

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

Para el cuarto 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 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 y entidades del nivel central 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 ($\# \text{respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental} / \# \text{total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión documental durante el período con respuesta}$) *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 con la extraída del sistema de gestión documental.

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

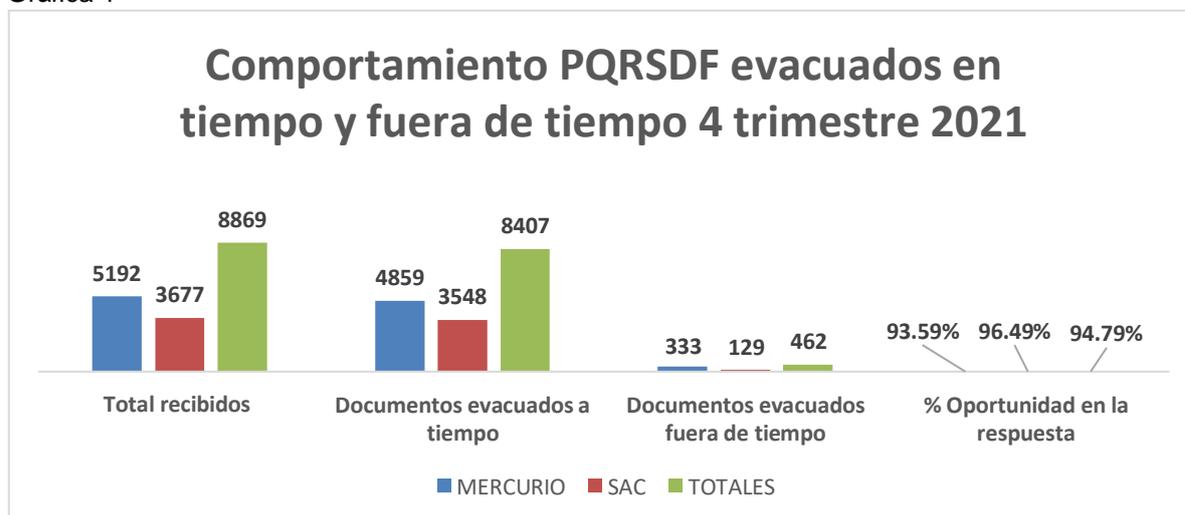
Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos en el cuarto trimestre de 2021 indicador oportunidad en la respuesta PQRSDf.

| INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA CUARTO TRIMESTRE 2021 PQRSDf | | | | |
|--|-----------------|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| Canal | Total recibidos | Documentos evacuados a tiempo | Documentos evacuados fuera de tiempo | % Oportunidad en la respuesta |
| MERCURIO | 5192 | 4859 | 333 | 93,59% |
| SAC | 3677 | 3548 | 129 | 96,49% |
| TOTALES | 8869 | 8407 | 462 | 94,79% |

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Durante el período comprendido entre el 01/10/2021 y el 31/12/2021, se recibieron 8869 PQRSDf por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 8407 tuvieron respuesta en términos, 462 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 94,79%

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 4 TRIMESTRE DE 2021 LEY 491 30 DIAS | | | | |
|--|--------------|-----------------------|-----------------------------|------------------|
| SECRETARIA | TOTAL PQRSDF | CONTESTADOS EN TIEMPO | CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO | % DE OPORTUNIDAD |
| PQRS SECRETARIA PRIVADA | 7 | 7 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | 25 | 25 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES | 1 | 1 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION | 1 | 1 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 14 | 14 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO | 70 | 70 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA | 17 | 17 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL | 4 | 4 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA | 99 | 99 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO | 5 | 5 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA | 20 | 20 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE PLANEACION | 12 | 12 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE SALUD | 402 | 402 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DE TIC | 1 | 1 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE | 22 | 22 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA GENERAL | 21 | 21 | | 100% |
| PQRS SECRETARIA JURIDICA | 43 | 43 | | 100% |
| PQRS SAC EDUCACION | 3677 | 3548 | 129 | 96% |
| PQRS SECRETARIA DE HACIENDA | 1485 | 1425 | 60 | 96% |
| PQRS SECRETARIA DE EDUCACION | 408 | 374 | 34 | 92% |
| PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 2492 | 2259 | 233 | 91% |
| PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO | 15 | 13 | 2 | 87% |
| PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES | 28 | 24 | 4 | 86% |
| | 8869 | 8407 | 462 | 94,79% |

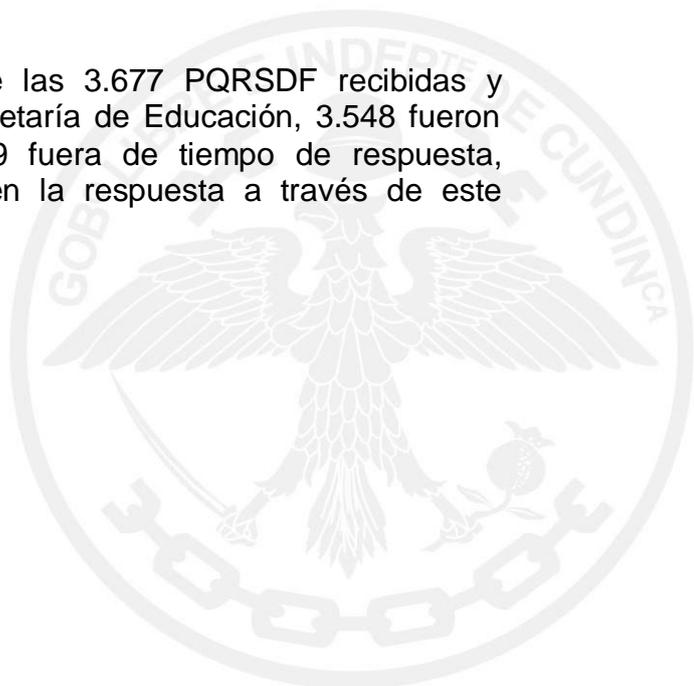
Fuente herramienta Mercurio

A continuación, se detalla los resultados correspondientes a las 3677 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 Secretaría de Educación y son consolidadas con las PQRSDf registradas en el sistema de gestión documental Mercurio, obteniendo el indicador de la entidad. Donde se detalla que la mayor recepción de requerimientos corresponde a peticiones con una participación del 82,19%, seguido por los reclamos con el 10,63%, quejas 5,30%, denuncias con el 0,95%, sugerencias con el 0,65%, finalizando con las felicitaciones 0,27%.

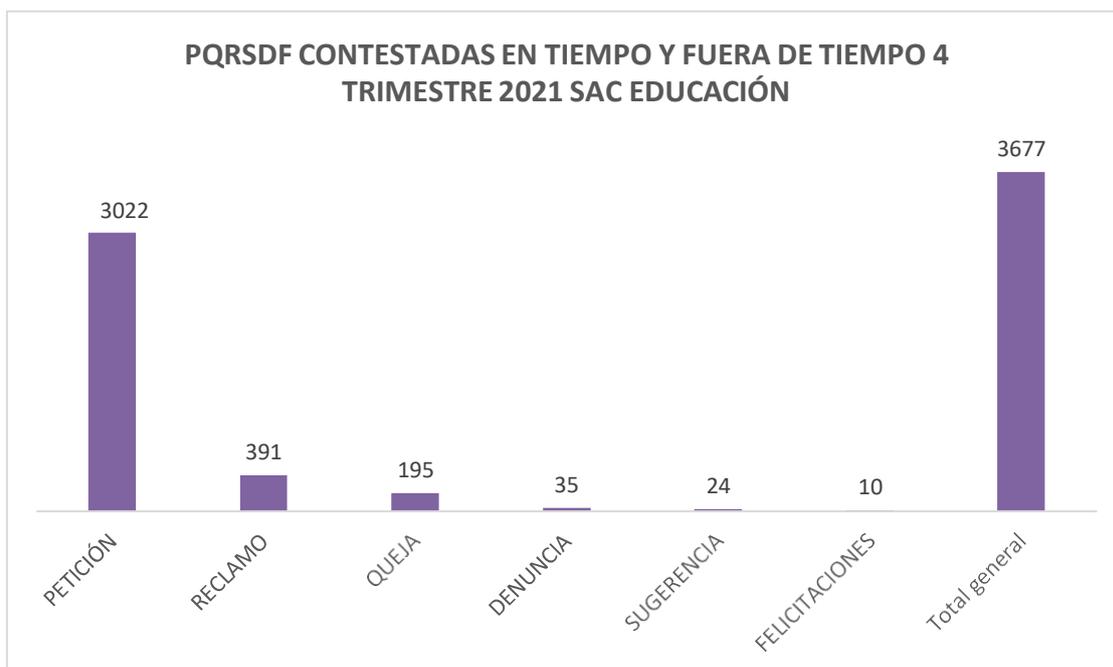
| PQRSDf CONTESTADAS EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO 4 TRIMESTRE 2021 SAC EDUCACIÓN 2021 | | | | |
|--|----------------------|-----------------------------|---------------|-----------------|
| Tipo de requerimiento | Finalizados a tiempo | Finalizadas fuera de tiempo | Total General | Participación % |
| PETICIÓN | 2923 | 99 | 3022 | 82,19% |
| RECLAMO | 371 | 20 | 391 | 10,63% |
| QUEJA | 186 | 9 | 195 | 5,30% |
| DENUNCIA | 35 | | 35 | 0,95% |
| SUGERENCIA | 23 | 1 | 24 | 0,65% |
| FELICITACIONES | 10 | | 10 | 0,27% |
| Total general | 3548 | 129 | 3677 | 100,00% |

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

Se evidencia en la tabla anterior que de las 3.677 PQRSDf recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 3.548 fueron contestadas en tiempo de respuesta, 129 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de oportunidad en la respuesta a través de este aplicativo SAC del 96,49%.



En la gráfica se detallan los resultados.



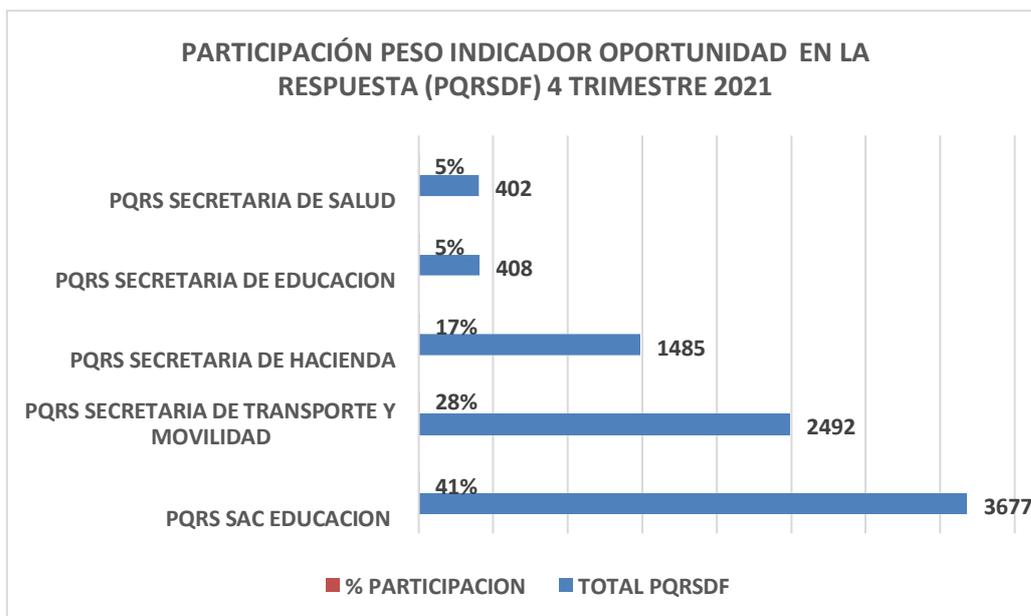
Ranking por Secretaría cuarto trimestre de 2021 información consolidada de las PQRSDF registradas en los aplicativos SAC Y MERCURIO.

Observaciones:

Se evidencia en el Ranking, que de las 21 entidades de la sede central a las cuales se les direccionó PQRSDF para su gestión, 21 se encuentran por encima de la tolerancia superior establecida del 80%, de igual manera podemos detallar que las Secretarías y entidades que se encuentran con menor porcentaje de cumplimiento respecto a la meta del 100% son: **SAC EDUCACION, SECRETARIA DE HACIENDA, SECRETARIA DE EDUCACION, SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD, SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO** con el 96, 96, 92, 91, 87, 86 respectivamente.

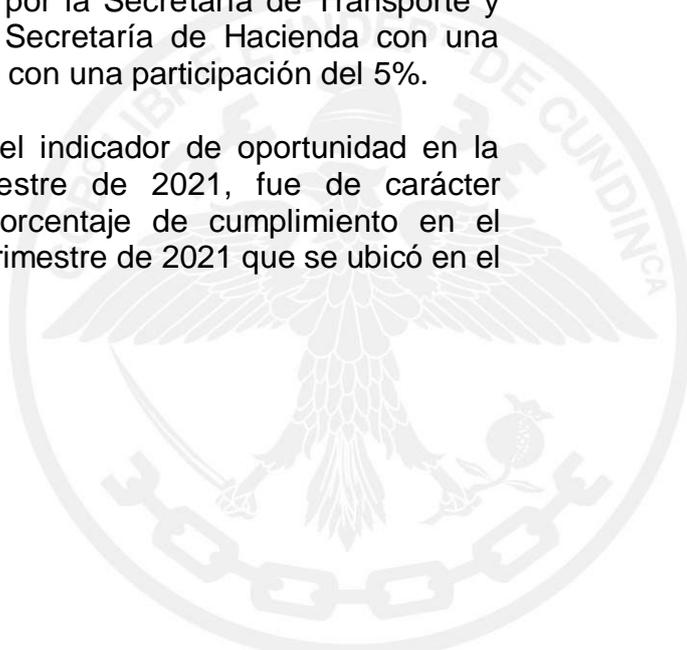
El resultado obtenido por las entidades registradas, puede obedecer al incremento de los tiempos de respuesta a las peticiones según Decreto presidencial 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se ajustó a 30 días hábiles los términos para las contestaciones de las PQRSDF.

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 que el 41% de las PQRSDF recibidas y con contestación ingresaron por la plataforma SAC de la Secretaría de Educación (aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), seguido por la Secretaría de Transporte y Movilidad con el 28%, en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 17%, la Secretaría de Salud con una participación del 5%.

La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF, para el cuarto trimestre de 2021, fue de carácter descendente en 0,75%, ubicándose su porcentaje de cumplimiento en el 94,79%, con relación al resultado del tercer trimestre de 2021 que se ubicó en el 95,54%.



Buscando lograr 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 con los 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, 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 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 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.
- Se participa 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.
- 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 realiza 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 tercer trimestre de 2021 con la contestación de las PQRSDf en tiempos de respuesta.
- Se socializan los resultados obtenidos en el Indicador de oportunidad en la respuesta de las PQRSDf en el marco del Comité de Atención al Usuario, el cual se realiza trimestralmente.



A continuación, se detalla información relacionada con las PQRSDf que se encuentran pendientes de contestación por cada una de las Secretarías, definiendo de manera clara, las PQRSDf pendientes de contestación que se encuentran en tiempo y 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 para su seguimiento y control.

| PQRSDf PENDIENTES DE CONTESTACION EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO REGISTRADAS EN MERCURIO 4 TRIMESTRE 2021 | | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------|------------------------|
| SECRETARIA | Pendientes en tiempo | Pendientes fuera de tiempo | Total general | % participación |
| PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 213 | 14 | 227 | 66% |
| PQRS SECRETARIA DE EDUCACION | 34 | | 34 | 10% |
| PQRS SECRETARIA DE SALUD | 24 | 6 | 30 | 9% |
| PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA | 13 | | 13 | 4% |
| PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO | 5 | 3 | 8 | 2% |
| PQRS SECRETARIA DE HACIENDA | 6 | 2 | 8 | 2% |
| PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 4 | 1 | 5 | 1% |
| PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO | 5 | | 5 | 1% |
| PQRS SECRETARIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES | | 4 | 4 | 1% |
| PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE | 3 | | 3 | 1% |
| PQRS SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 1 | 2 | 1% |
| PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA | 1 | | 1 | 0% |
| PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO | 1 | | 1 | 0% |
| PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA | 1 | | 1 | 0% |
| Total general | 311 | 31 | 342 | 100% |

De las 342 PQRSDf pendientes de contestación el 9,06% se encuentran vencidas en tiempo de contestación (31). El 90,94% (311), 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 tiempos y fuera de tiempos, con un 66% del total de las peticiones recibidas.

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.

El resultado obtenido en la medición del indicador de oportunidad en la respuesta nos indica que de las 8.869 PQRSDf registradas para el cuarto trimestre de 2021 en los aplicativos de gestión documental SAC Y MERCURIO, sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos se detalla que el 41% de las PQRSDf recibidas y con contestación ingresaron por la plataforma SAC de la Secretaría de Educación (aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), seguido por la Secretaría de Transporte y Movilidad con el 28%, en tercer lugar, la Secretaría de Hacienda con una participación del 17%, la Secretaría de Salud con una participación del 5%, Secretaría de Educación (mercurio) 5%. Para lo cual en la reunión mensual de administradores de PQRSDf, se recomienda la importancia de identificar y priorizar la contestación de las mismas en tiempos de respuesta establecidos en el decreto ley 491 de marzo 2020.

- 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 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 y Sac, para el cuarto trimestre de 2021.

- 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 y Sac, para el cuarto trimestre de 2021.

Verificando las solicitudes registradas en el sistema de gestión documental MERCURIO fueron 78 cuya información y solicitud y contestación se pueden verificar en el sistema de gestión documental mercurio según tabla adjunta.

| SOLICITUDES REGISTRADAS EN MERCURIO 4 TRIMESTRE DE 2021 | |
|---|-----------|
| SECRETARIA O DEPENDENCIA | REGISTROS |
| DG - ADMINISTRATIVA | 34 |
| 240 - SECRETARIA DE GOBIERNO | 10 |
| 270 - SECRETARIA DE EDUCACION | 7 |
| SE - DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA | 6 |
| 260 - SECRETARIA DE SALUD | 4 |
| ICCU - INSTITUTO DE INFRAESTRUCTURA Y CONCESIONES DE CUNDINAMARCA | 4 |
| 243 - U. A. E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES (NUEVA) | 2 |
| EPC - EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA | 2 |
| PQRSD ICCU | 2 |
| 250 - SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL | 1 |
| 290 - SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | 1 |
| 300 - SECRETARIA DEL AMBIENTE | 1 |
| 310 - SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA | 1 |
| IDACO | 1 |
| SS - DESPACHO SECRETARIA DE SALUD | 1 |
| SS - DIRECCION DE VIGILANCIA, INSPECCION Y CONTROL | 1 |
| Total general | 78 |

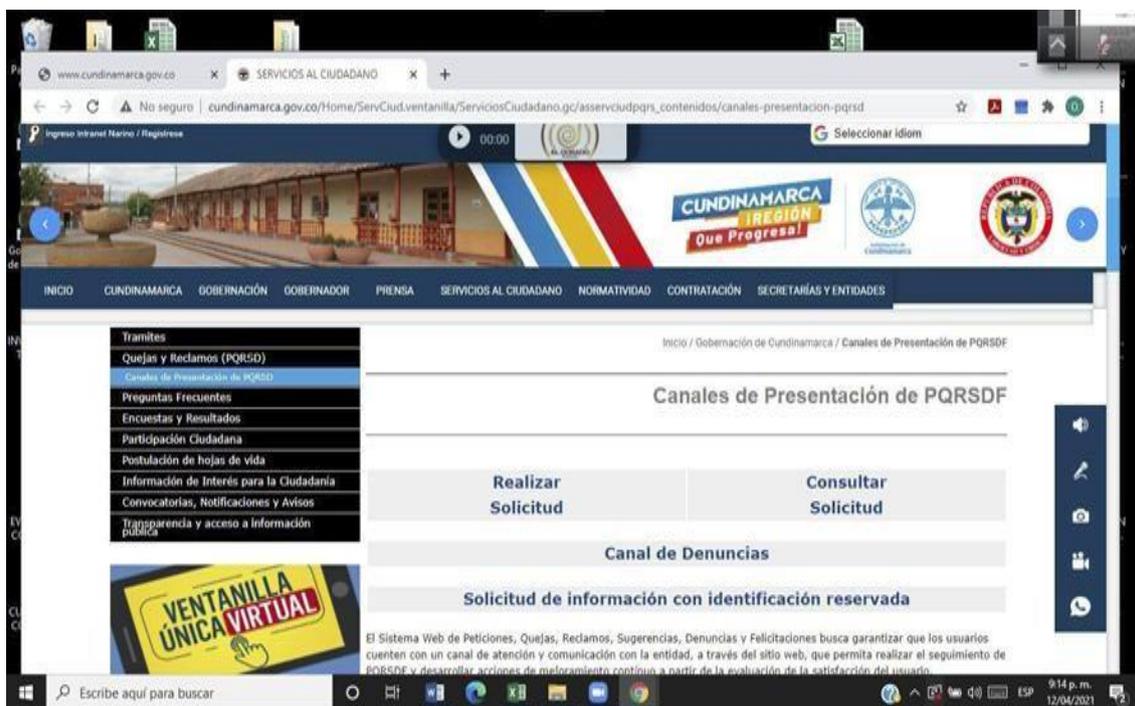
Verificando las solicitudes registradas en el sistema de gestión documental SAC administrado por la Secretaria de Educación se puede evidenciar:

| REGISTRO DE SOLICITUDES EJE TEMATICO SAC 4 TRIMESTRE DE 2021 | |
|--|------------|
| EJE TEMATICO SECRETARIA DE EDUCACION SISTEMA SAC | REGISTROS |
| SOLICITUD DE TRASLADO POR PERMUTA O POR CONVOCATORIA. | 125 |
| SOLICITUD DE NIVELACION SALARIAL | 50 |
| SOLICITUD DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EXPEDIDOS POR LA ENTIDAD (RESOLUCIONES, CIRCULARE, OFICIOS) | 49 |
| SOLICITUD DE REUBICACION O TRASLADO | 48 |
| RESPUESTAS A SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 33 |
| SOLICITUD DE CUPOS | 17 |
| SOLICITUD DE LICENCIA, COMISIONES O PERMISOS NO REMUNERADOS | 16 |
| SOLICITUD DE PRORROGA | 14 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 12 |
| SOLICITUD DE VISITAS A INSTITUCIONES | 8 |
| SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN EN EL SISTEMA | 6 |
| SOLICITUD Y TRAMITES DE EPS | 3 |
| SOLICITUD Y TRAMITES DE ADMINISTRADORAS DE PENSIONES | 1 |
| SOLICITUD Y TRAMITES DE FONDOS DE CESANTIAS | 1 |
| Total general | 383 |

Al realizar la consolidación del eje temático que corresponde a solicitudes de los usuarios esto corresponde a 383 registros tipificados como solicitudes de los diferentes ejes temáticos utilizados por la Secretaría de Educación, para el cuarto trimestre de 2021.

PQRSDF Registradas en la página

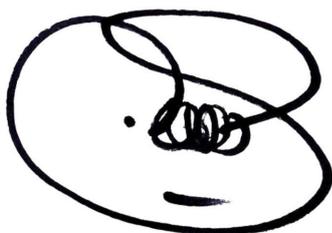
PQRSDF registradas en la página de la Gobernación de Cundinamarca en su ítem de PQRSDF los cuales son direccionados a las diferentes Secretarías y dependencias de la sede central para su contestación en tiempos de ley.



| PQRSDF REGISTRADOS PAGINA WEB 4 TRIMESTRE 2021 | |
|--|-------|
| DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN | 7 |
| PQRSDF GOBERNACION | 2.306 |
| Total general | 2.313 |

Fuente aplicativo Mercurio

En el cuadro podemos observar que se registraron 2.313 solicitudes, de las cuales 7 fueron discriminadas como denuncias de corrupción, y 2,306 como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones y demás comunicados.



Director Atención al Usuario
Secretaria General
Aprobó

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

