

**INFORME PQRSDF CUARTO TRIMESTRE 2019**

Para el cuarto trimestre de 2019, hay que tener en cuenta los informes presentados con corte al 10 de diciembre de 2019 dentro del proceso de empalme, este informe se genera con la información que reposa en la Dirección de Atención al Ciudadano, y dando cumplimiento a la circular No. 09 del 26 febrero de 2020, emanada por la Secretaria de la Función Pública, dentro del proceso de revisión a los procesos de desempeño de SIGC, en especial lo consignado en esta circular que reza lo siguiente: "Es importante garantizar que el reporte de PQRS se efectúe de forma adecuada dado que esta información será analizada al detalle."; por lo anterior; esta Dirección, procede a la medición del indicador de oportunidad en la respuesta se realizaron basadas en el número de radicados generados en el sistema de gestión Mercurio, únicamente en la ruta denominada PQRSDF y en el sistema SAC peticiones, sugerencias, quejas y reclamos.

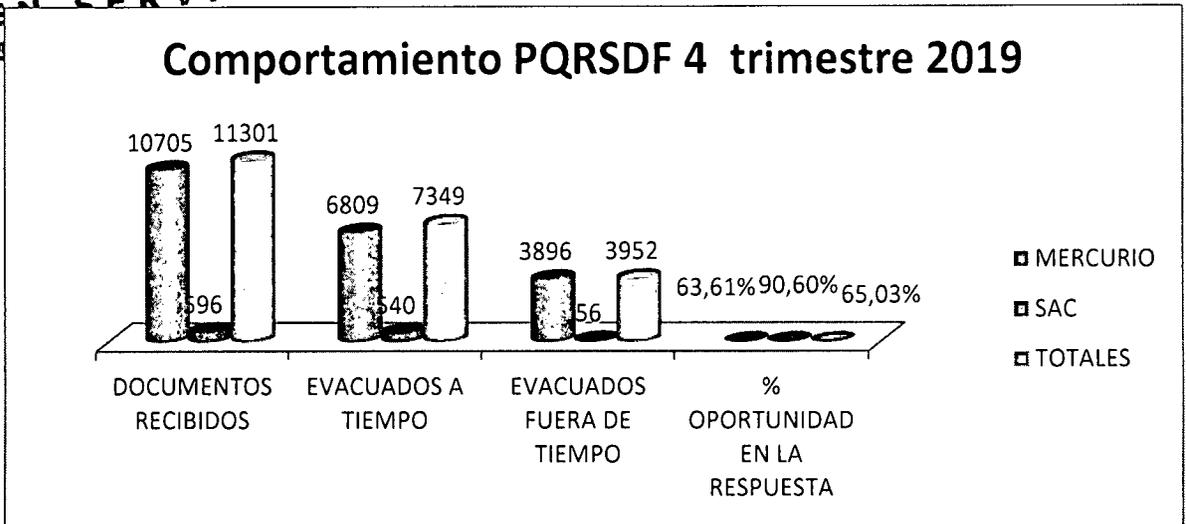
Teniendo en cuenta la ficha técnica del indicador, se tomó como fuente de medición los sistemas de gestión documental (Mercurio y SAC) con fórmula de cálculo (#respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental / # total de solicitudes radicados en los sistemas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

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA CUARTO TRIMESTRE 2019 PQRS				
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
MERCURIO	10705	6809	3896	63.61%
SAC	596	540	56	90,60%
TOTALES	11301	7349	3952	65.03%

Fuente indicador oportunidad en la respuesta Isolucion

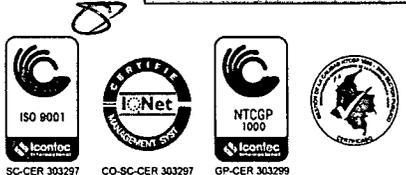
Gráfica 1



Durante el periodo comprendido entre el 01/10/2019 y el 31/12/2019, se recibieron 11301 PQRSDf por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 7349 tuvieron respuesta en términos, 3952 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 65.03%. A continuación se detalla el ranking por Secretaria con su porcentaje de cumplimiento y semaforización del indicador de oportunidad en la respuesta según la ficha técnica.

**Rankin por Secretaria 4 trimestre de 2019**

RANKING INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA 4 TRIMESTRE DE 2019 PQRSDf				
SECRETARIA	TOTAL RADICADOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	INDICADOR OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	2	0	100%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2	2	0	100%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	1	1	0	100%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	5	5	0	100%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	11	11	0	100%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	0	100%
PQRS SECRETARIA DE TIC	1	1	0	100%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	4	4	0	100%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	9	9	0	100%



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

# CUNDINAMARCA

## REGION

### Que Progresas!

#### EN SERVICIO

PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	11	10	1	91%
SAC	596	540	56	91%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	142	127	15	89%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	6068	5260	808	87%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	10	8	2	80%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	18	13	5	72%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	7	5	2	71%
<b>PQRS SECRETARIA DE EDUCACION</b>	<b>487</b>	<b>317</b>	<b>170</b>	<b>65%</b>
<b>PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>
<b>PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>
<b>PQRS SECRETARIA GENERAL</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>40%</b>
<b>PQRS SECRETARIA DE HACIENDA</b>	<b>3912</b>	<b>1027</b>	<b>2885</b>	<b>26%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>11301</b>	<b>7349</b>	<b>3952</b>	<b>65%</b>

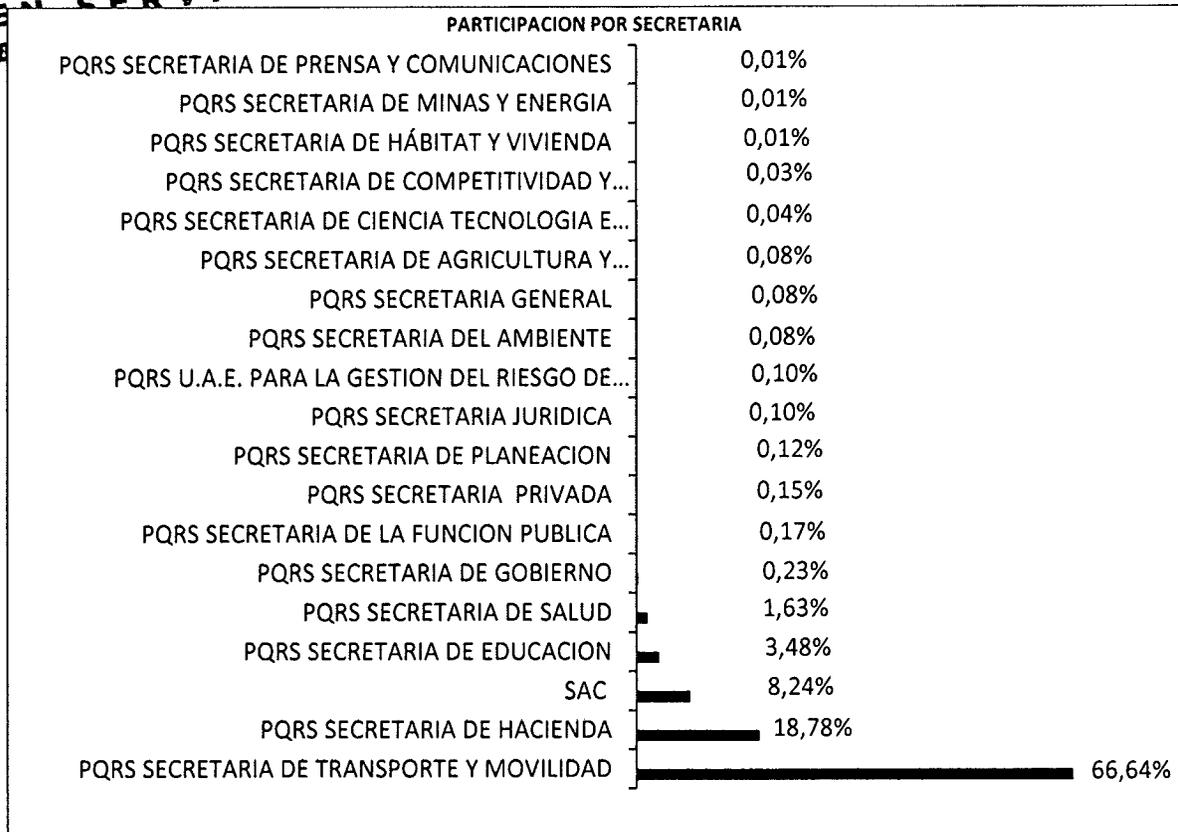
En la gráfica se detalla el porcentaje de participación por Secretaria, según número de trámites PQRSDF recibidos, gestionados y con respuesta. Se evidencian, que la Secretaria de Movilidad obtiene el mayor peso de participación con el 66.64%, seguido de la Secretaria de Hacienda con el 18.78 % y en tercer lugar el SAC 8.24% respectivamente.



Gobernación de  
**Cundinamarca**



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](http://www.cundinamarca.gov.co)



La tendencia presentada para este periodo fue de carácter descendente ya que se obtuvo el 65% disminución en 7 puntos porcentuales con relación al tercer trimestre.

#### Las causas por las cuales no se alcanzó la meta fueron:

- La Secretaria de Hacienda pese a las continuas recomendaciones sobre la debida contestación en tiempo de las PQRSDF continúa dejándolas vencer en tiempos de ley. Alcanzando para este 4 trimestre resultado del 26% estando 44 puntos porcentuales por debajo de la tolerancia inferior establecida para este indicador.
- Algunas Secretarias siguen generando respuesta por medio manual, lo que no permite el seguimiento y control a las PQRSDF, ya que no quedan evidenciados ni registrados en el Sistema de Gestión Mercurio, generando dificultad en la elaboración de informes, impactando el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta.
- La ruta de PQRSDF, en el aplicativo Mercurio al extraer la información no permite parametrizar y ajustar los diferentes tiempos de respuesta, ya que algunos documentos por ley requieren más tiempo para su respuesta, lo cual dificulta detectarlos fácilmente.

Durante el cuarto trimestre de 2019 el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 65%, desmejorando en 7 puntos porcentuales con relación al trimestre anterior el cual se ubicó en el 71 %.



**EN SERVICIO  
AL USUARIO**

El resultado obtenido nos lleva a generar estrategias encaminadas a mejorar el resultado con las siguientes acciones:

**Acción a Seguir:**

- Se continúa con el plan piloto, que busca la estandarización en los tiempos de respuesta con la Secretaria Jurídica, Movilidad y Hacienda en la elaboración del informe de PQRSDF.
- Se programó reunión en los meses de octubre, noviembre y diciembre 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".
- La alta dirección incluyo en sus comités primarios el informe de respuesta oportuna a PQRSDF, con el objetivo de hacer seguimiento y tomar las medidas a que haya lugar.



**CRISTOBAL SIERRA SIERRA**  
Director Atención al Ciudadano  
Aprobó



**OMAR FRANCISCO TORRES SUAREZ**  
Profesional Universitario  
Secretaria General.  
Elaboro



SC-CER 303297



CO-SC-CER 303297



GP-CER 303299



**Gobernación de  
Cundinamarca**

