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

INFORME	PERIODO EVALUADO	FECHA
Informe de Evaluación del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	Segundo Semestre de 2021	23 de febrero de 2022

NORMATIVIDAD APLICABLE

La Ley 1474 del 2011, contempla en su Artículo 76, “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...”.

Artículo 14 y 30, Ley 1755 de 2015, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”

Artículo 5, Decreto 491 de 2020, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios...*”

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

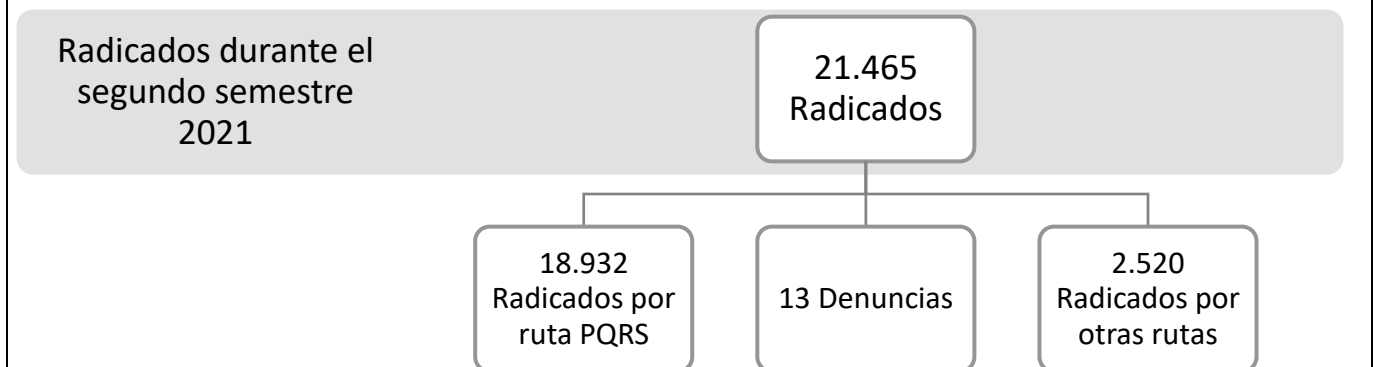
PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO


OBJETIVO: Realizar el seguimiento de PQRS en oportunidad de respuesta, de acuerdo con los lineamientos normativos

ALCANCE: Para el periodo julio - diciembre de 2021 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" y 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 II Semestre de 2021 y el movimiento por rutas PQRS se muestra a continuación:



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

Para el periodo en evaluación del reporte se observaron un total de 21.465 PQRS de las cuales 17.276 tienen al menos una respuesta registrada en Mercurio (80%), respecto al 20% restante corresponde a aquellos registros que no tienen una respuesta asociada en el sistema de gestión documental, como se muestra a continuación:



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de febrero de 2022

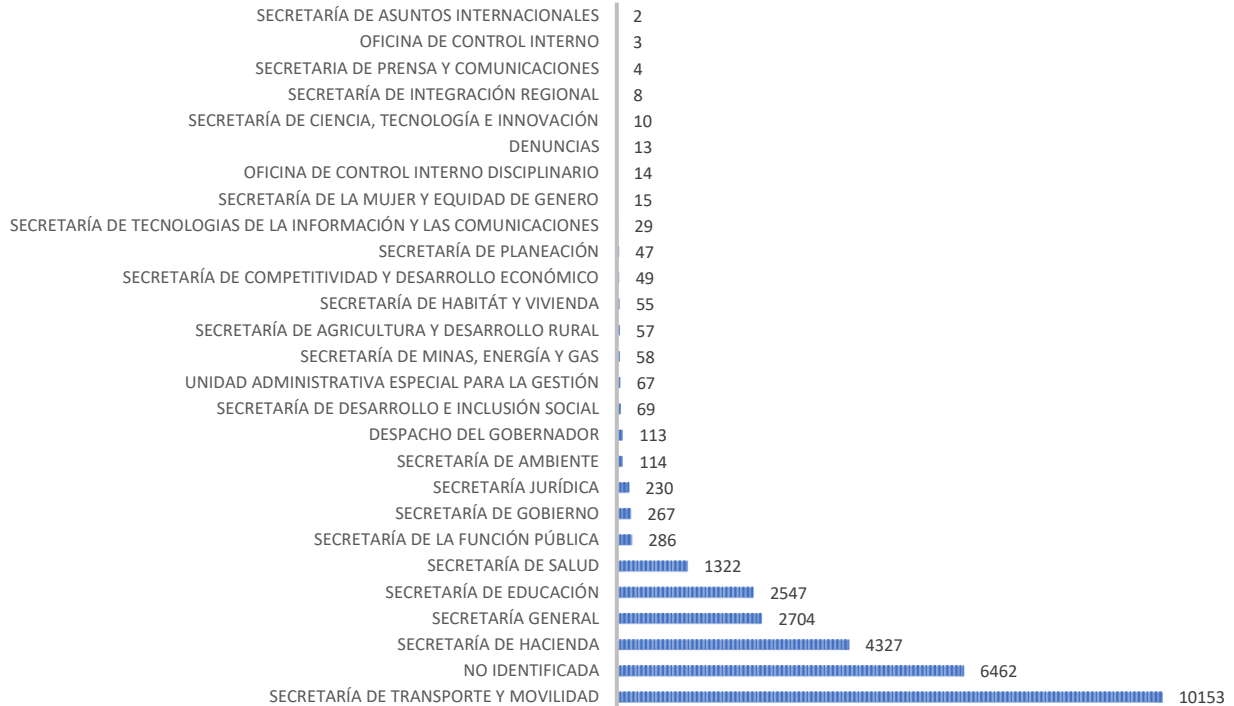
El comportamiento para detalle de cada uno de los meses del segundo semestre de 2021 se muestra a continuación:



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de febrero de 2022

De las 21.465 PQRS recibidas el 30% de las PQRS no tienen información suficiente que permita asignarlas a una secretaría, por esto se categorizan como "NO IDENTIFICADA" y aproximadamente el 94% de los radicados se direcciona en las secretarías Transporte y Movilidad, Hacienda, Educación y General. En el siguiente grafico se puede observar la participación por secretarías.

PQRS ASIGNADAS POR SECRETARÍA



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de febrero de 2022

En cuanto a los “movimientos”, que hace referencia a la cantidad de secretarías o dependencias por las cuales pasa la PQRS, bajó en comparación con el semestre inmediatamente anterior (máximo movimientos fue 6) respecto a este semestre con un máximo de 4 movimientos observados. A continuación, se presenta el detalle por mes:


# MOVIMIENTOS	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	2664	2618	2855	2293	2017	1586
2	1988	1336	1279	900	918	889
3	40	16	12	13	21	14
4	1	2	0	2	1	0

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de febrero de 2022

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 21.465 PQRS recibidas durante el periodo evaluado, 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 (22 de febrero de 2022). En cuanto a las PQRS con respuesta se

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

observan casos en que una PQRS puede llegar a tener hasta veintiocho (28) respuestas, como es el caso del radicado No. 2021110916 la cual se direccionó a cuatro (4) rutas diferentes, con siete (7) respuestas por cada ruta.

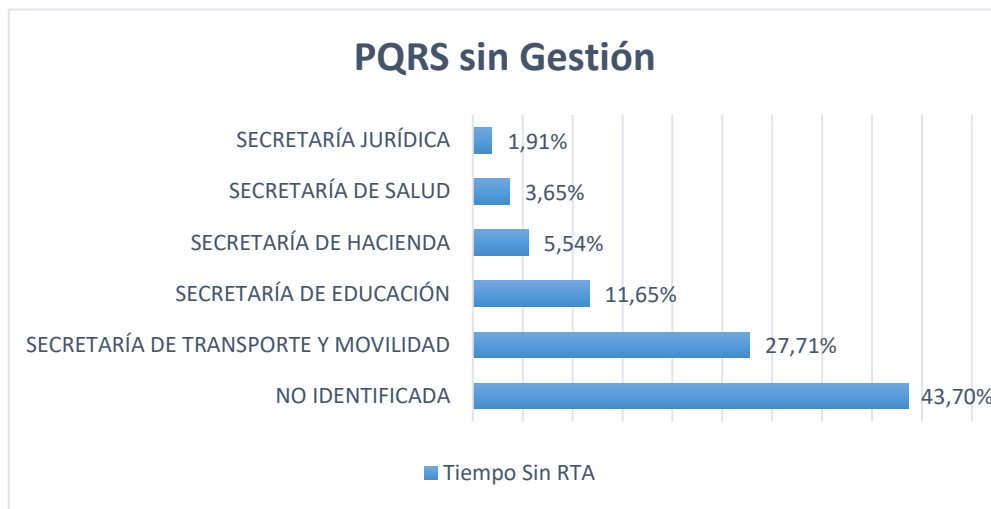
1) PQRS SIN RESPUESTA

Para este resultado se tienen en cuenta aquellos registros del reporte de mercurio que no tienen 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 2021 se evidenciaron un total de 4.189 mercurios asignados a las Secretarías como se observa de la siguiente tabla:

SECRETARÍA	<= 60	>60 Y <= 90	> 90 Y <= 120	> 120	TOTAL
No Identificada	286	326	371	848	1831
Secretaría de Transporte y Movilidad	221	215	326	399	1161
Secretaría de Educación	58	91	96	243	488
Secretaría de Hacienda	35	42	65	90	232
Secretaría de Salud	19	32	38	64	153
Secretaría Jurídica	10	18	26	26	80
Despacho del Gobernador	12	18	28	21	79
Secretaría de Gobierno	9	6	4	6	25
Secretaría de la Función Pública	7	6	2	9	24
Secretaría de Desarrollo E Inclusión Social	2	4	5	7	18
Secretaría de Planeación	2	5	3	6	16
Secretaría General	2	1	0	13	16
Secretaría de Ambiente	2	2	4	5	13
Secretaría de Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones	1	0	0	9	10
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	2	0	6	9
Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico	2	2	3	2	9
Secretaría de Minas, Energía Y Gas	0	2	2	2	6
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	0	1	2	2	4
Oficina de Control Interno	0	3	0	0	3
Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres	1	1	1	0	3
Secretaría de Prensa y Comunicaciones	2	0	0	1	3
Secretaría de Hábitat y Vivienda	1	0	0	1	2
Secretaría de Ciencia, Tecnología E Innovación	0	0	1	1	2
Secretaría de la Mujer y Equidad de Genero	0	1	0	1	2

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de febrero de 2022

De las 4.189 PQRS sin gestión, 1.831 no se lograron asociar a una secretaría. La Secretarías de Transporte y Movilidad 27,71%, Educación 11,65% Hacienda 5,54%, Salud 3,65 y Jurídica 1,91 no tramitaron el 94% de las PQRS sin respuesta.

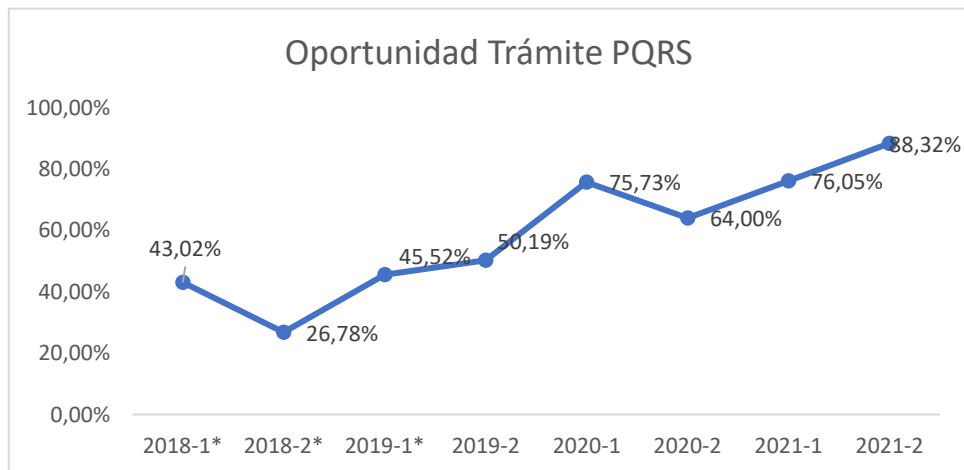


Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de febrero de 2022

2) TIEMPOS DE RESPUESTA

Oportunidad en la respuesta

De las 21.465 PQRS radicadas durante el semestre, se observan un total de 14.785 que tramitaron al menos una de sus respuestas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, de lo anterior se observa entonces un porcentaje de oportunidad de 88,32%.

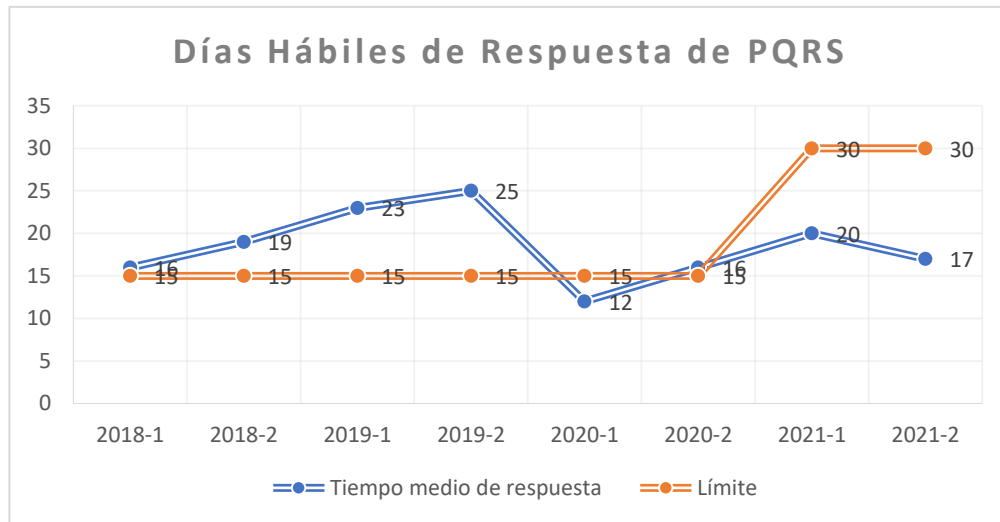


* En estos semestres no se incluían datos de número de Mercurio recibidos y que no presentaban respuesta.

Para la vigencia 2021 el porcentaje de oportunidad ha subido, en comparación a los últimos 4 años, 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 mas de la mitad de las PQRS que se reciben en la gobernación se responden en los tiempos definidos para este informe se tiene en cuenta los 30 días según el ajuste por el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

• 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 2021 fue de 17 días hábiles.



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de febrero de 2022


Al comparar el semestre evaluado en el presente informe se evidencia una disminución de 3 días en el tiempo de respuesta lo que representa, que el proceso se mantiene lo términos de respuesta en la gestión del proceso de Atención al Ciudadano ya que tiene la capacidad para dar respuesta a las PQRS en un tiempo menor a 30 días hábiles, según el ajuste por el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. 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.

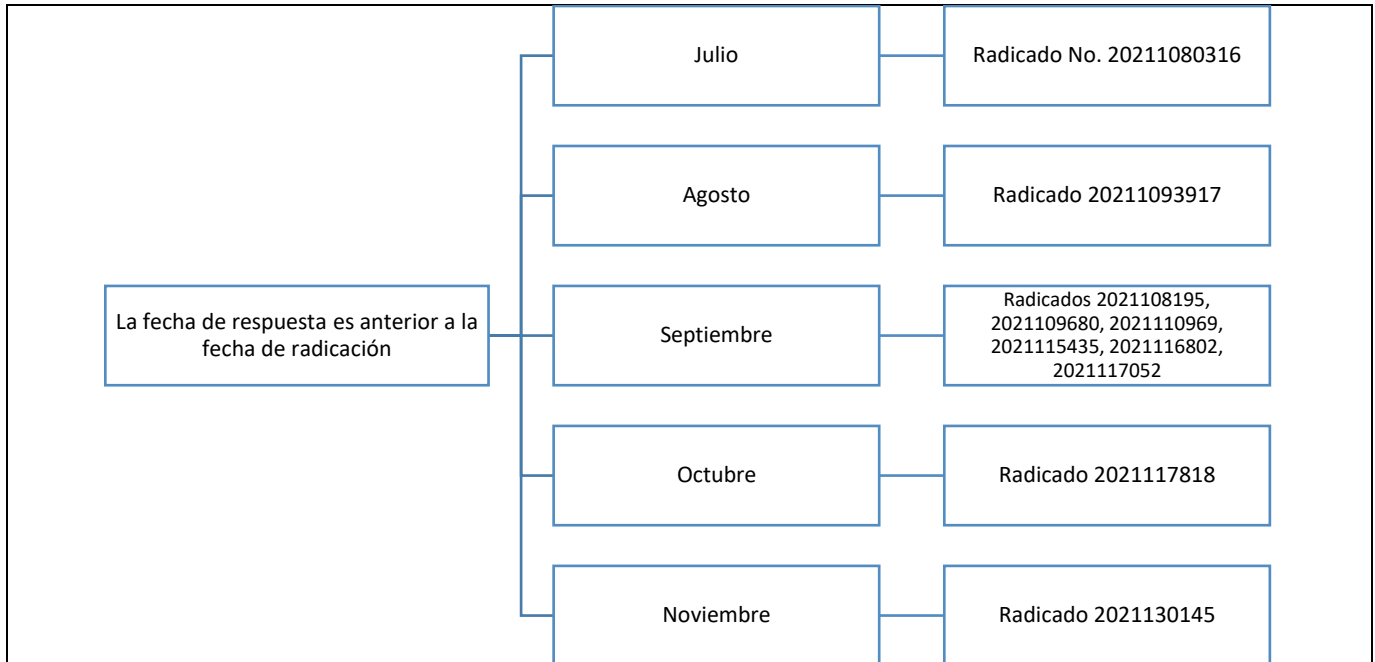
De todas las Secretarías que mas PQRS gestionan se detallan a continuación:

	SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	SECRETARÍA DE HACIENDA	SECRETARÍA DE SALUD	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
PQRS TRAMITADAS	5019	2688	740	731
TIEMPO ESPERADO DE RESPUESTA	21	13	9	17
MENOR TIEMPO DE RESPUESTA	0	0	0	0
MAYOR TIEMPO DE RESPUESTA	151	114	76	130

3) INCONSISTENCIAS

De total de 21.465 del semestre evaluado se encuentran 18 registros con inconsistencias en la información de respuestas asociadas:

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



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los reportes de Mercurio con corte 22 de febrero de 2022


La evaluación del trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias se relaciona con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la 5ª Dimensión “*Información y comunicación*”, teniendo en cuenta el atributo:

- Toma de decisiones basada en evidencia a partir de información estadística y registros administrativos de calidad.

Se evidencio que en la matriz de riesgos del proceso de atención al usuario se evidencio el siguiente riesgo:

Proceso	Riesgo	Zona Inherente	Zona residual
Atención al Usuario	Posible afectación reputacional, económica y demandas jurídicas, o acciones de tutela por la no contestación de las PQRSDF dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la ley (ley 1755 y decreto 491 2020)	Alta	Moderada
Atención al Usuario	Posible afectación económica y reputacional debido a la radicación errada de las comunicaciones oficiales externas recibidas, lo que ocasiona reprocesos y demoras en la contestación de las PQRSDF y demás comunicaciones,	Alta	Moderada

Se Observa en las evidencias cargadas en la plataforma Isolución que el control se ejecuto, Sin embargo, el plan de acción debería ser diferente al control teniendo en cuenta que este riesgo se encuentra en una zona inherente alta debiendo trabajar en actividades tendientes a disminuir el nivel de riesgo. en análisis de las PQRSDF se evidencia un porcentaje sin gestión, lo que puede llegar a generar una posible materialización del riesgo a pesar de que la ejecución de control se realice, es importante crear estrategias para mejorar en la radicación, gestión y oportunidad de respuesta.

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

En cuanto al segundo riesgo se evidenció al analizar el diseño del control se observa que se ajusta a lo que indica la Guía de Riesgos, sin embargo, se observa que no es eficaz este control ya que se evidenciaron inconsistencias en las fechas de respuesta, lo que podría llevar a debilidad en la definición de causas.

HALLAZGOS

A partir del análisis realizado durante el informe se genera una serie de hallazgos evidenciados en el Anexo al documento (EVSEGFR56_Tabla_Obs), los cuales serán sujeto de plan de mejoramiento a través de la plataforma ISOLUCION.

OPORTUNIDADES DE MEJORA


RESPONSABLE	OPORTUNIDAD DE MEJORA	EVIDENCIA
ATENCIÓN AL USUARIO	Teniendo en cuenta que se encontraron 18 registros con inconsistencia en los cuales se evidencia que la fecha de respuesta es anterior a la fecha de radicación, se sugiere implementar un control automático de validación de fechas en el sistema.	Reportes_segundo_semestre_2021 MatrizPQRS_Periodo_2021_2
ATENCIÓN AL USUARIO	Se recomienda realizar un análisis de causas mas profundo y acompañamientos en la ejecución del procedimiento a las Secretarías que tienen un mayor porcentaje de inconsistencias	Reportes_segundo_semestre_2021 MatrizPQRS_Periodo_2021_2

CONCLUSIONES

Se observo que durante el segundo semestre de 2021 mejoraron en el enrutamiento de las PQRSDf, en comparación a semestres anteriores, bajando el numero de movimientos, sin embargo, existe un porcentaje alto de PQRSDf que no se pueden identificar a la hora de realizar el análisis, es importante tener en cuenta que esta información es trascendental para la toma decisiones del proceso.

De las PQRSDf registradas en el sistema Mercurio se evidencio que el 20% no tienen una respuesta asociada, lo que genera un incumpliendo de los tiempos de respuesta establecidos por la Ley 1755 y decreto 491 2020, además genera una posible materialización de los riesgos identificados por el proceso de Atención al Usuario.

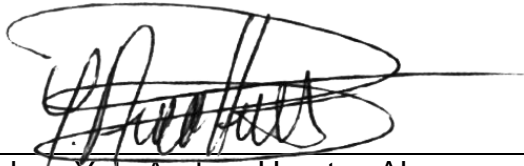
En el periodo analizado se presento una mejora en la oportunidad del trámite de las PQRSDf, debido a que, bajo el tiempo de respuesta a 17 días, en comparación a los periodos anteriores,

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

es importante tener en cuenta que los tiempos fueron modificados por el Decreto 491 de 2020 para garantizar la atención y la prestación de los servicios en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

En la matriz de riesgos del proceso de atención al usuario se identificaron dos riesgos asociados a la contestación de PQRSDF, se evidencio que se ejecutan los controles, sin embargo, es importante realizar un mejor análisis de causas en la ejecución del procedimiento.

Elaboró



Nombre: Yuly Andrea Huertas Alonso
Cargo: Contratista

Aprobó



Nombre: Yoana Marcela Aguirre Torres
Cargo:

Revisó



Nombre: Ludy Rocio Vargas Vargas
Cargo: Contratista