

INFORME PQRS

Proceso de atención al ciudadano

7/2015

01 de enero al 31 de marzo



ACERCA DE ESTE INFORME

El reciente informe, da cumplimiento a lo determinado en el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, y muestra la información detallada de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos – PQRS recibidos en la Gobernación de Cundinamarca, durante el periodo comprendido entre 01 de Enero del 2015 al 31 de marzo del 2015. La información contenida en este informe, corresponde a cada uno de los canales habilitados por la Entidad, para la recepción de las PQRS, asimismo, contiene la información del trámite dado a las mismas durante el periodo reportado. El Grupo de Atención al Usuario, realiza el seguimiento a la gestión adelantada por las diferentes dependencias que conforman la Gobernación de Cundinamarca, respecto de la oportuna atención de las peticiones presentadas por quienes requieren obtener información de parte de la administración. Lo anterior, en desarrollo de su función de control y seguimiento establecida en el artículo 52 del Decreto 103.

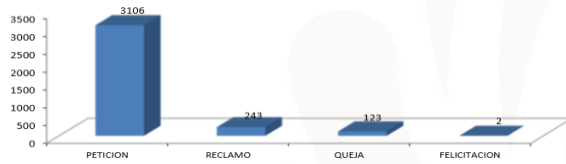
Objetivo: Realizar análisis del comportamiento de las PQRS registradas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio , en cuanto a cantidad, oportunidad y mejora continua.
Periodo: 01 de Enero del 2015 al 31 de marzo del 2015

CANTIDAD DE PQRS

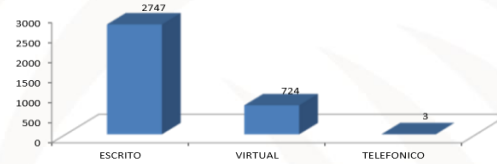
Durante el primer trimestre del año 2015 (enero-marzo) se presentaron un total de 3474 PQRS distribuidas de la siguiente manera:

| SECRETARIA | CANTIDAD | % PARTICIPACION |
|--------------------------------------|-------------|-----------------|
| SECRETARIA DE EDUCACION | 1476 | 42% |
| SECRETARIA DE SALUD | 654 | 19% |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 640 | 18% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 336 | 10% |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA | 67 | 2% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 57 | 2% |
| SECRETARIA GENERAL | 47 | 1% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 32 | 1% |
| SECRETARIA PRIVADA | 28 | 1% |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 26 | 1% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 25 | 1% |
| SECRETARIA JURIDICA | 18 | 1% |
| SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA | 17 | 0% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL | 13 | 0% |
| SECRETARIA DE MINAS | 12 | 0% |
| UAE DESASTRES | 10 | 0% |
| SECRETARIA DE TIC | 7 | 0% |
| UAE VIVIENDA | 4 | 0% |
| SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA | 2 | 0% |
| SECRETARIA ESPECIAL DE SOACHA | 2 | 0% |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD | 1 | 0% |
| TOTAL | 3474 | |

Se evidencia que la Secretarías de Educación, salud y Transporte y movilidad reciben un mayor número de manifestaciones de los ciudadanos

TIPO DE COMUNICACIÓN Y CANAL DE RECEPCIÓN:
TIPO DE COMUNICACIÓN


| TIPO DE COMUNICACIÓN | % |
|----------------------|-----|
| PETICION | 89% |
| RECLAMO | 7% |
| QUEJA | 4% |
| FELICITACION | 0% |

CANAL DE RECEPCIÓN


| CANAL | % |
|------------|-----|
| ESCRITO | 79% |
| VIRTUAL | 21% |
| TELEFONICO | 0% |

La petición es el tipo de comunicación a la que más recurren los ciudadanos y el canal de radicación que más se utiliza es el escrito.

ESTADO:

| SECRETARIA | EVACUADO | EN PROCESO | TOTAL |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| SECRETARIA DE EDUCACION | 721 | 755 | 1476 |
| SECRETARIA DE SALUD | 468 | 186 | 654 |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 90 | 550 | 640 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 196 | 140 | 336 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA | 10 | 57 | 67 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 30 | 27 | 57 |
| SECRETARIA GENERAL | 23 | 26 | 47 |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 28 | 4 | 32 |
| SECRETARIA PRIVADA | 16 | 12 | 28 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 3 | 23 | 26 |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 9 | 16 | 25 |
| SECRETARIA JURIDICA | 14 | 4 | 18 |
| SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA | 2 | 15 | 17 |
| SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL | 9 | 4 | 13 |
| SECRETARIA DE MINAS | 7 | 5 | 12 |
| UAE DESASTRES | 10 | 0 | 10 |
| SECRETARIA DE TIC | 4 | 3 | 7 |
| UAE VIVIENDA | 1 | 3 | 4 |
| SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA | 0 | 2 | 2 |
| SECRETARIA ESPECIAL DE SOACHA | 0 | 2 | 2 |
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 1640 | 1834 | 3474 |

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A PQRS

| SECRETARIA | NO OPORTUNO | OPORTUNO | TOTAL | INDICADOR DE OPORTUNIDAD |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------------------|
| SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD | | 1 | 1 | 100% |
| UAE DESASTRES | 1 | 9 | 10 | 90% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 6 | 19 | 25 | 76% |
| SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA | 6 | 11 | 17 | 65% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 12 | 20 | 32 | 63% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 154 | 182 | 336 | 54% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 27 | 30 | 57 | 53% |
| SECRETARIA DE MINAS | 6 | 6 | 12 | 50% |
| SECRETARIA JURIDICA | 9 | 9 | 18 | 50% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 746 | 730 | 1476 | 49% |
| SECRETARIA GENERAL | 24 | 23 | 47 | 49% |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA | 37 | 30 | 67 | 45% |
| SECRETARIA DE TIC | 4 | 3 | 7 | 43% |
| SECRETARIA DE SALUD | 431 | 223 | 654 | 34% |
| SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 440 | 200 | 640 | 31% |
| SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 19 | 7 | 26 | 27% |
| UAE VIVIENDA | 3 | 1 | 4 | 25% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL | 10 | 3 | 13 | 23% |
| SECRETARIA PRIVADA | 23 | 5 | 28 | 18% |
| SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA | 2 | 2 | 4 | 0% |
| SECRETARIA ESPECIAL DE SOACHA | 2 | 2 | 4 | 0% |
| TOTAL | 1962 | 1512 | 3474 | 44% |

Se evidencia que la Gobernación de Cundinamarca tiene una oportunidad de respuesta a PQRS de un 44%, teniendo en cuenta que se ha definido un tiempo máximo de 15 días para generar y dar respuesta al peticionario.

Se debe indicar que este es el primer reporte realizado una vez se ha implementado el módulo de PQRS en el Sistema de Gestión Documental, por lo tanto se pudo aplicar la formula del indicador (# de respuestas con cumplimiento en términos de Ley/# total de solicitudes radicadas en el periodo)*100 teniendo en cuenta los distintos canales dispuestos para la radicación de PQRS.

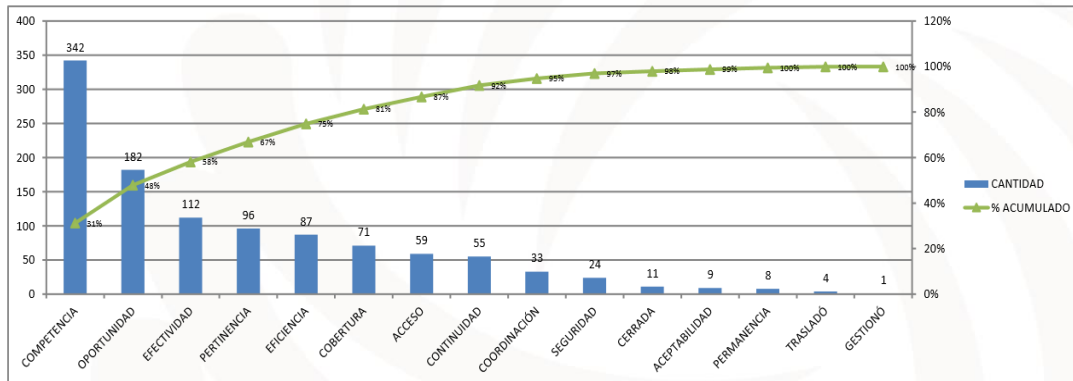
SISTEMA SAC

Con base al reporte generado a través del aplicativo SAC, se evidencia una oportunidad de respuesta de un 69,45%

| No. Req Radicados (Total) | No. Req Finalizados A Tiempo | No. Req. Finalizados Fuera de Tiempo | No. Req. A tiempo | No. Req Vencidos | No. Req Anulados | Oportunidad de Respuesta |
|---------------------------|------------------------------|--------------------------------------|-------------------|------------------|------------------|--------------------------|
| 3697 | 2547 | 700 | 21 | 29 | 0 | 69.45% |

CRITERIOS DE CALIDAD

Se evidencia que las 3474 PQRS radicadas en el periodo, no son parametrizadas de manera correcta, dado que 1534 manifestaciones no se les asignó un CRITERIO DE CALIDAD y a 846 se clasificaron como OTRO, el análisis que se realiza se enfoca en las 1094 PQRS que fueron tramitadas correctamente evidenciando los siguientes resultados.



Las principales causas que llevaron a los ciudadanos a interponer una PQRS son por COMPETENCIA y OPORTUNIDAD. Las entidades que mayor relación tienen con estos criterios son las siguientes Secretarías

| COMPETENCIA | |
|-------------------------|-----|
| SECRETARIA DE HACIENDA | 117 |
| SECRETARIA DE SALUD | 104 |
| OPORTUNIDAD | |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 125 |
| SECRETARIA DE SALUD | 45 |

Por lo tanto se solicita a estas la generación de un plan de mejora que mitigue estos motivos de insatisfacción.

INFORME PQRS
Proceso de atención al ciudadano

7/2015

01 de enero al 31 de marzo

