



INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

La medición del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF del segundo 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 abril al 30 de junio de 2024.

Teniendo en cuenta la ficha técnica del indicador, se tomaron como fuente de medición los sistemas de Gestión Documental (Mercurio, SAC, Ventanilla Única Virtual), 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.

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 segundo trimestre de 2024, indicador oportunidad en la respuesta PQRSDF.

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

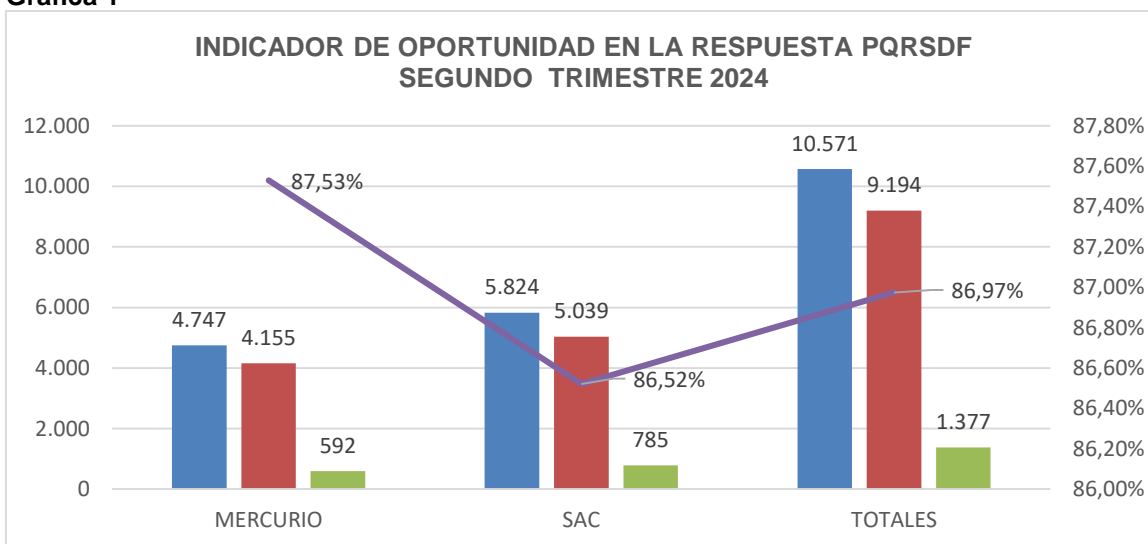
[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)
www.cundinamarca.gov.co



INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2024				
Canal	Total Recibidos	Evacuados a tiempo	Evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	4.747	4.155	592	87,53%
SAC	5.824	5.039	785	86,52%
TOTALES	10.571	9.194	1.377	86,97%

Fuente herramienta MERCURIO, SAC,

Gráfica 1



Fuente herramienta Mercurio, SAC,

Durante el período comprendido entre el 01 de abril de 2024 y el 30 de junio de 2024, se recibieron 10.571 PQRSDF a través de los sistemas de Gestión Documental Mercurio, SAC de los cuales, 9.194 tuvieron respuesta en términos y 1.377 peticiones con respuesta fuera de términos de ley, por tanto, 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 86,97%.

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

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



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

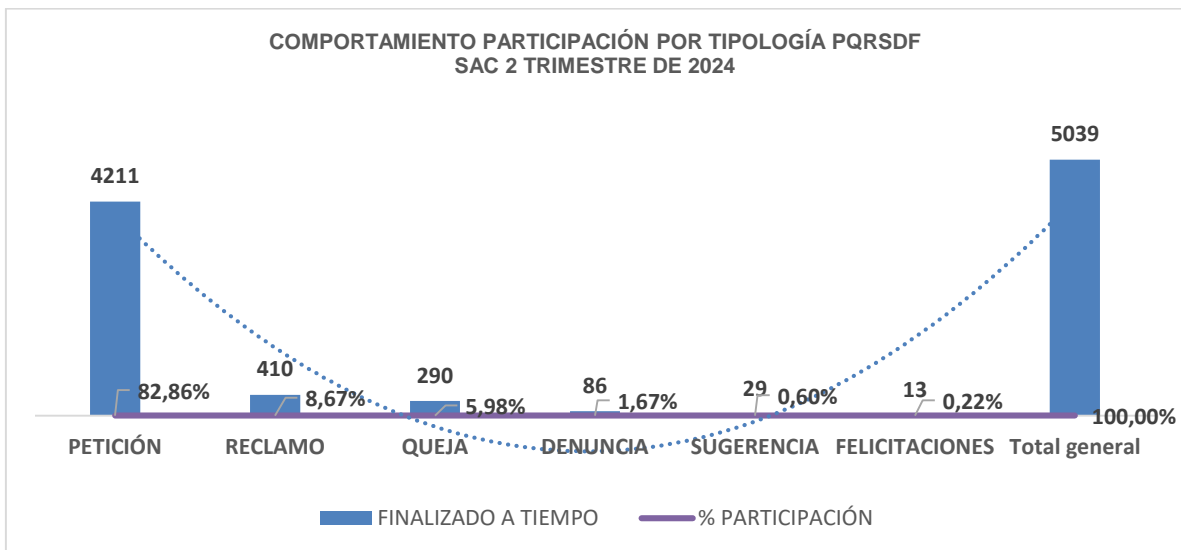


Se denota que el mayor flujo de requerimientos, corresponde a peticiones con una participación del 82,86%, seguido por los reclamos con el 8,67%, quejas 5,98%, denuncias con el 1,67%, sugerencias con el 0,60%, finalizando con las felicitaciones 0,22%, como se detalla en el cuadro siguiente:

PQRSDF SISTEMA SAC SECRETARÍA DE EDUCACIÓN 2 TRIMESTRE DE 2024				
TIPOLOGÍA	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	Total general	% PARTICIPACIÓN
PETICIÓN	4211	615	4826	82,86%
RECLAMO	410	95	505	8,67%
QUEJA	290	58	348	5,98%
DENUNCIA	86	11	97	1,67%
SUGERENCIA	29	6	35	0,60%
FELICITACIONES	13		13	0,22%
TOTAL GENERAL	5039	785	5824	100,00%

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

Se puede evidenciar que de las 5.824 PQRSDF recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 5.039 fueron contestadas en tiempo de respuesta y 785 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de respuesta oportuna a través de este aplicativo SAC de 86,52%.



ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



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 segundo trimestre de 2024 información consolidada de las PQRSDf registradas en los aplicativos SAC, MERCURIO.

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDf 2 TRIMESTRE DE 2024				
SECRETARÍA	TOTAL PQRSDf	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE OPORTUNIDAD	% DE OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARÍA PRIVADA	6	6		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	3	3		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	19	19		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA	5	5		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE HACIENDA	580	580		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN REGIONAL	1	1		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	7	7		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	7	7		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	2	2		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE SALUD	284	284		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE TIC	10	10		100,00%
PQRS SECRETARÍA GENERAL	21	21		100,00%
PQRS SECRETARÍA JURÍDICA	45	45		100,00%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	21	21		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE GOBIERNO	48	45	3	93,75%
PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	781	723	58	92,57%
PQRS SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	12	11	1	91,67%
PQRS SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	85	74	11	87,06%
SAC EDUCACIÓN	5824	5039	785	86,52%
PQRS SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2787	2280	507	81,81%
PQRS SECRETARÍA DEL AMBIENTE	23	11	12	47,83%
TOTALES	10571	9194	1377	86,97%

Fuente herramienta Mercurio, SAC

Se direccionaron PQRSDf para su gestión y contestación a veintiuna (21) entidades de la sede central: dieciocho (18) Secretarías, Secretaría Privada y la Unidad Administrativa Especial 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, catorce (14) Secretarías obtuvieron resultados que llegaron a la meta 100% de oportunidad en la respuesta, seis (6) no cumplieron la meta, pero se ubicaron dentro del rango de la tolerancia superior y una (1) entidad (Secretaría de Ambiente), no superó la tolerancia inferior.

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



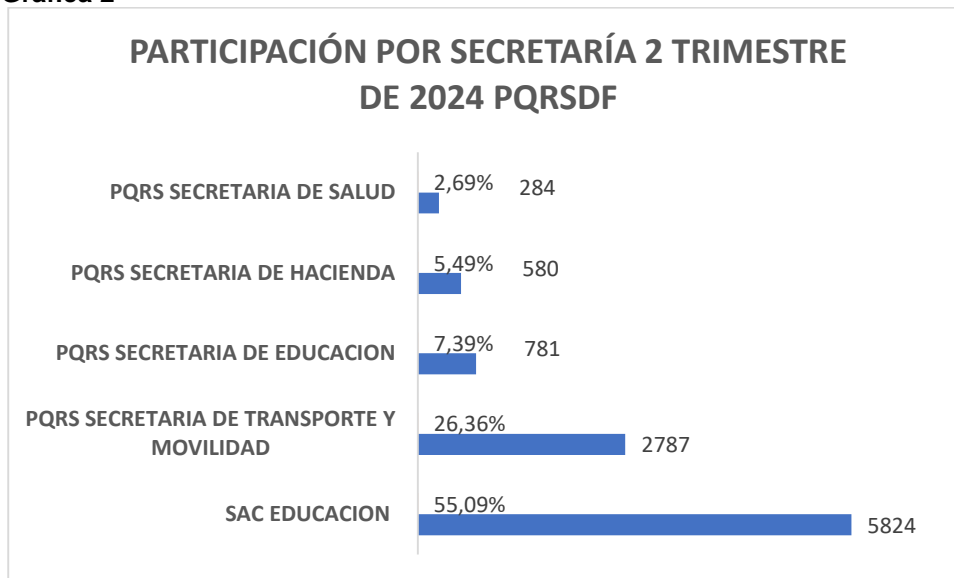
Secretaría General

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



Gráfica 2



Fuente herramienta Mercurio, 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 55,09%, en segundo lugar, la Secretaría de Transporte y Movilidad con una participación del 26,36%, en tercer lugar, la Secretaría de Educación con una participación del 7,39% continúa la Secretaría de Hacienda con 5,49%, en quinto lugar, la Secretaría de Salud con una participación del 2,69%.

La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF, para segundo trimestre de 2024, fue de carácter, ascendente puesto que para el primer trimestre de 2024 el indicador de oportunidad en la respuesta se ubicó en el 82,97% y para este periodo alcanzó el 86,97% de cumplimiento, mejorando en cuatro (4) puntos porcentuales.

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



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



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 y socializó 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:



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co



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

La Secretaría de Educación (SAC), para este periodo mantiene mayor flujo de PQRSDf recibidas y gestionadas, con una participación del 55,09%, en segundo lugar, la Secretaría de Transporte y Movilidad con una participación del 26,36%, en tercer lugar, la Secretaría de Educación con una participación del 7,39% continúa la Secretaría de Hacienda con 5,49%, en quinto lugar, la Secretaría de Salud con una participación del 2,69%.

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 segundo 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 segundo 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 segundo trimestre de 2024.

Se detalla información relacionada con gestión para el resultado donde se registran los siguientes ítem establecidos en el ITA

- ✓ PQRSDf con respuesta 232
- ✓ PQRSDf con respuesta negativa 319
- ✓ PQRSDf con respuesta negativa por inexistencia de la información 60
- ✓ PQRSDf con respuesta positiva. 3.616.
- ✓ días en promedio de contestación de las solicitudes registradas 14

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



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



GESTIÓN PARA EL RESULTADO 2 TRIMESTRE DE 2024 PQRSDF					
SECRETARIA	Con respuesta	Repuesta negativa	Respuesta negativa por inexistencia de la información	Respuesta positiva	Total general
PQRS SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	94	15	2365	2475
PQRS SECRETARÍA DE HACIENDA	60	186	11	331	588
PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	63	15	10	407	495
PQRS SECRETARÍA DE SALUD	56	6	1	240	303
PQRS SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	14	14	3	62	93
PQRS SECRETARÍA DE GOBIERNO		2	13	43	58
PQRS SECRETARÍA JURÍDICA	10			35	45
PQRS U.A.E. PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES			4	37	41
PQRS SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	5			25	30
PQRS SECRETARÍA DEL AMBIENTE	5	1		20	26
PQRS SECRETARÍA GENERAL	6	1		14	21
PQRS SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	7		2	10	19
PQRS SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA	2			8	10
PQRS SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	2			7	9
PQRS SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1			6	7
PQRS SECRETARÍA DE TIC			1	5	6
PQRS SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACION				1	1
TOTAL GENERAL	232	319	60	3616	4227

Fuente herramienta Mercurio

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.

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%

Fuente herramienta Mercurio

Conclusiones

Para el primer segundo 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.



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



Es importante hacer seguimiento y control a partir del tercer trimestre a las PQRSDF que ingresan por el Sistema de Gestión Documental Ventanilla Única Virtual que se encuentra de cara al usuario en periodo de implementación y ajustes.

Dado el 23 días de julio de 2024.

Cordialmente,

JOSÉ RICARDO BERMÚDEZ CÁRDENAS

Director Atención al Usuario

Secretaría General

Elaboró: Omar Francisco Torres Suárez, contratista DAU, Secretaría General
Revisó: Dora Lilia Gamba Lozano, Profesional Especializado, Secretaría General

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co