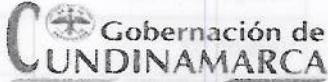


| | | |
|---|----------------------------|---|
|  | EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Código: EV-SEG-FR-032 |
| | | Versión 03 |
| | INFORME DE CONTROL INTERNO | Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015 |

| | |
|------------------------|---|
| SECRETARÍA/DEPENDENCIA | NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA |
| PROCESO | ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| ASUNTO | INFORME DE EVALUACIÓN DEL TRÁMITE DE PQRS |
| FECHA | 28 de agosto de 2018 |

ANTECEDENTES

La Ley 1474 del 2011, contempla en su Artículo 76, "**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma....".

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD


ASPECTOS GENERALES DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS EN EL NIVEL CENTRAL DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

En la Gobernación de Cundinamarca el trámite de PQRS se realiza y controla a través del Sistema de Gestión Documental (en adelante SGD) MERCURIO 6.0. Para el periodo Enero-Junio de 2018 se generó un reporte de "documentos recibidos" durante a través del generador de reportes del SGD, del mismo se seleccionaron los documentos recibidos identificados como PQRS teniendo en cuenta algunos de los campos que proporcionan información para identificar un radicado como PQRS: TIPO DOCUMENTAL, RUTA, DESCRIPCIÓN (que incluyera alguna de las palabras o frases "petición", "queja" o "derecho de petición", entre otras), y ASUNTO, que



contenían información que permitía identificarlos como Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias:

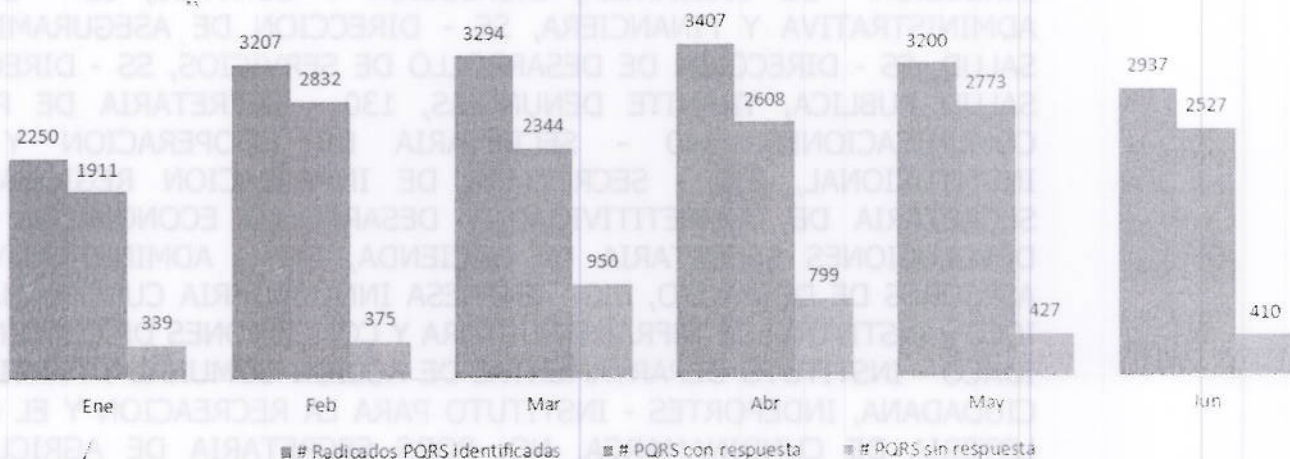
- Por **TIPO DOCUMENTAL:**
 - COMUNICACION, PETICION, PQRD, QUEJA, SOLICITUD
- Por **DESCRIPCIÓN:** Que en su descripción llevara alguna de las siguientes palabras y/o sinónimos de ellas:
 - Derecho de Petición
 - Quejas
 - Reclamación
 - Petición
- Por **RUTA:**
 - 181 - DIRECCION DE RENTAS, _PQRS - DISTRIBUCION WEB, 1001 - CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, 120 - SECRETARIA PRIVADA, 160 - SECRETARIA GENERAL, 170 - SECRETARIA DE PLANEACION, 180 - SECRETARIA DE HACIENDA, 200 - SECRETARIA DE LAS TIC, 210 - SECRETARIA JURIDICA, 220 - SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA, 240 - SECRETARIA DE GOBIERNO, 243 - U. A. E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES, 250 - SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL, 2521 SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO, 260 - SECRETARIA DE SALUD, 270 - SECRETARIA DE EDUCACION, 283 - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE VIVIENDA SOCIAL, 290 - SECRETRIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, 300 - SECRETARIA DEL AMBIENTE, 310 - SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA, 320 - SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD, PQRS DESPACHO DEL GOBERNADOR, PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION, PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO, PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL, PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO, PQRS SECRETARIA DE HACIENDA, PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA, PQRS SECRETARIA DE PLANEACION, PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES, PQRS SECRETARIA DE SALUD, PQRS SECRETARIA DE TIC, PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD, PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE, PQRS SECRETARIA GENERAL, PQRS SECRETARIA JURIDICA, PQRS U.A.E. DE VIVIENDA SOCIAL, PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES, SE - DIRECCION DE CALIDAD EDUCATIVA, SE - DIRECCION DE COBERTURA, SE - DIRECCION DE PERSONAL E INSTITUCIONES EDUCATIVAS, SE - EDUCACION SUPERIOR CIENCIA Y TECNOLOGIA, SE - INSPECCION Y VIGILANCIA, SE - PQRS SECRETARIA DE EDUCACION, SH - DESPACHO SECRETARIA DE HACIENDA, SH - DIRECCION JUZGADO DE EJECUCIONES FISCALES, SH - DIRECCION PRESUPUESTO, SH - DIRECCION TESORERIA, SH - OFICINA ANALISIS FINANCIERO, SS - DESPACHO SECRETARIA DE SALUD, SS -

| | | |
|---|----------------------------|---|
|  | EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Código EV-SEG-FR-032 |
| | INFORME DE CONTROL INTERNO | Versión 03 Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015 |

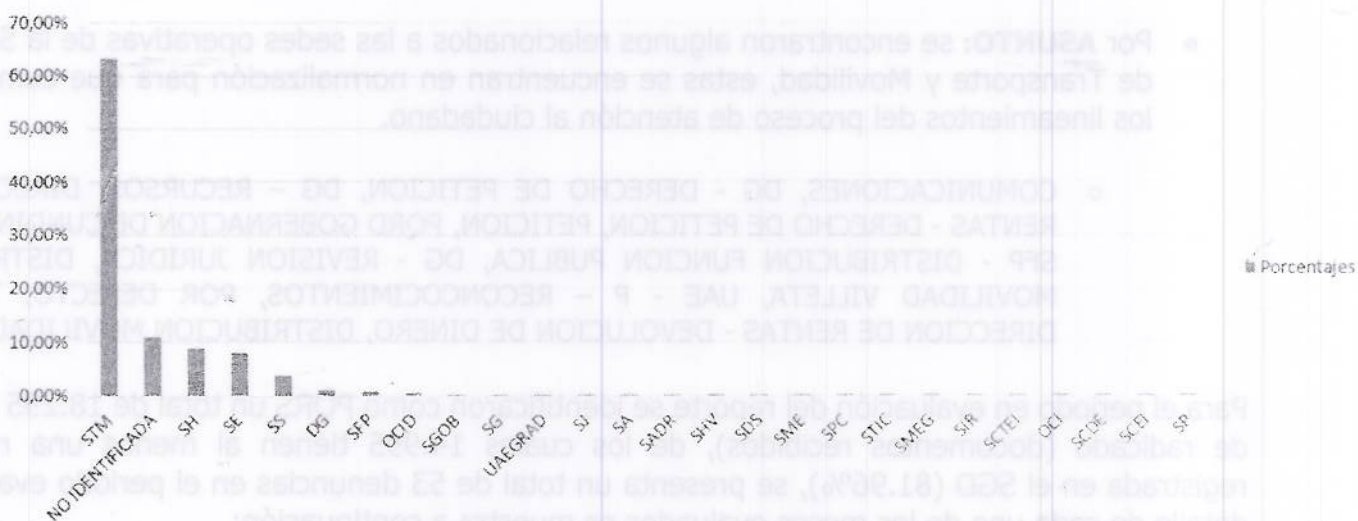
DIRECCION DE VIGILANCIA, INSPECCION Y CONTROL, SS - DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, SS - DIRECCION DE ASEGURAMIENTO EN SALUD, SS - DIRECCION DE DESARROLLO DE SERVICIOS, SS - DIRECCION DE SALUD PUBLICA, TRAMITE DENUNCIAS, 130 - SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES, 140 - SECRETARIA DE COOPERACION Y ENLACE INSTITUCIONAL, 230 - SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL, 280 - SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONOMICO, CONVIDA, DEVOLUCIONES SECRETARIA DE HACIENDA, DG - ADMINSTRATIVA, DG - ASESORES DE DESPACHO, EIC - EMPRESA INMOBILIARIA CUNDINAMARQUESA, ICCU - INSTITUTO DE INFRAESTRUCTURA Y CONCESIONES DE CUNDINAMARCA, IDACO - INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE ACCION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA, INDEPORTES - INSTITUTO PARA LA RECREACION Y EL DEPORTE, LOTERIA DE CUNDINAMARCA, NO, PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, PQRS SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL, SE - DIRECCION DE MEDIOS Y NUEVAS TECNOLOGIAS, SE - OFICINA ASESORA JURIDICA, SE - SUBSECRETARIA, SH - DIRECCION DE CONTADURIA, SH - OFICINA ASESORA ASUNTOS JURIDICOS, SS - OFICINA ASESORA DE ASUNTOS JURIDICOS NUEVA, SS - OFICINA ASESORA DE PLANEACION SECTORIAL, SS - PARTICIPACION SOCIAL, STM SEDE VILLETA, UAEP - UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE PENSIONES, SS - FIRMA COORDINADORES QUEJAS (V I C), 3300 - SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA, PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA, SE - DESPACHO SECRETARIA DE EDCUACION (NUEVA), 1002 - CONTROL INTERNO, EPC - EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA, SE - DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA COORDINADORES, SE - OFICINA ASESORA DE PLANEACION SECTORIAL, 190 - SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION, SE - DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA, SS - DIRECCION DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS, STM SEDE CAJICA

- Por **ASUNTO**: se encontraron algunos relacionados a las sedes operativas de la Secretaría de Transporte y Movilidad, estas se encuentran en normalización para que cumplan con los lineamientos del proceso de atención al ciudadano.
 - COMUNICACIONES, DG - DERECHO DE PETICION, DG - RECURSOS, DIRECCION DE RENTAS - DERECHO DE PETICION, PETICION, PQRD GOBERNACION DE CUNDINAMARCA, SFP - DISTRIBUCION FUNCION PUBLICA, DG - REVISION JURIDICA, DISTRIBUCION MOVILIDAD VILLETA, UAE - P - RECONOCIMIENTOS, POR DEFECTO, TUTELAS, DIRECCION DE RENTAS - DEVOLUCION DE DINERO, DISTRIBUCION MOVILIDAD CAJICA

Para el periodo en evaluación del reporte se identificaron como PQRS un total de 18.295 números de radicado (documentos recibidos), de los cuales 14.995 tienen al menos una respuesta registrada en el SGD (81.96%), se presenta un total de 53 denuncias en el periodo evaluado. El detalle de cada uno de los meses evaluados se muestra a continuación:




Para el periodo en evaluación se observa un incremento del 386% frente al primer semestre de 2017, es importante resaltar que para la evaluación de este periodo se trabajó con información que antes no se generaba, es decir, en esta ocasión se realizó con reporte de radicados mas no con reporte de respuesta (que no incluía información de los documentos sin respuesta). Se observa que la Secretaría de Transporte y Movilidad (STM) participó en el trámite (respondió, repartió o devolvió) en el 63.13% mientras que el primer semestre 2017 participó en el 11.37%, seguido de las PQRs no identificadas (sin una secretaría o dependencia asociada) con una participación de 10.90%. La Secretaria de Hacienda en el primer semestre de 2018 presenta una participación del 8.96% ocupando el tercer lugar de participación mientras que en el primer semestre de 2017 observaba una participación de 42.65% siendo esta la mayor participación en dicho periodo, reflejando una reducción en un 78.99% en la participación en el trámite de PQRs. En el siguiente gráfico se puede observar la participación de las secretarías.



Pese a las modificaciones ya descritas se mantiene el mismo comportamiento de los semestre anteriores en cuanto a que la STM, SH, SE y SS se mantienen como aquellas que tienen la mayor participación en el trámite de PQRS. Es pertinente resaltar que existen otras secretarías o dependencias que presentaron incrementos representativos: la Oficina de Control Interno Disciplinario, Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y Secretaría de la Mujer, Equidad y Género (ver cuadro siguiente).

| SIGLAS | SECRETARIA | 2018-I | 2017-I |
|-----------------|---|--------|--------|
| STM | Secretaría de Transporte y Movilidad | 63,13% | 11,33% |
| NO IDENTIFICADA | No Identificada | 10,90% | |
| SH | Secretaría de Hacienda | 8,96% | 42,65% |
| SE | Secretaría de Educación | 8,15% | 5,18% |
| SS | Secretaría de Salud | 3,86% | 11,25% |
| DG | Despacho del Gobernador | 1,24% | 4,42% |
| SFP | Secretaría de la Función Pública | 0,90% | 0,92% |
| OCID | Oficina de Control Interno Disciplinario | 0,59% | 0,03% |
| SGOB | Secretaría de Gobierno | 0,44% | 1,13% |
| SG | Secretaría General | 0,35% | 20,59% |
| UAEGRAD | Unidad Administrativa Especial para la Gestión Riesgo y Administración de Desastres | 0,31% | 0,51% |
| SJ | Secretaría Jurídica | 0,28% | 0,40% |
| SA | Secretaría del Ambiente | 0,17% | 0,51% |
| SADR | Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural | 0,14% | 0,25% |
| SHV | Secretaría de Habitat y Vivienda | 0,10% | 0,23% |
| SDS | Secretaría de Desarrollo Social | 0,10% | 0,18% |
| SME | Secretaría de Minas y Energía | 0,08% | 0,09% |
| SPC | Secretaría de Planeación | 0,08% | 0,15% |
| STIC | Secretaría de Tecnología de la Información y las Comunicaciones | 0,07% | 0,02% |
| SMEG | Secretaría de la Mujer, Equidad y Género | 0,04% | 0,03% |
| SIR | Secretaría de Integración Regional | 0,03% | |
| SCTEI | Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación | 0,03% | 0,03% |
| OCI | Oficina de Control Interno | 0,01% | |
| SCDE | Secretaría Competitividad y Desarrollo Económico | 0,01% | 0,08% |
| SCEI | Secretaría de Cooperación y Enlace Institucional | 0,01% | |
| SP | Secretaría de Prensa | 0,01% | 0,02% |

| | | |
|---|-----------------------------------|---|
|  | EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Código EV-SEG-FR-032 |
| | INFORME DE CONTROL INTERNO | Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015 |

En el reporte generado también se identificaron 53 números de radicado que corresponden a denuncias (asignadas a la ruta "TRÁMITE DENUNCIAS"), este dato evidencia un aumento del 89.29% respecto a las identificadas en el reporte del segundo semestre del 2017.

En la Radicación de las PQRS no existe unidad de criterio, se observaron, por ejemplo, los siguientes casos: 1) en la Descripción del Radicado se menciona "Derecho de Petición por Comparendo" y pero en el asunto, Tipo, y Ruta, se encuentran como PQRS, 2) en su Descripción dice, "Solicitud Comparendo", "Derecho de Petición por Comparendo", "Comparendo de Tránsito" y que a su vez encuentran Radicadas mediante el asunto, tipo o Ruta como PQRS.

El movimiento de las PQRS es una de las características que se mantiene en la gestión de estas (teniendo en cuenta los resultados de los dos informes de PQRS anteriores realizados por esta oficina), las causas de ésta situación podrían seguir siendo las mismas:

- La PQRS se enruta o distribuye hacia una secretaría/unidad que no es responsable de su trámite, por esto la PQRS sufre un movimiento (traslado) hacia la secretaría/unidad con la competencia para tramitarla, en este caso la PQRS aparece tanto en la secretaría/unidad que la recibió como en la que responde la misma. En algunos casos se observaron PQRS que pasaron por más de dos secretaría/unidades antes de registrar una respuesta.
- La PQRS radicada implica la participación en el trámite de más de una secretaría/unidad, en estos casos sufren movimientos (traslados) hacia las secretarías/unidades que deben aportar en la respuesta (según su competencia).
- El documento recibido no es una PQRS pero este se radica como tal, situación que provoca que durante el trámite del documento se gestione el cambio de la ruta.
- La PQRS recibida no se identifica como tal y no es direccionada en la ruta correspondiente por lo que durante el trámite del documento se gestiona el cambio del documento a una ruta PQRS.

Se aclara que este hecho no es una situación negativa, sin embargo, la reducción de traslados de las PQRS entre secretarías (o entre rutas) podría reducir la probabilidad de incumplimiento de los plazos definidos para dar una respuesta oportuna.

El resultado de los "movimientos" observados se debe entender como la cantidad de secretarías o dependencias que participan en el trámite de un mismo documento recibido. Para el primer semestre de 2018 el comportamiento del movimiento de PQRS según su cantidad, se presenta a continuación:

El 17,76% del total de PQRS tienen dos (2) o más movimientos, en el mes de febrero se presenta 1 documento recibido con un total de 60 movimientos. En el mes de mayo se presenta la mayor

| Mov | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Total |
|-----|------|------|------|------|------|------|-------|
| 1 | 1810 | 2675 | 2830 | 2843 | 2526 | 2362 | 15046 |
| 2 | 390 | 437 | 379 | 501 | 615 | 506 | 2828 |
| 3 | 32 | 59 | 58 | 51 | 42 | 55 | 297 |
| 4 | 8 | 15 | 14 | 6 | 11 | 7 | 61 |
| 5 | 3 | 7 | 3 | 2 | 4 | 5 | 24 |
| 6 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 9 |
| 7 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| 8 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| 9 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 11 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| 12 | 0 | 0 | 1 | | 0 | | 1 |
| 13 | 1 | 0 | 0 | | 0 | | 1 |
| 14 | | 3 | 0 | | 0 | | 3 |
| 15 | | 0 | 1 | | 0 | | 1 |
| 16 | | 1 | | | 0 | | 1 |
| 20 | | 1 | | | 0 | | 1 |
| 24 | | 0 | | | 1 | | 1 |
| 60 | | 1 | | | | | 1 |

cantidad de documentos recibidos que presentan un número de movimientos superior a dos, estos representaron un total de 21% del total de documentos recibidos en el mes.

TRÁMITE DE PQRS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD)

El reporte generado proporciona información del trámite de las PQRS en el SGD, es decir, desde el momento en el que se radica la comunicación (Fecha Radicación) en el sistema hasta que se finaliza el trámite del documento en el mismo (Respuesta), o bien, si este aún se encuentra sin respuesta. En el caso de los documentos que registran respuesta, el tiempo no incluye el lapso que transcurre entre la impresión física de la respuesta firmada y el envío de la misma (correo electrónico, correo certificado o entrega física).

Del total de 18.295 PQRS recibidas durante el periodo evaluado presentan respuesta un total de 14.995 (82% del total de documentos recibidos identificados como PQRS), alrededor del 18% del total de PQRS no registran respuesta al momento de generar el reporte del sistema mercurio (última semana de agosto de 2018), un valor cercano al 62% de PQRS tienen una única respuesta mientras que un porcentaje alrededor de 20% restante incluyen entre dos y ocho respuestas. El detalle de la cantidad de respuestas se muestra a continuación:

| Totales | 2.250 | 3.207 | 3.294 | 3.407 | 3.200 | 2.937 | 18.295 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| # Respuestas | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Total |
| 0 | 339 | 375 | 950 | 799 | 427 | 410 | 3.300 |
| 1 | 1.689 | 2.578 | 2.066 | 2.519 | - | 2.463 | 11.315 |
| 2 | 157 | 182 | 188 | - | - | 63 | 590 |
| 3 | 33 | 45 | 59 | 88 | 2.773 | 1 | 2.999 |
| 4 | 14 | 18 | 20 | 1 | - | - | 53 |
| 5 | 15 | 6 | 8 | - | - | - | 29 |
| 6 | 3 | 1 | 1 | - | - | - | 5 |
| 7 | - | 1 | 2 | - | - | - | 3 |
| 8 | - | 1 | - | - | - | - | 1 |

En esta sección del informe también se evaluó 1) la consistencia de los datos generados, 2) el detalle de las PQRS sin respuesta y 3) el tiempo medio de respuesta de PQRS en la Gobernación de Cundinamarca, es decir, el tiempo que en promedio debe esperar un ciudadano para recibir respuesta de una PQRS que radica en la entidad.

1) INCONSISTENCIAS

Del total de 18.295 radicados recibidos identificados como PQRS en el periodo evaluado se observan 2 registros con inconsistencia en la respuesta asociada, esto es, se observa una fecha de respuesta anterior a la fecha de radicado del documento, este detalle se muestra así:

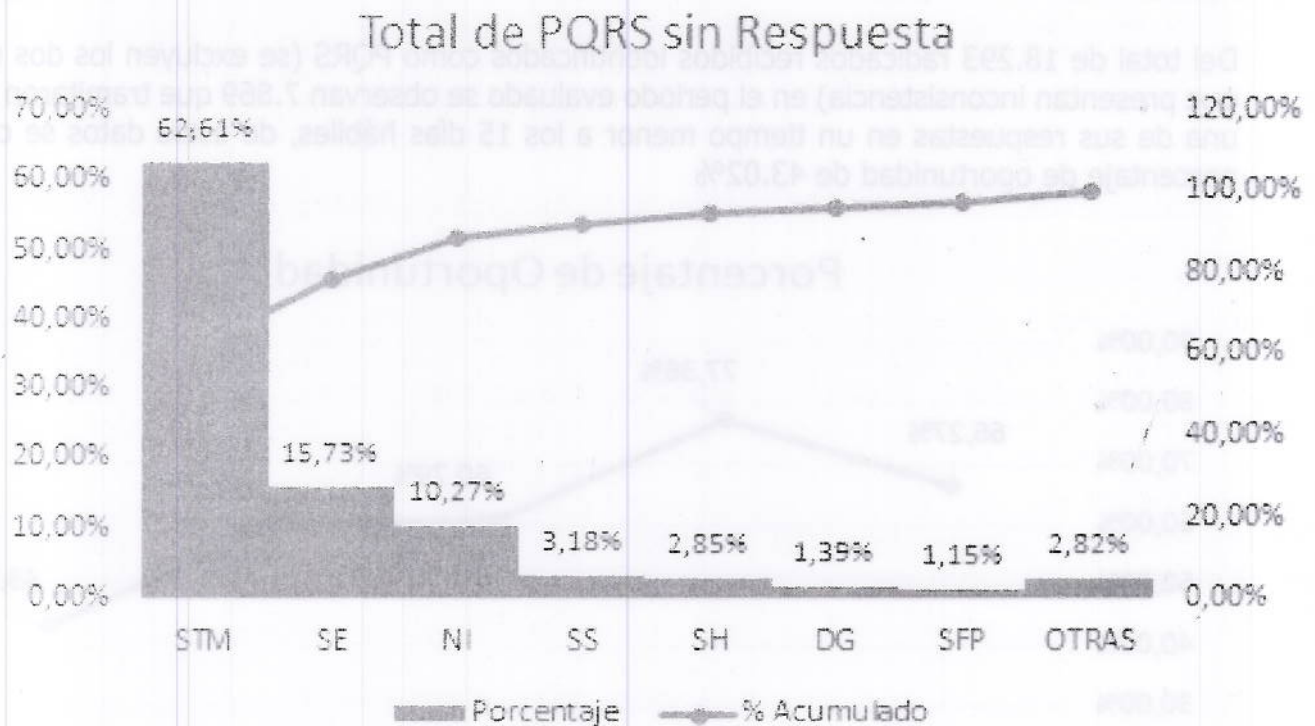
| Mes | Nro. Radicado | Fecha Radicación | Fecha de Respuesta | Observación |
|-----|---------------|------------------|--------------------|---|
| Feb | 2018026286 | 24/02/2018 | 24/02/2018 | Aparece radicado un sábado y respondido un sábado |
| Jun | 2018079999 | 01/06/2018 | 31/05/2018 | Aparece con respuesta un día antes de su radicación |

La primera listada hace referencia a un documento recibido un día sábado y respondido el mismo sábado, aparece como inconsistencia ya que el sábado no aparece como día hábil, esta PQRS aparece asignada a la Secretaría de Transporte y Movilidad y puede estar asociada a alguna de las sedes operativas

La segunda, asociada a la secretaría de salud, tiene como fecha de documento de respuesta un día anterior al ingreso de la PQRS.

2) PQRS SIN RESPUESTA

De las 3.300 PQRS se realizó un análisis por aquellas que presentan un vencimiento menor a 60 días, entre 60 y 90 días, entre 90 y 120 días y mayor a 120 días. En este análisis se aclara que se tiene en cuenta únicamente la información que está disponible en Mercurio, esto quiere decir que se toma como "PQRS SIN RESPUESTA" aquella que no tienen en el sistema una respuesta asociada al número de radicado del documento recibido, es posible que alguna PQRS tenga respuesta pero que la misma no haya sido asociada en Mercurio (situación que no se revisa al detalle ya que no está en el alcance del presente informe) lo cual evidenciaría el inadecuado uso del control establecido por el proceso de Atención al Ciudadano. En el caso que las PQRS efectivamente no tengan respuestas serían evidencia de fallas en el diseño o implementación del control del proceso. Es importante mencionar también que estos resultados también pueden ser efecto de las deficiencias que puedan darse al momento de identificar los documentos recibidos como PQRS al momento de su radicación (ver sección PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TRAMITADAS A TRAVÉS DE MERCURIO del presente informe)



*NI: No Identificada

La Secretaría de Transporte y Movilidad presenta la mayor proporción de PQRS sin respuesta con más del 60% del total identificadas, seguida por la Secretaría de Educación con 15.73% y la Secretaría de Salud con 3.18%, es necesario resaltar que en el análisis se encontraron un total de 10.27% (del total de 3.300) para las cuales no fue posible identificar una secretaría

A

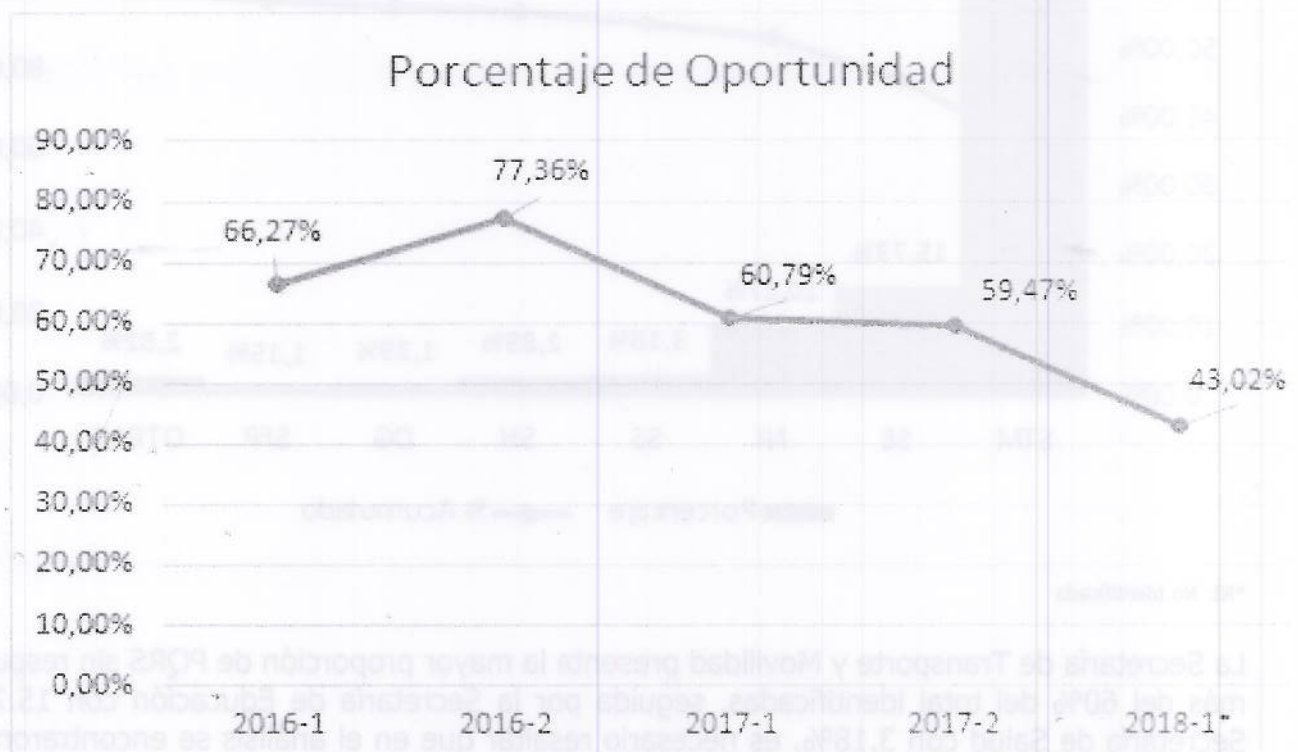
responsable del trámite de la respuesta. El detalle del número de días que llevan las PQRS sin respuesta por cada una de las Secretarías se observa así:

| Secretaría | Menor a 60 | Entre 60 y 90 | Entre 90 y 120 | Mayor a 120 |
|--------------|------------|---------------|----------------|-------------|
| STM | 194 | 505 | 1013 | 354 |
| SE | 97 | 171 | 96 | 155 |
| NI | 76 | 119 | 65 | 79 |
| SS | 19 | 40 | 20 | 26 |
| SH | 27 | 23 | 19 | 25 |
| DG | 5 | 16 | 18 | 7 |
| SFP | 7 | 8 | 5 | 18 |
| OTRAS | 12 | 15 | 16 | 50 |
| Total | 437 | 897 | 1252 | 714 |

3) TIEMPOS DE RESPUESTA

Oportunidad en la respuesta

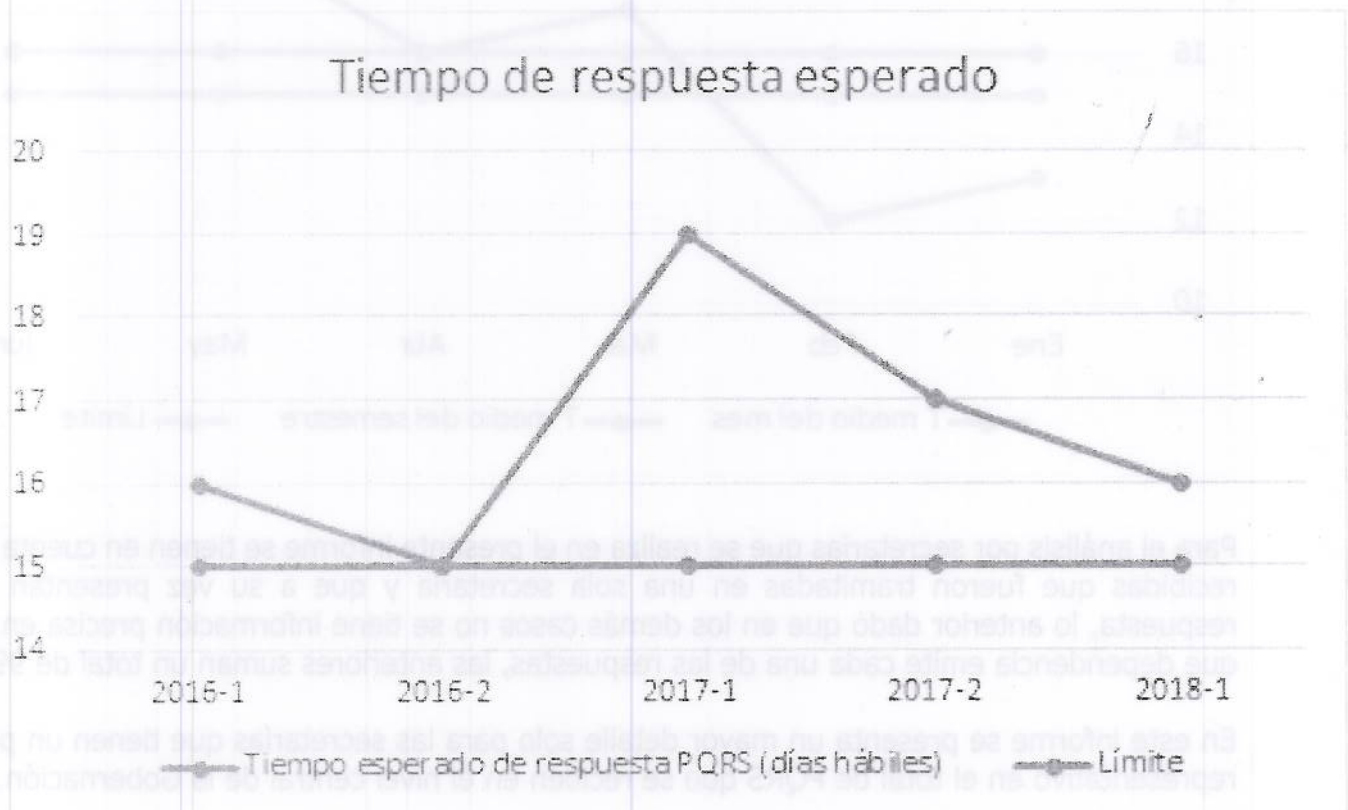
Del total de 18.293 radicados recibidos identificados como PQRS (se excluyen los dos radicados que presentan inconsistencia) en el periodo evaluado se observan 7.869 que tramitaron al menos una de sus respuestas en un tiempo menor a los 15 días hábiles, de estos datos se calcula un porcentaje de oportunidad de 43.02%



* Incluye datos de documentos recibidos que no estaban disponibles en informes anteriores

De manera general se puede observar que durante los últimos dos años se viene marcando una tendencia negativa en el porcentaje de oportunidad de las respuestas a PQRS radicadas, en el dato de 2018-1 se debe tener en cuenta que se incluye información de radicados que a la fecha no tienen respuesta, información que no se tuvo en cuenta en las anteriores revisiones, por lo cual el porcentaje tiene una reducción considerable alcanzando el nivel más bajo desde el primer semestre de 2016, pese a esto lo que se resalta en este informe es la tendencia que se viene marcando desde el segundo semestre de 2016.

El tiempo esperado (TM) de respuesta de una PQRS en el nivel central de la Gobernación de Cundinamarca para el primer semestre de 2018 es de 16 días hábiles, dato que denota mejoramiento con respecto a los dos semestres anteriores

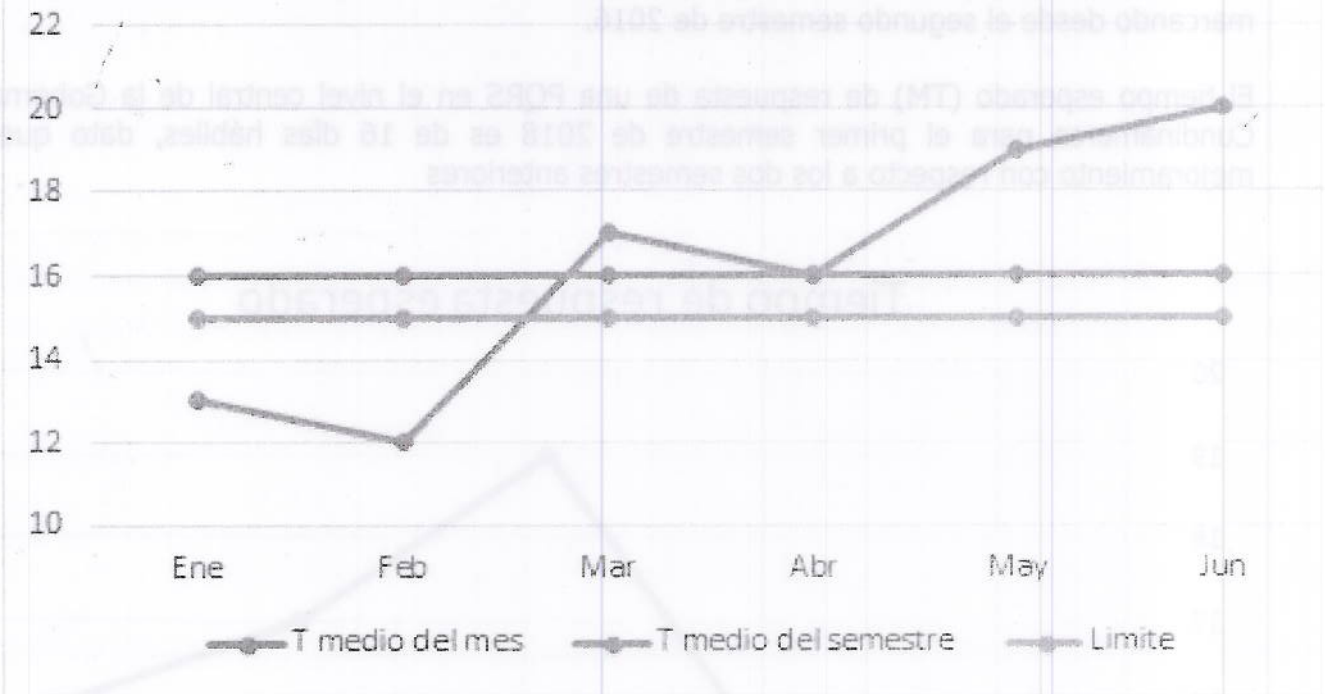


Durante los cinco semestres el tiempo medio de respuesta, es decir, el tiempo que en promedio espera un usuario que radica una PQRS para recibir una respuesta, se ha mantenido por encima de los 15 días hábiles, este resultado evidencia baja capacidad del proceso para dar cumplimiento al tiempo límite establecido por norma para responder una PQRS así como deficiencias en los controles definidos en el proceso.

Revisado el comportamiento del trámite de PQRS por mes, en términos generales se logra observar una tendencia en el aumento en el número de días para dar respuesta a las PQRS. Durante el mes de febrero se alcanzó el mejor tiempo el cual se ubicó en 12 días hábiles mientras

que el mes de junio presenta el tiempo menos favorable ya que se alcanzó un número de días hábiles de 20 para dar una respuesta.

Tiempo de respuesta por mes



Para el análisis por secretarías que se realiza en el presente informe se tienen en cuenta las PQRS recibidas que fueron tramitadas en una sola secretaría y que a su vez presentan una respuesta, lo anterior dado que en los demás casos no se tiene información precisa en cuanto a que dependencia emite cada una de las respuestas, las anteriores suman un total de 9904.

En este informe se presenta un mayor detalle solo para las secretarías que tienen un porcentaje representativo en el total de PQRS que se reciben en el nivel central de la Gobernación.

| SECRETARIA | Nro. Radicados | % | % Acumulado |
|-----------------|----------------|--------|-------------|
| STM | 7911 | 79,88% | 79,88% |
| SE | 767 | 7,74% | 87,62% |
| SH | 663 | 6,69% | 94,32% |
| SS | 345 | 3,48% | 97,80% |
| SFP | 82 | 0,83% | 98,63% |
| OCID | 43 | 0,43% | 99,06% |
| SGOB | 13 | 0,13% | 99,19% |
| SJ | 12 | 0,12% | 99,31% |
| NO IDENTIFICADA | 11 | 0,11% | 99,42% |
| UAEGRAD | 10 | 0,10% | 99,53% |
| DG | 10 | 0,10% | 99,63% |
| SG | 9 | 0,09% | 99,72% |
| SDS | 5 | 0,05% | 99,77% |
| SA | 4 | 0,04% | 99,81% |
| SADR | 4 | 0,04% | 99,85% |
| SME | 3 | 0,03% | 99,88% |
| SPC | 3 | 0,03% | 99,91% |
| SHV | 3 | 0,03% | 99,94% |
| STIC | 2 | 0,02% | 99,96% |
| SMEG | 2 | 0,02% | 99,98% |
| SP | 1 | 0,01% | 99,99% |
| SIR | 1 | 0,01% | 100,00% |
| Total | 9904 | | |

El comportamiento, como se ha mencionado a lo largo del informe, presenta diferencias con respecto a los análisis realizados en los semestres anteriores en lo relacionado a la participación que tiene la Secretaría de Transporte y Movilidad en el total de PQRS que tramita, lo cual obedece al cambio de método para identificación de PQRS y la fuente de información utilizada (generada del SGD). El nivel de relevancia en el trámite de respuestas a PQRS de la secretaría en mención es claramente marcado ya que tiene asociadas casi el 80% del total de PQRS que presentan un solo movimiento y una sola respuesta. Se hace evidente que los resultados de la gestión obtenida en la Secretaría de Transporte y Movilidad repercute en gran manera en los resultados del proceso de atención al ciudadano.



De acuerdo a los datos presentados en la tabla anterior, el detalle de la oportunidad y del tiempo de respuestas por Secretaría solo se concentra en las cuatro primeras, es decir, Secretaría de Transporte y Movilidad, Secretaría de Educación, Secretaría de Hacienda y Secretaría de Salud.

Los resultados de la oportunidad en la respuesta son:

| SECRETARIA | % Oportunidad 2018-1 | % Oportunidad 2017-2 | Desempeño |
|------------|-------------------------|-------------------------|-----------|
| STM | 52,04% | 55,16% | No Mejora |
| SE | 58,80% | 32,31% | Mejora |
| SH | 38,61% | 47,16% | No Mejora |
| SS | 90,43% | 84,85% | Mejora |

La Secretaría de Educación y la Secretaría de Salud observan mejoramiento en la oportunidad de respuesta al comparar los resultados con el semestre anterior, la Secretaría de Transporte y Movilidad presenta una leve disminución en este porcentaje mientras que en la Secretaría de Hacienda la reducción en este porcentaje es de 9 puntos porcentuales.

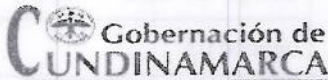
En relación a los resultados por secretaría en cuanto a tiempos de respuesta, la Secretaría de Salud es la que presenta un mejor tiempo de respuesta, resultado que viene manteniendo durante los últimos dos años, presentando el tiempo más bajo alcanzado el cual fue calculado en 7 días hábiles para el semestre evaluado.

En la Secretaría de Educación, pese a que el tiempo medio de respuesta se mantiene por encima de 15 días hábiles, se observa una reducción significativa en el tiempo de trámite comparado con el semestre anterior.

La Secretaría de Transporte y Movilidad se encuentra con un tiempo de respuesta de 16 días, más en comparación con el resultado del semestre anterior, no obstante se puede mencionar que es un desempeño favorable teniendo en cuenta la cantidad de PQRS que tramitó, en esta secretaría se presentó la PQRS con el mayor tiempo para recibir una respuesta durante el semestre la cual alcanzó 133 días hábiles.

La Secretaría de Hacienda mantiene una tendencia negativa, el tiempo de respuesta aumentó en dos días en comparación al semestre anterior, así mismo presenta el mayor tiempo entre las cuatro secretarías analizadas.

| SECRETARÍA DE HACIENDA | 2017-2 | 2018-1 |
|---|--------|--------|
| Total de PQRS tramitadas | 1255 | 663 |
| Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles) | 22 | 24 |
| Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles) | 1 | 2 |
| Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles) | 121 | 113 |

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
|  Gobernación de CUNDINAMARCA | EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Código EV-SEG-FR-032 |
| | | Versión 03 |
| | INFORME DE CONTROL INTERNO | Fecha de Aprobación: 30 Octubre 2015 |

| SECRETARÍA DE SALUD | 2017-2 | 2018-1 |
|---|---------------|---------------|
| Total de PQRS tramitadas | 165 | 112 |
| Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles) | 9 | 7 |
| Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles) | 1 | 1 |
| Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles) | 43 | 99 |

| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | 2017-2 | 2018-1 |
|---|---------------|---------------|
| Total de PQRS tramitadas | 458 | 767 |
| Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles) | 32 | 17 |
| Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles) | 0 | 1 |
| Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles) | 144 | 90 |

| SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 2017-2 | 2018-1 |
|---|---------------|---------------|
| Total de PQRS tramitadas | 223 | 7911 |
| Tiempo esperado de respuesta de una PQRS (días hábiles) | 14 | 16 |
| Menor tiempo de respuesta presentado (días hábiles) | 0 | 0 |
| Mayor tiempo de respuesta presentado (días hábiles) | 62 | 133 |

CONCLUSIONES

- No se tiene establecido unidad de criterio en la Radicación de las PQRS, como se mencionó en el informe se observan diferencias en el tipo de radicación de un documento que presenta condiciones similares.
- El número de PQRS identificadas que no presentan respuesta es considerable, se observa deficiencias esto podría estar ocasionado por deficiencias en los controles del proceso bien sea en los puntos de radicación o en el seguimiento a los documentos que requieren respuesta
- El nivel central de la Gobernación redujo en 1 día hábil el tiempo esperado de respuesta de una PQRS, pese a que se evidencia mejoramiento este tiempo, el mismo aún está por encima del límite.
- La Secretaría de Hacienda impulsa algunos de los resultados negativos observados en el semestre evaluado para el trámite de PQRS, el tiempo de respuesta calculado para este semestre es de 24 días hábiles, valor que está muy por encima del límite.
- La Secretaría de Transporte y Movilidad es la que más documentos tramita, esta alcanza alrededor del 80% del total de la documentación recibida (soportado en los resultados de PQRS con un movimiento y una sola respuesta).
- Los controles establecidos en el proceso de Atención al Ciudadano para garantizar el adecuado trámite de las PQRS en el nivel central de la Gobernación de Cundinamarca, se

siguen considerando por la Oficina de Control Interno como no eficaces, no obstante se resalta que la situación varía de una secretaría a otra hecho que puede evidenciar que las deficiencias se encuentran en la aplicación de los controles establecidos en el proceso.

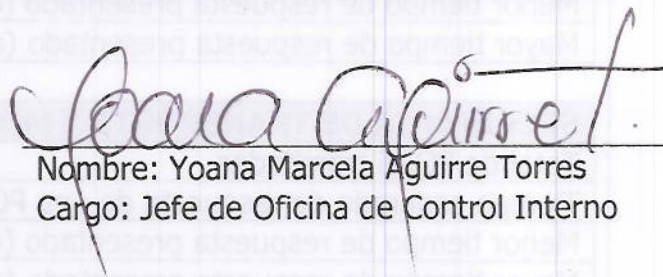
- Es recomendable que el proceso observe las actividades realizadas en la Secretaría de Salud en lo relacionado al trámite de PQRS, esta secretaría tiene muy buenos resultados los cuales se han mantenido de manera consecutiva en cada evaluación que realiza esta oficina.

Elaboró

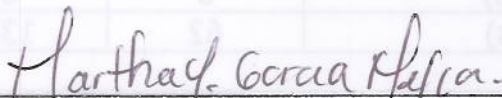


Nombre: Jairo Alfredo Sánchez Díaz
Cargo: Profesional Especializado (E)

Aprobó



Nombre: Yoana Marcela Aguirre Torres
Cargo: Jefe de Oficina de Control Interno



Nombre: Martha Yessenia Garcia Mejia
Cargo: Profesional Universitario



Nombre: Camila Andrea Avila Millán
Cargo: Profesional Universitario