundo lugar, la Secretaría de Transporte y Movilidad con una participación del 33,41%, en tercer lugar, la Secretaría de Educación con una participación del 7,47% continúa la Secretaría de Hacienda con 3,80%, en quinto lugar, la Secretaría de Salud con una participación del 3,48%.

Recomendaciones de particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

No se registraron recomendaciones de los particulares registradas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio en el tercer trimestre de 2024.

Recomendaciones de particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública

No se registraron recomendaciones de los particulares registradas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio en el tercer trimestre de 2024.

Recomendaciones de particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

No se registraron recomendaciones de los particulares registradas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio en el tercer trimestre de 2024.

A continuación, se ilustra el comportamiento del indicador de oportunidad en la respuesta de la vigencia 2023 y lo corrido del 2024, en la cual claramente se evidencia que el mejor resultado corresponde al tercer trimestre de 2023.

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
f/CundiGov. @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



Comportamiento indicador de oportunidad en la respuesta 2023 – 2024	
Trimestre 2023	Resultado porcentual
I	90,38%
II	82,83%
III	93,98%
IV	85,18%
Trimestre 2024	Resultado porcentual
I	82,97%
II	86,97%
III	83,85%

Fuente herramienta Mercurio

Conclusiones

Para el tercer trimestre de 2024, el indicador de respuesta oportuna de las PQRSDF se vio afectado por varios factores entre los que se destacan la falta de funcionarios para el seguimiento en la contestación oportuna de las PQRSDF por parte de las entidades centralizadas de la Gobernación de Cundinamarca. Fallas en el sistema de gestión documental Mercurio, lo cual ocasiona demoras en la gestión de las PQRSDF.

Cordialmente,

José Ricardo Bermúdez Cárdenas
Director Atención al Usuario

Dora Lilia Gamba Lozano
Profesional Universitario Especializado
Revisó

Omar Francisco Torres Suárez
Profesional Universitario
Elaboró

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
f/CundiGov. @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co