

INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

Para el segundo trimestre de 2021, la medición del indicador de oportunidad en la respuesta se realizó basados en el número de radicados generados en el sistema de gestión documental Mercurio, únicamente en la ruta denominada PQRSDF y en el sistema SAC peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones. Dando cumplimiento a la actividad de observación realizada por el área de control interno, se anexa también informe detallado de las PQRSDF pendientes de contestación en tiempo y fuera de tiempo, insumo para el seguimiento y control para cada una de las Secretarías de la Gobernación de Cundinamarca.

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.

Se continua para este periodo de medición el cumpliendo lo establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, donde se modifican los términos de contestación a la petición estableciéndolos así;

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 491 DE 2020

*“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011

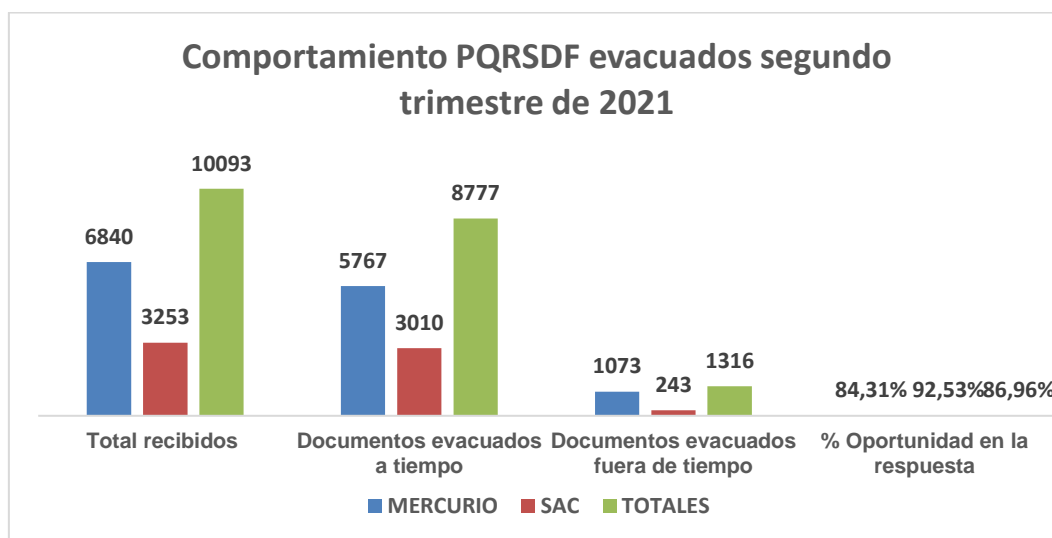
Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

Con las anteriores aclaraciones se realiza análisis de los resultados obtenidos en el segundo trimestre de 2021 indicador oportunidad en la respuesta PQRSDf.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE 2021 PQRSDf				
Canal	Total recibidos	Documentos evacuados a tiempo	Documentos evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	6840	5767	1073	84,31%
SAC	3253	3010	243	92,53%
TOTALES	10093	8777	1316	86,96%

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2021, se recibieron 10.093 PQRSDf por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 8.777 tuvieron respuesta en términos, 1.316 solicitudes con respuesta fuera de términos. Por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencias las PQRSDf que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 86,96%

A continuación, se detalla el ranking por Secretaría con su porcentaje de cumplimiento y ubicación dentro del semáforo, del indicador de oportunidad en la respuesta según la ficha técnica.

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDF 2TRIMESTRE DE 2021 2020 (30 DIA)				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDF	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARIA PRIVADA	2	2	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	26	26	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	4	4	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	3	3	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	14	14	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	27	27	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	87	87	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL	1	1	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	63	63	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	2	2	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	9	9	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	19	19	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3	3	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE TIC	12	12	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	36	36	0	100,00%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	72	72	0	100,00%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	747	738	9	98,80%
PQRS SECRETARIA GENERAL	34	33	1	97,06%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	20	19	1	95,00%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	1382	1303	79	94,28%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	699	654	45	93,56%
SAC EDUCACION	3253	3010	243	92,53%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	17	13	4	76,47%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3561	2627	934	73,77%
TOTALES	10093	8777	1316	86,96%

Fuente herramienta mercurio,

A continuación, se detalla los resultados correspondientes a las PQRSDF registradas y gestionadas a través del aplicativo SAC, es de anotar que la administración, control y seguimiento de las mismas esta en cabeza de la Secretaria 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 detalla que las mayores recepciones de requerimientos

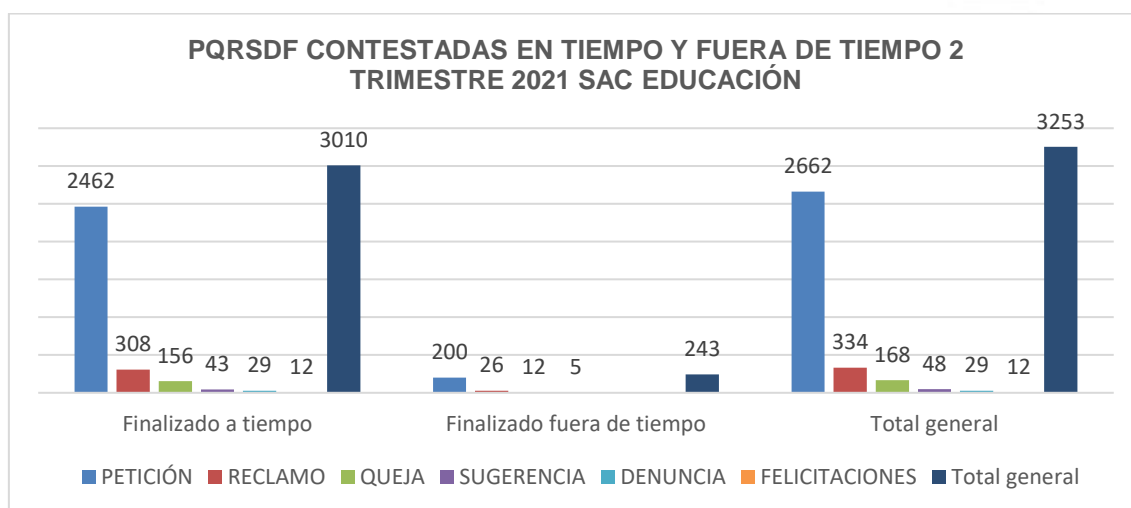
corresponden a peticiones con una participación del 81,83, seguido por los reclamos con el 10,27%, quejas 5,16%, sugerencias con el 1,48%, denuncias con el 0,89%, finalizando con las felicitaciones con participación del 0,37%.

PQRSDF CONTESTADAS EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO 2 TRIMESTRE 2021 SAC EDUCACIÓN				
Tipo requerimiento	Finalizado a tiempo	Finalizado fuera de tiempo	Total general	% Participación
PETICIÓN	2462	200	2662	81,83%
RECLAMO	308	26	334	10,27%
QUEJA	156	12	168	5,16%
SUGERENCIA	43	5	48	1,48%
DENUNCIA	29		29	0,89%
FELICITACIONES	12		12	0,37%
Total general	3010	243	3253	100,00%

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

A continuación, podemos evidenciar en la gráfica que de las 3.253 PQRSDF recibidas y registradas en el aplicativo SAC Secretaría de Educación, 3.010 fueron contestadas en tiempo de respuesta, 243 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de oportunidad en la respuesta a través de este aplicativo SAC del 92,52%.

En la gráfica se detallan los resultados.

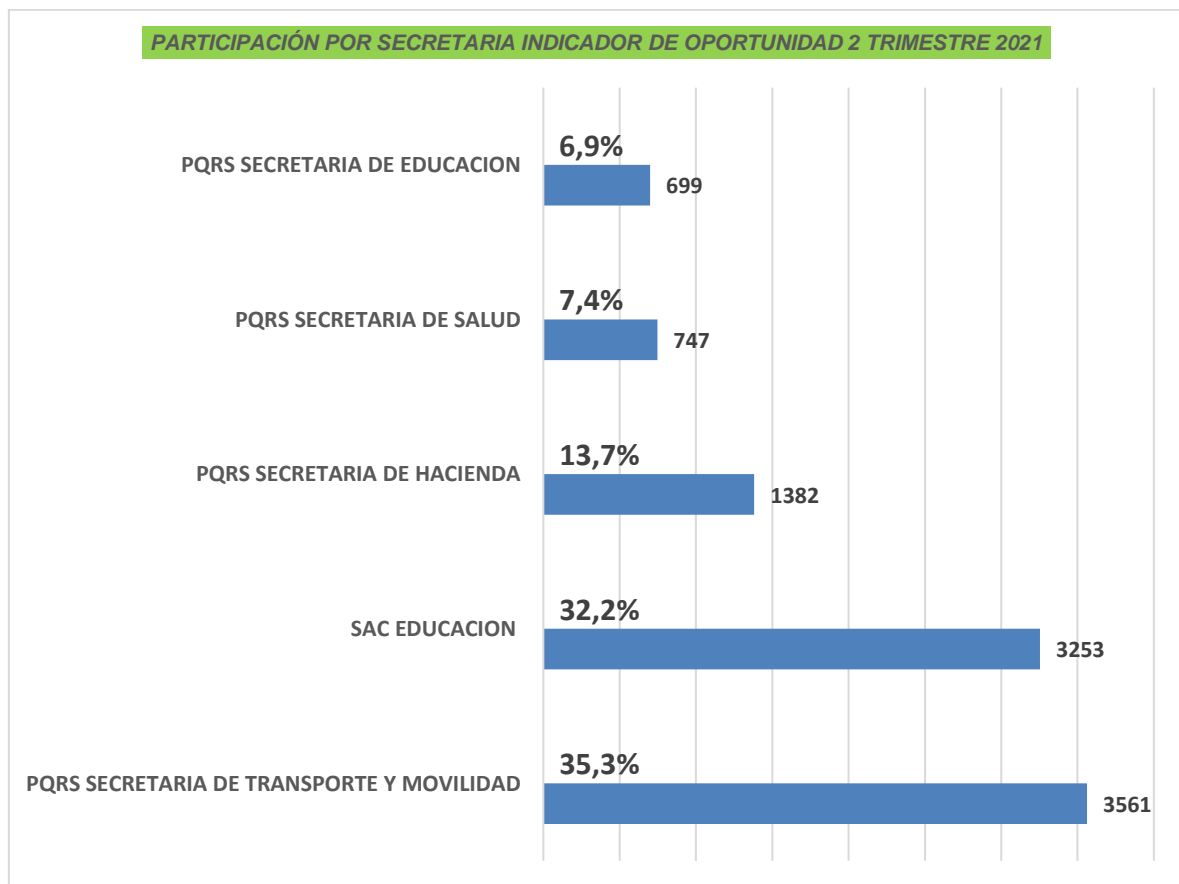


Ranking por Secretaría 2 trimestre de 2021 información consolidada de las PQRSDF registradas en los aplicativos SAC Y MERCURIO.

Observaciones:

Se evidencia en el Rankin, que de las 24 entidades de la sede central a las cuales se les direccionó PQRSDF para su gestión, se observa que 22 se encuentran por encima de la tolerancia superior establecida del 80%, de igual manera podemos detallar que la Secretarías que se encuentran por debajo de la franja de tolerancia superior son dos, la **U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO y la SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD** con el 76,47% y el 73,77% respectivamente. El resultado obtenido por las entidades registradas, puede obedecer al incremento de los tiempos de respuesta a las peticiones según Decreto presidencial 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se estableció a 30 días hábiles los términos para la contestación de las PQRSDF.

Grafica; donde se muestra el porcentaje de participación por Secretaría



Se ilustra en la gráfica que el 35.3% de las PQRSDf recibidas y con contestación ingresaron a la Secretaría de Transporte y Movilidad, seguida por el SAC (Secretaría de Educación), con una participación del 32,2% y en tercer lugar la Secretaría de Hacienda con una participación del 13,7%, la Secretaría de Salud con una participación del 7,4% y en quinto lugar la Secretaria de Educación con el 6,9%, aclarando que este porcentaje corresponde a las PQRSDf tramitadas en el sistema de gestión documental Mercurio.

La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDf, para el segundo trimestre de 2021, fue de carácter descendente con relación al resultado del primer trimestre de 2021 que se ubicó en el 94,27%, observándose una disminución en el resultado de 7,33% puntos porcentuales

Estrategias de mejoramiento

Con el propósito de alcanzar la meta establecida del 100% en el indicador de oportunidad en la respuesta a las PQRSDf se diseñaron las siguientes estrategias de mejoramiento y acciones.

Acciones implementadas:

- Se generó estrategia para continuar con la medición a manera informativa de la contestación de las PQRSDf en tiempo de respuesta (15 días), con lo cual se logra mantener el comportamiento habitual de contestación de las PQRSDf en términos de ley, que fue ajustado por el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 de manera transitoria.
- Se crearon grupos de trabajo con funcionarios 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 con el comité de Administradores de PQRSDf, para realizar control y seguimiento a las mismas, orientando los temas relacionados con las funciones que deben desempeñar, de acuerdo con el procedimiento “Administración de las PQRSDf”.
- Se remite 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, generando indicador para realizar

- seguimiento y control de manera semanal, mensual, y trimestral a las PQRSDF pendientes de contestación.
- La alta dirección incluyó en sus comités primarios el informe de respuesta oportuna a PQRSDF, con el objetivo de hacer seguimiento y tomar las medidas preventivas o correctivas a las haya lugar.
- Se realizó informe detallado siendo remitido a los Secretarios de despacho para que den cumplimiento a la circular 05 de enero de 2021 relacionada con las acciones disciplinarias aplicables a los servidores públicos y contratistas que incumplieron para el segundo trimestre de 2021 con la contestación de las PQRSDF en tiempos de respuesta.

A continuación, se detalla información relacionada con las PQRSDF que se encuentran pendientes de contestación por cada una de las Secretarías, definiendo si se encuentran en tiempo de respuesta, y cuales se encuentran fuera de tiempo de respuesta, esta información es socializada semanalmente con los administradores de PQRSDF asignados por cada una de las Secretarías a través de correo electrónico institucional.

PQRSDF PENDIENTES DE CONTESTACION EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO REGISTRADAS EN MERCURIO 2 TRIMESTRE 2021				
SECRETARIA	TOTAL GENERAL	EN TIEMPO RESPUESTA	FUERA DE TIEMPO RESPUESTA	% PARTICIPACION
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	872	684	188	68%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	236	224	12	19%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	74	71	3	6%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	47	43	4	4%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	14	14		1%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	10	6	4	1%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	4	4		0%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	4	4		0%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	4	4		0%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	2	1	0%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	2	2		0%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	1	1		0%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	1	1		0%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	1	1		0%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	1	1		0%
PQRS SECRETARIA GENERAL	1	1		0%
Total general	1275	1063	212	100%

De las 1275 PQRSDf pendientes de contestación el 16,62% se encuentran vencidas en tiempo de contestación (212). El 83,38% (1063), de las peticiones se encuentran en tiempo de respuesta, siendo la Secretaría de Transporte y Movilidad la que más alto porcentaje presenta para contestación en tiempo y fuera de tiempo de las PQRSDf asignadas. Siendo el 68% de las PQRSDf registradas en el sistema de gestión documental Mercurio.

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 para este segundo trimestre en el indicador de oportunidad en la respuesta, que la Secretaría con más flujo de PQRSDf es la Secretaría de Transporte y Movilidad con un 35,3% del total de PQRSDf sobre los trámites y servicios que esta presta y que fueron registradas en el aplicativo mercurio durante el segundo trimestre de 2021.

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

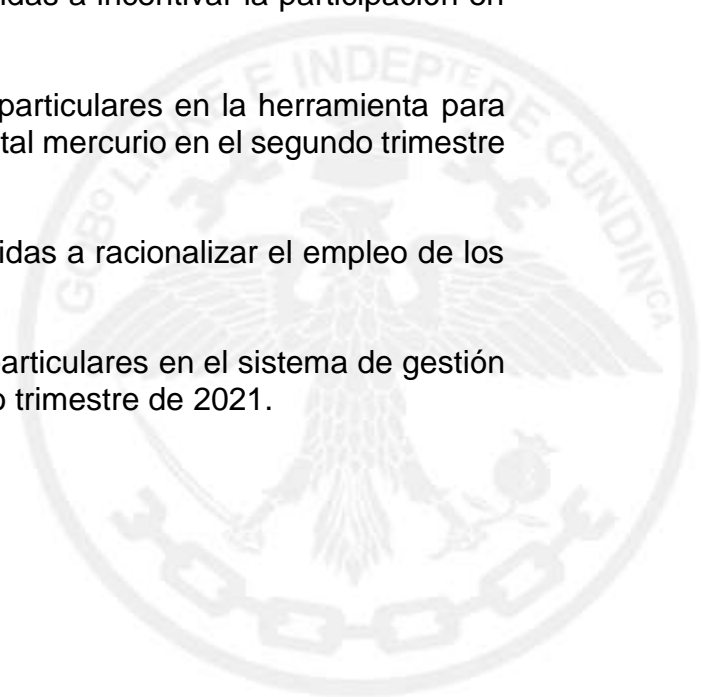
No se registraron recomendaciones de los particulares en la herramienta mercurio en el segundo trimestre de 2021.

- 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 segundo trimestre de 2021.

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

No se registraron recomendaciones de los particulares en el sistema de gestión documental mercurio para el cuarto segundo trimestre de 2021.



Verificando las solicitudes registradas en el sistema de gestión documental MERCURIO se puede evidenciar:

REGISTRO DE SOLICITUDES EJE TEMATICO EN MERCURIO 2 TRIMESTRE DE 2021	
SOLICITUDES	Total
SOLICITUD	122
OTRAS SOLICITUDES	88
SOLICITUD LICENCIA	54
DG – SOLICITUD	52
Solicitudes de capacitaciones en legislación comunal	14
Solicitudes de Visita Inspección Control y Vigilancia	5
SOLICITUD COMISION	4
Solicitud nueva fecha elección de dignatarios	2
Total general	341

Verificando las solicitudes registradas en el sistema de gestión documental SAC administrado por la Secretaría de Educación se puede evidenciar:

REGISTRO DE SOLICITUDES EJE TEMATICO SAC 2 TRIMESTRE DE 2021	
EJE TEMATICO	Total
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	80
SOLICITUD Y TRAMITES DE FONDOS DE CESANTIAS	72
SOLICITUD DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EXPEDIDOS POR LA ENTIDAD (RESOLUCIONES, CIRCULARE, OFICIOS)	33
SOLICITUD DE CUPOS	30
SOLICITUD DE REUBICACION O TRASLADO	27
SOLICITUD DE NIVELACION SALARIAL	21
RESPUESTAS A SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12
SOLICITUD Y TRAMITES DE ADMINISTRADORAS DE PENSIONES	10
SOLICITUD DE PRORROGA	5
SOLICITUD DE VISITAS A INSTITUCIONES	5
SOLICITUD Y TRAMITES DE EPS	5
SOLICITUD DE LICENCIA, COMISIONES O PERMISOS NO REMUNERADOS	3
SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN EN EL SISTEMA	2
SOLICITUD DE ASCENSO AL ESCALAFON DOCENTE DECRETO 2277 DE 1979. COLEGIOS PRIVADOS	2
SOLICITUD DE HORAS EXTRAS	2
Total general	309

Al realizar la consolidación del eje temático que corresponde a solicitudes de los usuarios esto corresponde a 650 solicitudes que están discriminadas en las tablas anteriores.

PQRSDf registradas en la página Web

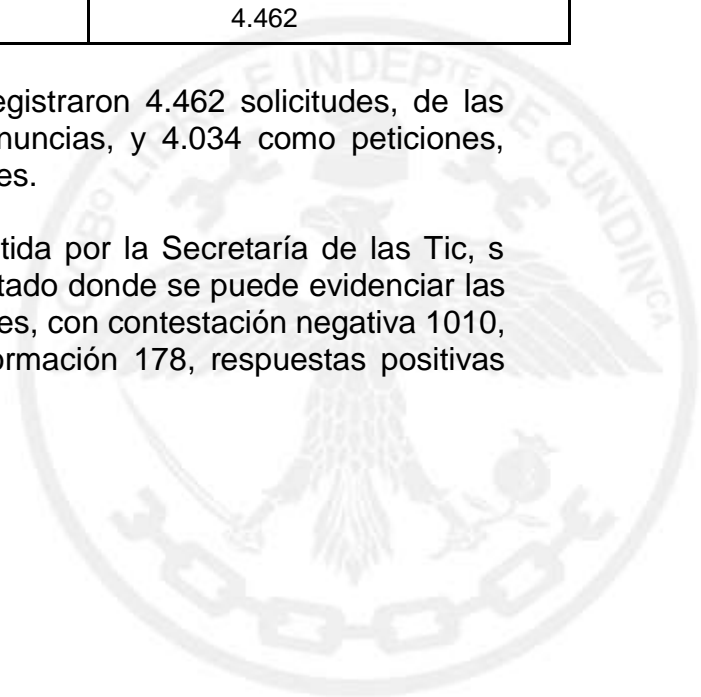
PQRSDf registradas en la página de la Gobernación de Cundinamarca en su ítem de PQRSDf los cuales son direccionados a las diferentes Secretarías y dependencias de la sede central para su contestación en tiempos de ley.



PQRSDf REGISTRADOS PAGINA WEB	
DENUNCIAS	428
PQRSDf GOBERNACION	4034
Total general	4.462

En el cuadro podemos observar que se registraron 4.462 solicitudes, de las cuales 428 fueron discriminadas como denuncias, y 4.034 como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones.

A continuación, se detalla información remitida por la Secretaría de las Tic, s referente al informe de gestión para el resultado donde se puede evidenciar las solicitudes indistintas (PQRSDf) de las cuales, con contestación negativa 1010, respuesta negativa por inexistencia de información 178, respuestas positivas 5.652.



GESTION PARA EL RESULTADO Solicitudes PQRSDF con contestación negativa, respuesta negativa por inexistencia de información, respuesta positivas segundo trimestre de 2021				
SECRETARIA	Repuesta negativa	Respuesta negativa por inexistencia de la información	Respuesta positiva	Total general
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	550	120	2981	3651
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	364	37	849	1250
PQRS SECRETARIA DE SALUD	14	9	807	830
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	73	5	629	707
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1	98	100
PQRS SECRETARIA JURIDICA		1	70	71
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	1	2	59	62
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE		1	47	48
PQRS SECRETARIA GENERAL	1	2	26	29
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			28	28
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL			22	22
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION			17	17
PQRS SECRETARIA DE TIC	6		6	12
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO			8	8
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION			3	3
PQRS SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL			1	1
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO			1	1
Total general	1010	178	5652	6840

Información Suministradas por las Tic, s sistema de gestión documental mercurio


CRISTOBAL SIERRA SIERRA
 Director Técnico

Director Atención al Usuario
 Secretaria General
 Aprobó



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

