

**INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA CUARTO TRIMESTRE DE 2022**

Para el cuarto trimestre de 2022, la medición del indicador de oportunidad en la respuesta se realizó basados en el número de radicados generados en el sistema de gestión Mercurio, únicamente en la ruta denominada PQRSDF y en el sistema SAC peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones.

Teniendo en cuenta la ficha técnica del indicador, se tomó como fuente de medición los sistemas de gestión documental (Mercurio y SAC) con fórmula de cálculo ( $\#respuestas\ con\ cumplimiento\ en\ términos\ de\ ley\ a\ través\ de\ los\ sistemas\ de\ gestión\ documental / \# total\ de\ solicitudes\ radicados\ en\ los\ sistemas\ de\ gestión\ documental\ durante\ el\ período\ con\ respuesta$ ) \*100

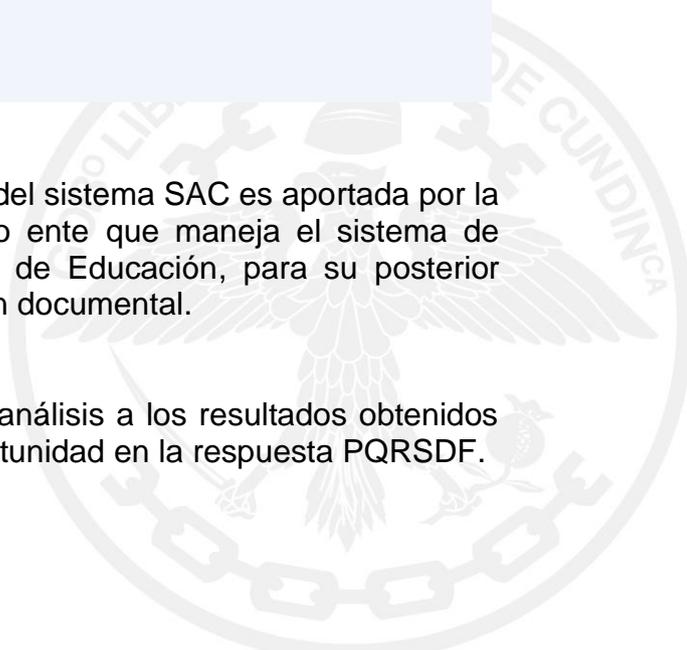
**Objetivo del indicador**

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

<b>Tolerancia Superior</b>	85%
<b>Tolerancia Inferior</b>	75%
<b>Meta</b>	100%

Se debe tener en cuenta que la información del sistema SAC es aportada por la Secretaría de Educación, quien es el único ente que maneja el sistema de acuerdo con la normatividad del ministerio de Educación, para su posterior consolidación extraída del sistema de gestión documental.

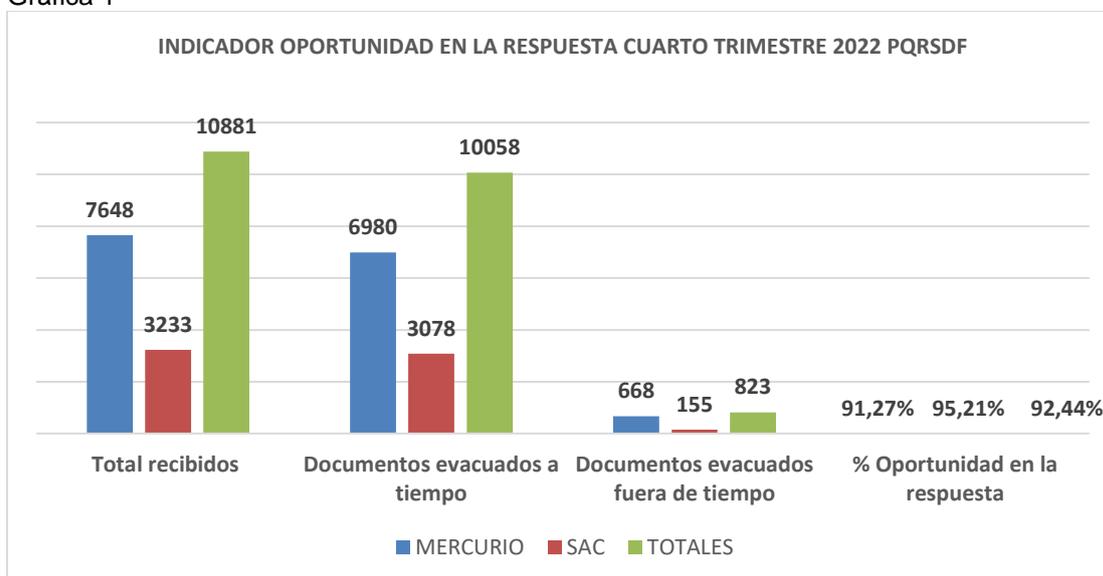
Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos en el cuarto trimestre de 2022 indicador oportunidad en la respuesta PQRSDF.



INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TERCER CUARTO 2022 PQRSDF				
Canal	Total recibidos	Documentos evacuados a tiempo	Documentos evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	7648	6980	668	91,27%
SAC	3233	3078	155	95,21%
<b>TOTALES</b>	<b>10881</b>	<b>10058</b>	<b>823</b>	<b>92,44%</b>

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Durante el período comprendido entre el 01/10/2022 y el 31/12/2022, se recibieron 10.881 PQRSDF por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 10.058 tuvieron respuesta en términos y 823 solicitudes con respuesta fuera de términos. Por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencia las PQRSDF que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 92,44%.

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

sistema de gestión documental Mercurio, obteniendo el indicador consolidado de la entidad. Donde se denota que la mayor recepción de requerimientos corresponde a peticiones con una participación del 84,10%, seguido por los reclamos con el 7,55%, quejas 5,60%, denuncias con el 1,67%, sugerencias con el 0,68%, finalizando con las felicitaciones 0,40%.

<b>PQRSDF CONTESTADAS EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO 4 TRIMESTRE 2022 INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PQRSDF SAC EDUCACIÓN</b>				
TIPOLOGIA	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	Total general	% PARTICIPACION
PETICIÓN	2601	118	2719	84,10%
RECLAMO	224	20	244	7,55%
QUEJA	166	15	181	5,60%
DENUNCIA	53	1	54	1,67%
SUGERENCIA	21	1	22	0,68%
FELICITACIONES	13		13	0,40%
Total general	3078	155	3233	100,00%

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

A continuación, podemos evidenciar en la gráfica que de las 3233 PQRSDF recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 3078 fueron contestadas en tiempo de respuesta, 155 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de oportunidad en la respuesta a través de este aplicativo SAC del 95,21%.



**Ranking por Secretaría cuarto trimestre de 2022 información consolidada de las PQRSDf registradas en los aplicativos SAC Y MERCURIO**

DICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDf 4 TRIMESTRE 2022 LEY 1755 15 DIAS				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDf	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARIA PRIVADA	1	1	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	4	4	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	2	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	2	2	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	16	16	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	45	45	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	42	42	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	1	1	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	17	17	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	6	6	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE TIC	9	9	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	14	14	0	100,00%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	15	15	0	100,00%
PQRS SECRETARIA GENERAL	19	19	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	221	220	1	99,55%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	961	952	9	99,06%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	379	375	4	98,94%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	66	64	2	96,97%
SAC EDUCACION	3233	3078	155	95,21%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	58	52	6	89,66%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	5769	5123	646	88,80%
<b>TOTALES</b>	<b>10881</b>	<b>10058</b>	<b>823</b>	<b>92,44%</b>

Fuente herramienta Mercurio



**Gobernación de Cundinamarca**

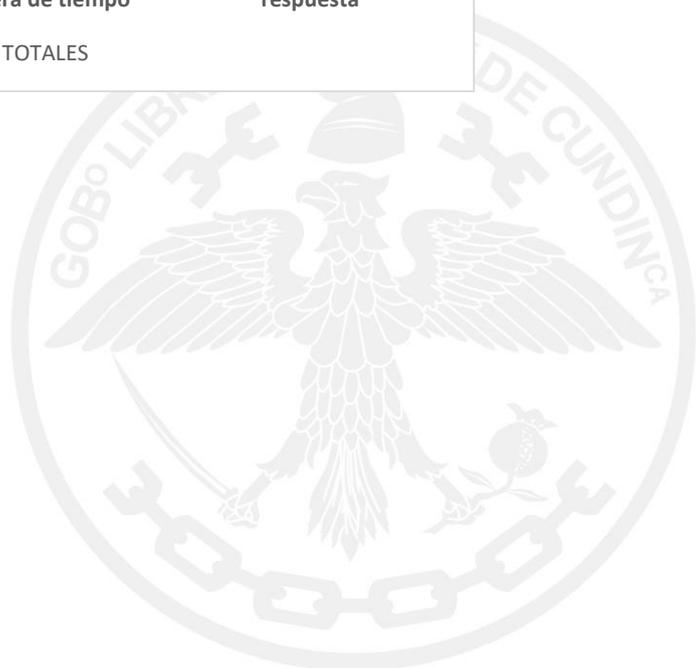
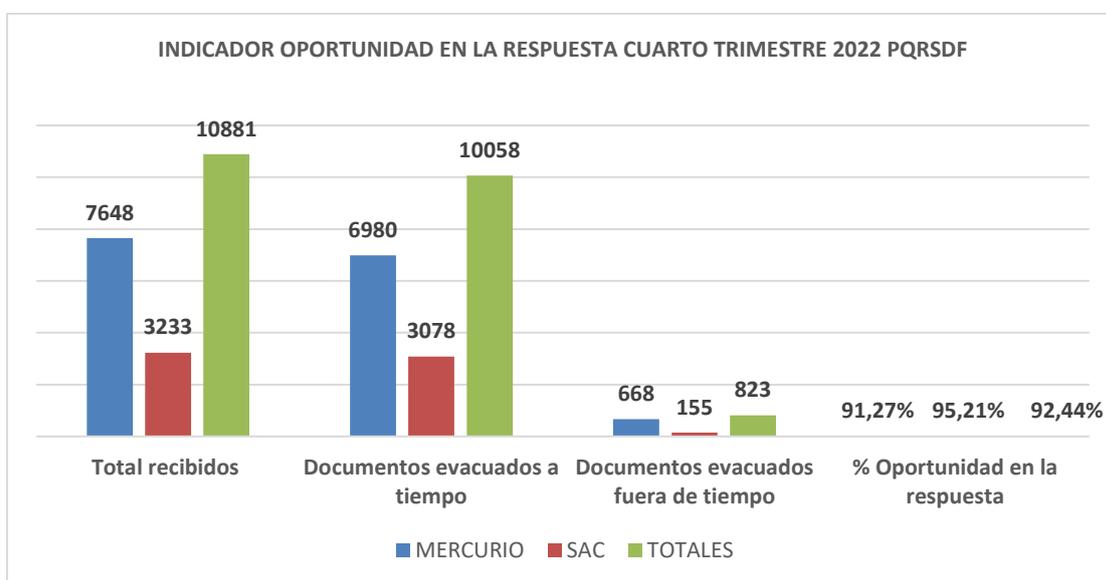


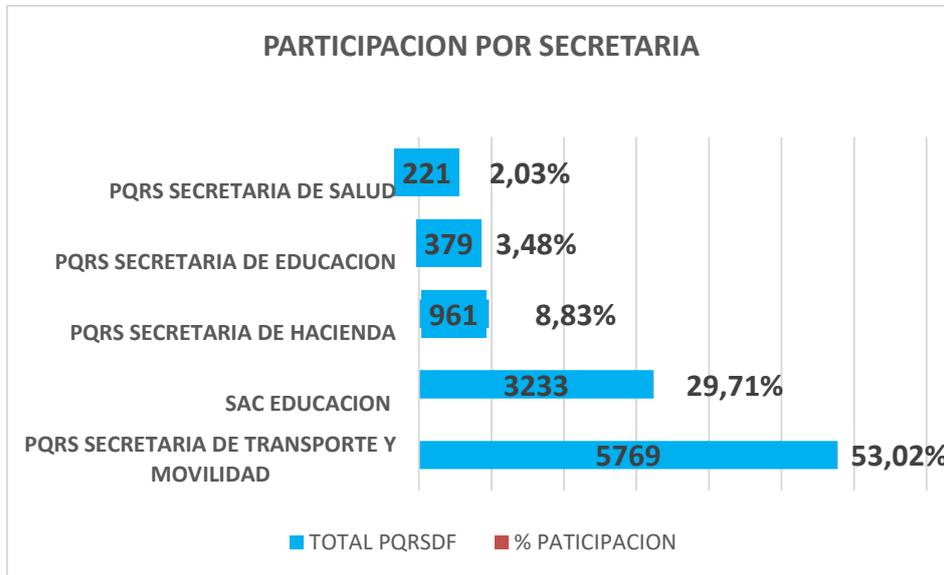
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
 Código Postal: 111321 –Teléfono: 749 1692  
 f/CundiGov @CundinamarcaGov  
 www.cundinamarca.gov.co

En el cuadro anterior, se detalla que las 22 entidades de la sede central a las cuales se les direccionó PQRSDf para su gestión, 19 Secretarías, Control Interno, Secretaría Privada, U.A.E para la gestión del riesgo, su gestión se clasifica de la siguiente manera:

15 Secretarías obtuvieron resultados que superaron la tolerancia superior 100% de oportunidad en la respuesta, 7 no cumplieron la meta y se ubicaron dentro del rango de la tolerancia superior.

A continuación, en la gráfica se puede observar el porcentaje de participación de las 5 entidades con más número de quejas y reclamos y flujo en la recepción de PQRSDf.





Se ilustra en la gráfica anterior, que el 53,02% de las PQRSDF recibidas y con contestación fueron direccionadas a la Secretaría de Transporte y Movilidad, seguida por los ingresados registrados en la plataforma SAC Secretaría de Educación con el 29,71% de participación, (SAC aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 8,83%, continua con la Secretaría de Educación con el 3,48%, en el quinto lugar con la Secretaría de Salud con una participación del 2,03%.

La tendencia presentada en el resultado del Indicador de Oportunidad en la Respuesta PQRSDF, para el cuarto trimestre de 2022, fue de carácter descendente en 0,40%, ubicándose el porcentaje de cumplimiento en el 92,44%.

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.

### **Acción a Seguir:**

- Se continua reforzando los grupos de trabajo con servidores públicos-funcionarios y contratista de la Dirección de Atención al Usuario, encargados del apoyo y seguimiento a las PQRSDF en tiempos de ley a las Secretarías con mayor flujo de peticiones tales como Secretaría de Hacienda, Transporte y Movilidad, Educación y Salud.

- Se continua con la programación de reunión mensual del comité de Administradores de PQRSDF, para realizar control y seguimiento a las mismas, orientando a los administradores de PQRSDF sobre los temas relacionados con las funciones que deben desempeñar, de acuerdo con el procedimiento “Administración de las PQRSDF M-AU.PR 001”.
- 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 participando en los comités de seguimiento que realiza la Secretaría de Educación los días miércoles, realizando presentación de las PQRSDF de la citada Secretaría que se encuentran en tiempo y fuera de tiempo para su contestación.
- Se continúa con la organización de reuniones semanales con la Secretaría de 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 014 de enero de 2022 relacionada con las acciones disciplinarias aplicables a los servidores públicos y contratistas que incumplieron para el tercer trimestre de 2022 con la contestación de las PQRSDF por fuera de los tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015.

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

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

Se evidencia que el 53,02% de las PQRSDF recibidas y con contestación ingresaron para su contestación a la Secretaria de Movilidad seguida por los ingresados registrados en la plataforma SAC Secretaría de Educación con el 29,71% de participación, (SAC aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 8,83%, continua con la Secretaría de Educación con el 3.48%, en el quinto lugar con la Secretaría de Salud con una participación del 2,03%.

**EN SERVICIO  
AL USUARIO**

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

No se registraron recomendaciones de los particulares registradas en la herramienta mercurio en el cuarto trimestre de 2022.

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

No se registraron recomendaciones de los particulares en la herramienta para este periodo en sistema de gestión documental Mercurio en el cuarto trimestre de 2022.

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

No se registraron recomendaciones de los particulares registradas en el sistema de gestión documental herramienta Mercurio para el tercer cuarto de 2022.

-Clasificación de la tipología de los derechos de petición registrados en el sistema SAC, Secretaria de Educación.

TIPOLOGIA DE LOS DERECHOS DE PETICION SAC EDUCACION CUATRO TRIMESTRE 2022	
DERECHOS DE PETICION	TOTAL DOCUMENTAL
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	135
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2977
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	121
Total general	3233

Atentamente,



**Cristóbal Sierra Sierra**  
 Director Atención al Usuario  
 Secretaria General  
 Aprobó



**Omar Francisco Torres Suarez**  
 Profesional Universitario  
 Contratista- Dirección A.U.  
 Secretaria General.  
 Elaboró y proyecto

