	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 04
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 08 agosto 2019

INFORME	PERIODO EVALUADO	FECHA
Informe de Evaluación del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	Segundo Semestre de 2020	23 de febrero de 2021

NORMATIVIDAD APLICABLE

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...".

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

Para el periodo julio - diciembre de 2020 se generó el reporte de documentos recibidos y de respuestas del aplicativo Mercurio. Del reporte mencionado se seleccionaron los documentos identificados como PQRS así:

Por **ASUNTO:** el texto que contenía las palabras "PETICION", "PETICIONES", "PQRD", "PQRSD" y "QUEJA".

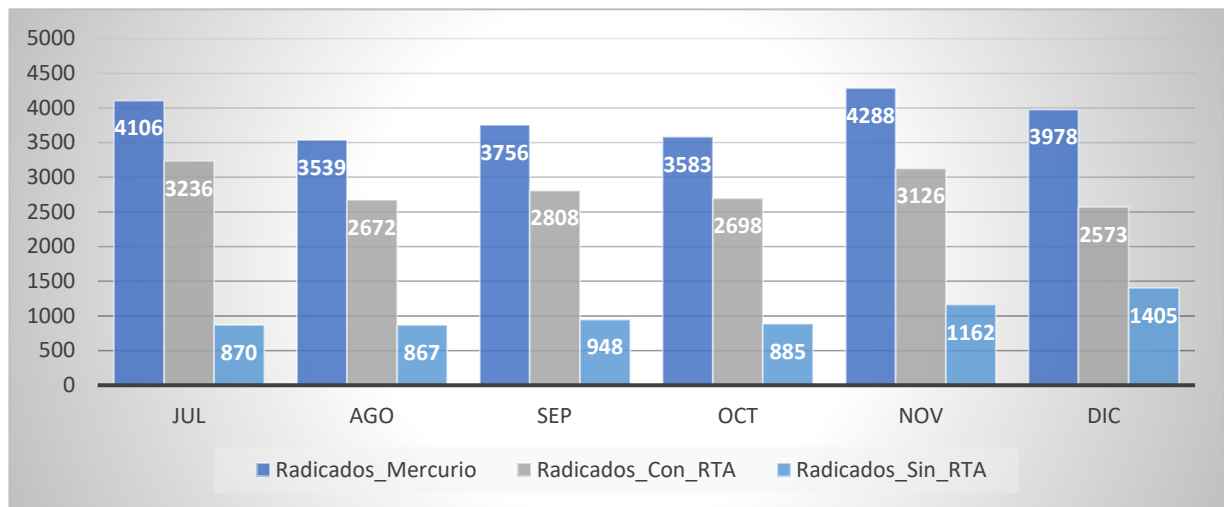
Por **RUTA:** el texto que contenía la palabra "PQRS"

Por **DESCRIPCIÓN:** el texto que contenía las palabras "PETICION", "PECTION", "PETCIOM", "EPTICION", "PECTICION", "PECTION", "PETICON", "DERECHO", "DERCHO", "DERECH"

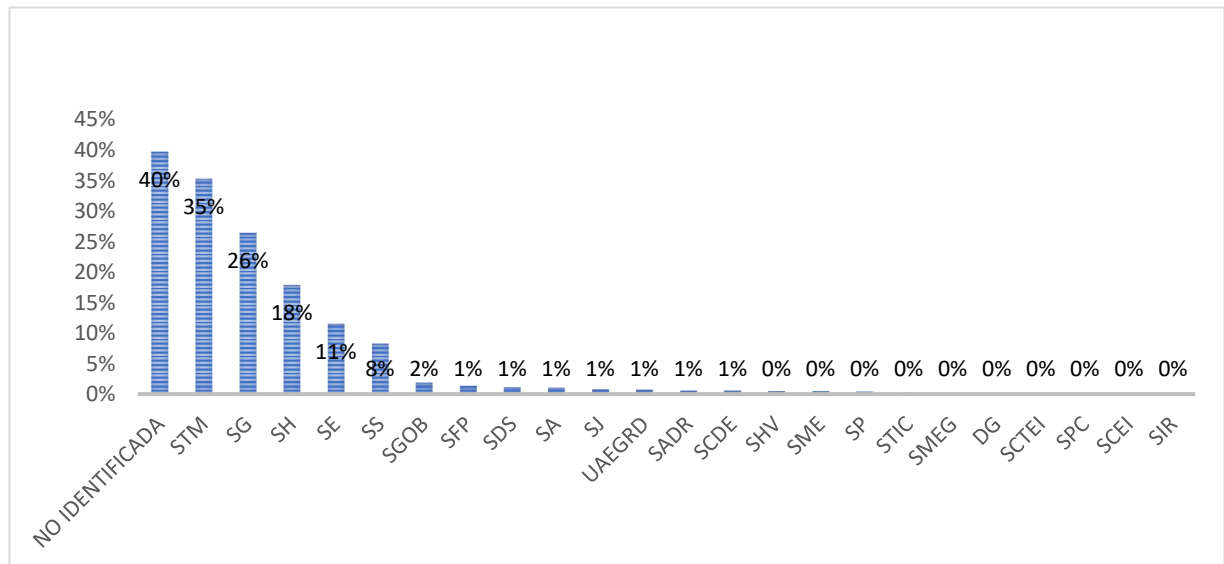
El número de radicados, identificados como PQRS, de II Semestre de 2020 y el movimiento por rutas PQRS se muestra a continuación:

Periodo Evaluado	Número de radicados	Por ruta PQRS	Denuncias
2020-02	23250	21397	0


Para el periodo en evaluación del reporte se observaron un total de 23.250 PQRS de las cuales 17.113 tienen al menos una respuesta registrada en Mercurio lo que representa el 74%. El comportamiento para detalle de cada uno de los meses del segundo semestre de 2020 se muestra a continuación:



En relación con la participación por secretarías en el trámite de PQRS mantiene el mismo comportamiento de los semestres anteriores: la mayoría de PQRS recibidas se distribuyen en las Secretarías de Transporte y Movilidad, General y Hacienda. Es importante resaltar que para el segundo semestre de 2020 el 40% de las PQRS no tienen información suficiente para ser asignadas a una secretaría, por esto se categorizan como "NO IDENTIFICADA", lo que significa que no se esta realizando un buen enrutamiento y pueden generar mas demora en los tiempos de respuesta. En el siguiente grafico se puede observar la participación por secretarías.



SH: Secretaría de Hacienda, STM: Secretaría de Transporte y Movilidad, SE: Secretaría de Educación, SS: Secretaría de Salud, DG: Despacho del Gobernador; SFP: Secretaría de la Función Pública, SGOB: Secretaría de Gobierno, SHV: Secretaría de Hábitat y Vivienda, SG: Secretaría General, SJ: Secretaría Jurídica, UAEGRD: Unidad Administrativa Especial de Gestión del Riesgo, SA: Secretaría del Ambiente, SDS: Secretaría de Desarrollo Social, SCDE: Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico, SME: Secretaría de Minas, Energía y Gas, SP: Secretaría de Planeación, SADR: Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, STIC: Secretaría de las TICs, OCID: Oficina de Control Interno Disciplinario, SIR: Secretaría de Integración Regional, SMEG: Secretaría de la Mujer y Equidad de Género, SPC: Secretaría de Prensa y Comunicaciones, SCEI: Secretaría de Cooperación y Enlace Institucional, SCTEI: Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación, OCI: Oficina de Control Interno.

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 04
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 08 agosto 2019

En cuanto a los “movimientos”, que hace referencia a la cantidad de secretarías o dependencias por las cuales pasa la PQRS, sigue disminuyendo en comparación con el semestre inmediatamente anterior, ya que en ese semestre el máximo en movimientos fue siete (7), y para este se observo un máximo de cuatro (4) movimientos, no obstante, se resalta que el 99% de las PQRS tienen entre uno (1) y dos (2) movimientos, situación de la que en principio permite concluir que existen mejoras significantes en la distribución PQRS. En todo caso, se debe tener en cuenta que las PQRS marcadas como “NO IDENTIFICADA” podrían modificar estos resultados ya que las mismas podrían estar asociadas a varias secretarías o dependencias. A continuación, se presenta el detalle por mes:

# Movimientos	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1	2101	1909	2091	2112	2384	2524	13121
2	2002	1626	1663	1469	1898	1453	10111
3	3	4	2	2	6	0	17
4	0	0	0	0	0	1	1


TRÁMITE DE PQRS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El reporte generado proporciona información del trámite de las PQRS en mercurio, 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). Este tiempo no incluye el lapso que transcurre entre la impresión física de la respuesta firmada y el envío de esta (correo electrónico, correo certificado o entrega física).

Del total de 23.250 PQRS recibidas durante el periodo evaluado en el presente informe se analizan la cantidad de aquellas que presentan y las que no presentan respuesta hasta la fecha de generación de los reportes en el sistema (18 de febrero de 2021).

Se evidencia que el 64% de las PQRS tienen una única respuesta al momento de generar el reporte del Sistema Mercurio, un valor cercano al 26% no registran respuesta, mientras que un porcentaje alrededor del 9% restante incluye entre dos (2) y doce (12) respuestas. El detalle de la cantidad de respuestas se muestra a continuación:

# Respuestas	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
0	870	867	948	885	1162	1405	6137
1	2700	2221	2424	2374	2826	2317	14862
2	389	351	309	252	204	192	1697
3	95	79	50	50	48	51	373
4	29	13	11	16	35	7	111
5	14	4	12	5	4	1	40
6	5	2	0	1	7	3	18
7	3	1	0	0	0	0	4
8	0	0	0	0	1	1	2

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO					Código EV-SEG-FR-032	
						Versión 04	
	INFORME DE CONTROL INTERNO					Fecha de Aprobación: 08 agosto 2019	

9	1	1	0	0	1	0	3
10	0	0	1	0	0	1	2
11	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	1	0	0	0	1

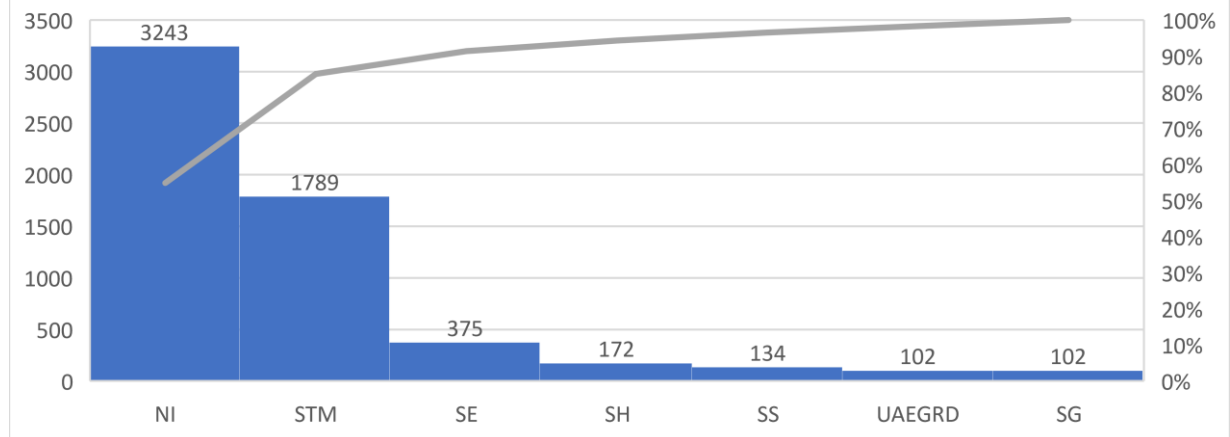
1) INCONSISTENCIAS

De total de 23.250 del semestre evaluado se encuentran 9 registros con inconsistencias en la información de respuestas asociadas:

Mes	Nro. Radicado	Fecha Radicación	Fecha Respuesta	Observación
Agosto	2020087526	22/08/20	14/08/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
Agosto	2020087526	22/08/20	14/08/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
Octubre	2020112635	27/10/20	26/10/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
Octubre	2020112635	27/10/20	26/10/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
Noviembre	2020116778	06/11/20	21/10/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
Noviembre	2020116778	06/11/20	21/10/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
Noviembre	2020116814	06/11/20	21/10/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
Noviembre	2020116814	06/11/20	21/10/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
Diciembre	2020129135	03/12/20	2/12/20	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.

2) PQRS SIN RESPUESTA

Para este resultado se tienen en cuenta aquellos registros del reporte de mercurio para los cuales no aparece una respuesta asociada en el sistema de gestión documental, estos se muestran agrupados por el tiempo que llevan sin responder (entendido "sin responder" porque no hay información en el sistema). Para el segundo semestre de 2020 se evidenciaron un total de 6.137 lo que representa un 26% negativo en la gestión de PQRS. Este detalle por secretaría se observa de la siguiente manera:



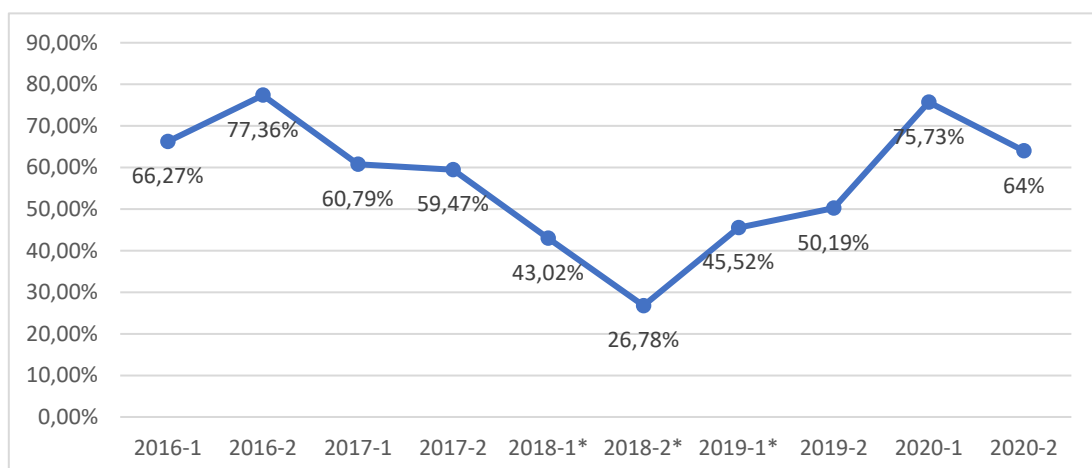
NI: No Identificada

Las No Identificadas tienen la mayor cantidad de PQRs que aparecen sin respuesta en el sistema de gestión documental, esto es, 3.243 (un 55%), se resalta que estas PQRs sin respuesta para las que no fue posible identificar una secretaría, la Secretaría de Transporte y Movilidad alcanzan un 30% del total cuatro (4) puntos mas por encima de semestre anterior, esto es, 1.789 radicados. En cuanto a los tiempos que las PQRs llevan sin respuesta se observa que en su mayoría llevan mas de 60 días (se debe tener en cuenta que se calculó sobre la fecha límite 18 de febrero de 2021).

3) TIEMPOS DE RESPUESTA

Oportunidad en la respuesta

De las 23.250 PQRs radicadas durante el semestre (excluyendo las 9 evidenciadas con inconsistencia) se observan un total de 17.113 que tramitaron al menos una de sus respuestas en un tiempo menor o igual a 16 días hábiles, de lo anterior se observa entonces un porcentaje de oportunidad de 64%.

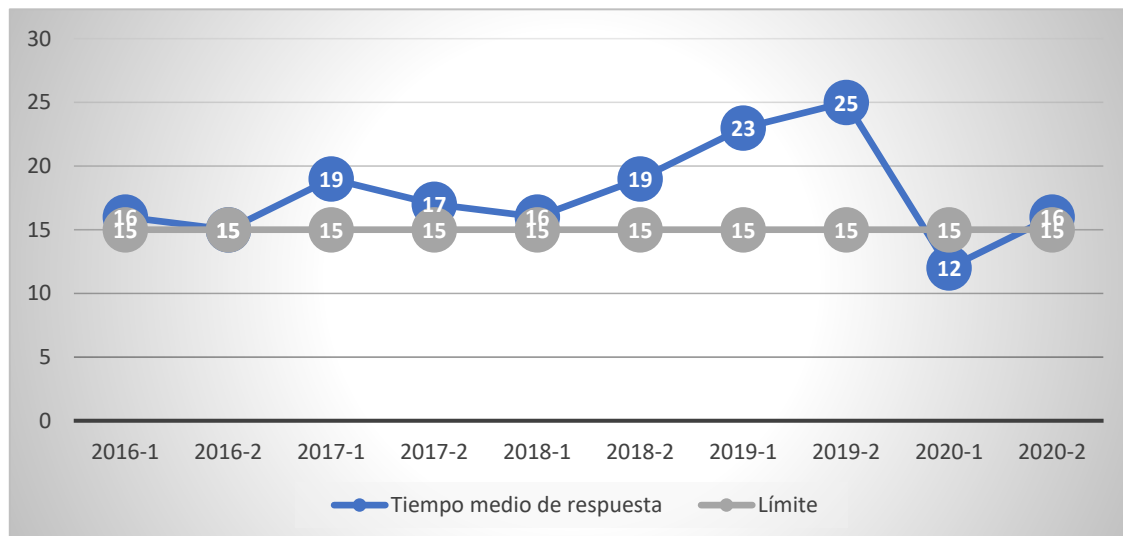


* En estos semestres no se incluían datos de número de Mercurio recibidos y que no presentaban respuesta.

El porcentaje de oportunidad bajo debido a que se incluyen las PQRS sin respuesta. Se observa que para el año 2020 los tiempos de respuesta y la gestión de PQRS estaba mejorando en el primer semestre. Es importante tener en cuenta que para este segundo semestre bajo el nivel de gestión de acuerdo con los porcentajes de la PQRS sin respuesta y los tiempos de respuestas, ya que el 36% de las PQRS que se reciben en la gobernación se responden superando los 15 días y afecta el en general el porcentaje de oportunidad en la entidad.

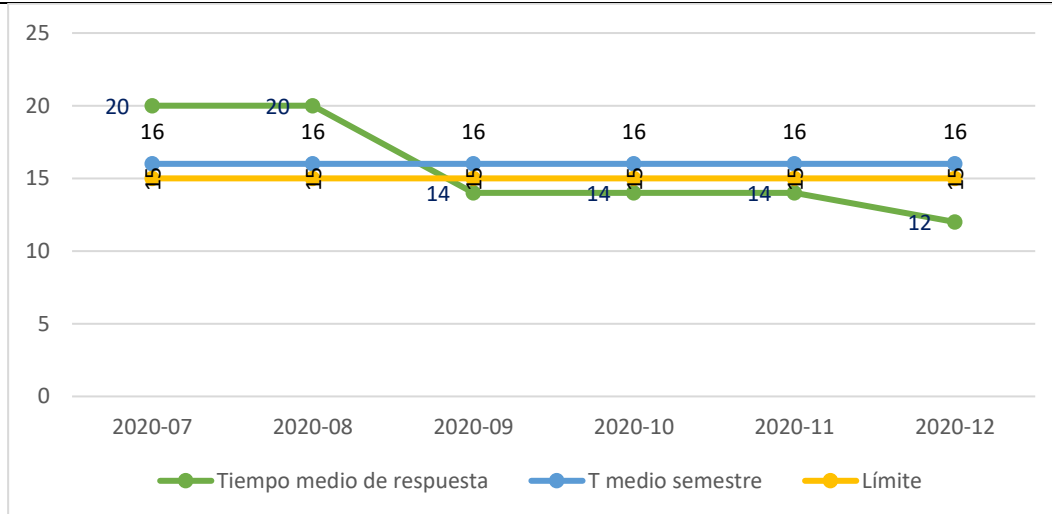
Tiempo de respuesta de PQRS

El tiempo medio de respuesta de una PQRS (el tiempo, en días hábiles, que en promedio espera un usuario para recibir una respuesta) para el segundo semestre de 2020 fue de 16 días hábiles.



Al comparar el semestre evaluado en el presente informe se evidencia un aumento en el tiempo de respuesta, lo que representa que de las 23.250 PQRS radicadas solo en el 64% se gestionan en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles. Se aclara que los resultados se obtienen de la información registrada en Mercurio, podría suceder que las PQRS se respondan, pero dicha información no se registre en el sistema.


El tiempo de respuesta detallado por mes se observa de la siguiente manera



El proceso de atención al ciudadano tiene 6 meses consecutivos en lo que presenta un tiempo medio de respuesta menor o igual a 15 días hábiles, el menor tiempo alcanzado se dio con 12 días en el mes de diciembre de 2020, y en los meses de julio y agosto se presenta el mayor tiempo medio de respuesta el cual alcanza 20 días hábiles.

Los resultados del proceso se pueden detallar por Secretaría. Para el siguiente análisis se tienen en cuenta aquellas PQRS que fueron tramitadas (brindaron respuesta y se registró en el sistema) por una única secretaría, las demás PQRS no es posible incluirlas debido a que no se puede identificar cuál o cuáles secretarías emiten cada respuesta. El total de PQRS que se tienen en cuenta para el análisis por secretaría son 6.371, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Secretaría	Nro. Radicados	%
STM	2532	39,74%
SH	1169	18,35%
SS	781	12,26%
SE	487	7,64%
SG	388	6,09%
NO IDENTIFICADA	313	4,91%
SJOB	207	3,25%
SDS	86	1,35%
SFP	78	1,22%
SA	59	0,93%
SJ	47	0,74%
SHV	45	0,71%
STIC	29	0,46%
SME	27	0,42%
SADR	27	0,42%
SP	26	0,41%
SCDE	25	0,39%

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 04
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 08 agosto 2019

UAEGRD	24	0,38%
SMEG	9	0,14%
SCTEI	7	0,11%
SPC	3	0,05%
DG	2	0,03%
	6371	

En este informe se presenta un mayor detalle para las secretarías que tienen un porcentaje representativo en el total de PQRS que se reciben en el nivel central de la Gobernación, como lo son las Secretarías de Transporte y Movilidad, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Salud y la Secretaría de Educación, estas 4 Secretarías tramitaron el 78% de las PQRS.

En el análisis de la oportunidad en la respuesta para las 4 secretarías mencionadas, se observa mejoramiento en las Secretarías de Hacienda, Salud y Educación. Por otro lado se resalta que la Secretaría de Transporte y Movilidad tiene un porcentaje de oportunidad más bajo.


Secretaría	% Oportunidad 2020-2	
SS	83,10%	Mejora
SH	73,31%	Mejora
SE	60,57%	Mejora
STM	24,29%	No mejora

Al analizar los resultados en tiempo de respuesta se observa que las Secretarías de Hacienda, Salud y Educación tienen un tiempo esperado de respuesta menor o igual a 15 días hábiles, lo que indica que tiene resultados adecuados al límite establecido. En cuanto a la Secretaría de Transporte y Movilidad tiene un tiempo esperado de respuesta de 33 días hábiles, presentando el mayor tiempo entre las cuatro secretarías. Los detalles del comportamiento de cada secretaría se presentan en las siguientes tablas:

SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2020-2
Total de PQRS Tramitadas	2532
Tiempo esperado de respuesta	33
Menor tiempo de respuesta	0
Mayor tiempo de respuesta	157

SECRETARÍA DE HACIENDA	2020-2
Total de PQRS Tramitadas	1169
Tiempo esperado de respuesta	6
Menor tiempo de respuesta	0
Mayor tiempo de respuesta	82

SECRETARÍA DE SALUD	2020-2
Total de PQRS Tramitadas	781
Tiempo esperado de respuesta	9
Menor tiempo de respuesta	0

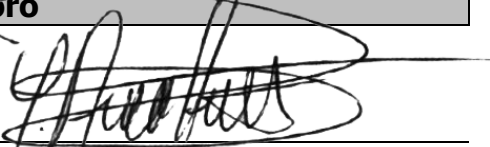
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 04
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 08 agosto 2019

Mayor tiempo de respuesta	98
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2020-2
Total de PQRS Tramitadas	487
Tiempo esperado de respuesta	15
Menor tiempo de respuesta	0
Mayor tiempo de respuesta	73

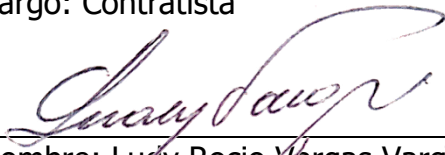
CONCLUSIONES

- Los movimientos de PQRS disminuyeron considerablemente en comparación con el semestre inmediatamente anterior ya que, en el semestre evaluado se encontraron PQRS con 4 movimientos. Es importante fortalecer el enrutamiento de las PQRS y así evitar desvío de las PQRS y poder dar trámite en los tiempos establecidos.
- El porcentaje de las PQRS que no es posible identificar la secretaría que la tramita (información en el SGD) aumento considerablemente, ya que de un 18% paso al 40%, es pertinente realizar seguimiento, ya que esta información puede ser de utilidad para el proceso en el momento de tomar decisiones de mejoramiento del mismo.
- El porcentaje de PQRS que no registra respuestas en el sistema es bastante elevado, ya que se mantienen por encima del 20%, esta situación podría significar que existe un alto porcentaje de PQRS que no se responden, que existen documentos recibidos que no son PQRS y no requieren respuesta (errores en radicación) o que los usuarios no están registrando las respuestas dadas a las PQRS en el sistema de gestión documental. Cualquiera de los tres casos expuestos denota falta de control en el proceso.
- La Secretaría de Secretaría de Transporte y Movilidad bajo notablemente el nivel gestión de PQRS afectando los resultados globales del proceso de Atención al Ciudadano.
- La oportunidad de trámite de PQRS bajo a un 64% en comparación con el semestre anterior, ya que de los 23.250 mercurios solo el 64% se responden en los tiempos y terminos establecidos. Es importante realizar fortalecer el 36% para mejorar en el proceso de gestión de PQRS y Atención al usuario.
- Es pertinente realizar estrategias para mejorar los tiempos de respuesta, teniendo en cuenta que para este semestre se observo que el tiempo maximo de respuesta esta en 157 días hábiles.

Elaboro

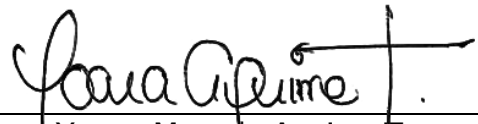


Nombre: Yuly Andrea Huertas Alonso
Cargo: Contratista



Nombre: Ludy Rocio Vargas Vargas
Cargo: Contratista

Aprobó



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