

## INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TERCER TRIMESTRE DE 2023

La medición del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF del tercer trimestre de 2023 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 en el periodo del 1 de julio al 30 septiembre de 2023.

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

### Objetivo del indicador

Medir la oportunidad de respuesta a los requerimientos realizados por los usuarios en términos de ley.

<b>Tolerancia Superior</b>	85%
<b>Tolerancia Inferior</b>	75%
<b>Meta</b>	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.

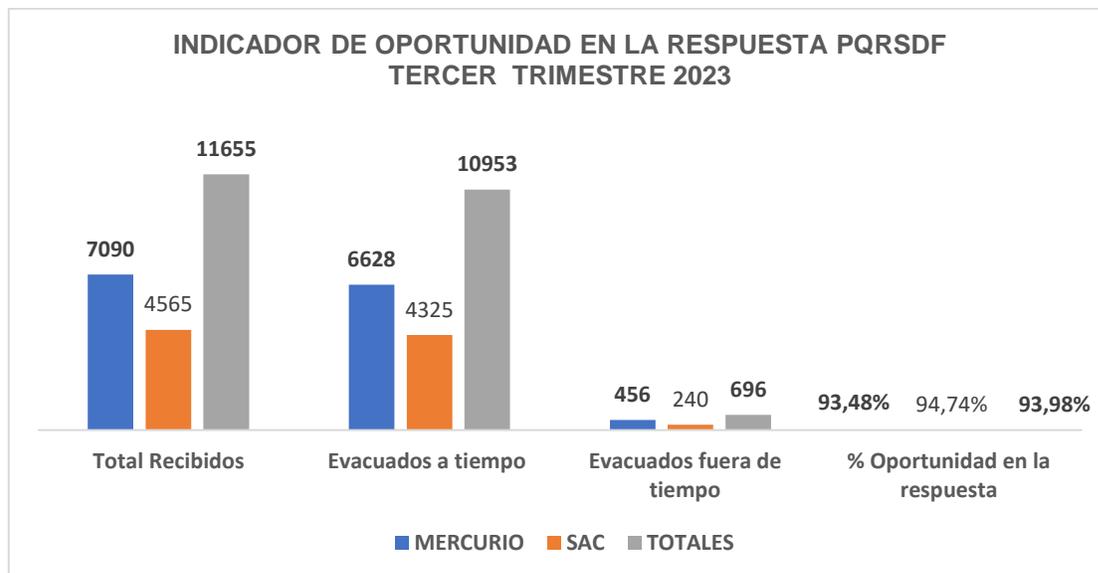
Para este tercer trimestre a través de la Ventanilla Única Virtual como sistema de gestión documental se inició el registro de las PQRSDF de la Secretaría de Hacienda, y se espera consolidar la información del indicador de oportunidad en la respuesta de este canal a partir del cuarto trimestre de 2023.

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos en el tercer trimestre de 2023, indicador oportunidad en la respuesta PQRSDf.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PQRSDf TERCER TRIMESTRE 2023				
Canal	Total Recibidos	Evacuados a tiempo	Evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	7090	6628	456	93,48%
SAC	4565	4325	240	94,74%
TOTALES	11655	10953	696	93,98%

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta Mercurio, SAC

Durante el período comprendido entre el 01/07/2023 y el 30/09/2023, se recibieron 11.655 PQRSDf a través de los sistemas de Gestión Documental Mercurio y SAC, de los cuales, 10.953 tuvieron respuesta en términos y 696 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 oportunidad de respuesta del 93,98%.

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.

Se denota que el mayor flujo de requerimientos, corresponde a peticiones con una participación del 83,58%, seguido por los reclamos con el 8,13%, quejas 6,0%, denuncias con el 1,58%, sugerencias con el 1.49%, finalizando con las felicitaciones 0,22%, como se detalla en el cuadro siguiente:

PQRSDf CONTESTADOS EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO SAC SECRETARÍA DE EDUCACION TERCER TRIMESTRE 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	TOTAL GENERAL	% POR TIPO DE SOLICITUD
PETICIÓN	3561	209	3770	82,58%
RECLAMO	364	7	371	8,13%
QUEJA	256	18	274	6,00%
DENUNCIA	68	4	72	1,58%
SUGERENCIA	68		68	1,49%
FELICITACIONES	8	2	10	0,22%
TOTAL GENERAL	4325	240	4565	100,00%

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

Se puede evidenciar que de las 4,565 PQRSDf recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 4.325 fueron contestadas en tiempo de respuesta, 240 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de respuesta oportuna a través de este aplicativo SAC del 94,74%.



## Ranking por secretaría tercer trimestre de 2023 información consolidada de las PQRSDF registradas en los aplicativos SAC Y MERCURIO

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDF 3 TRIMESTRE DE 2023				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDF	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2		100,00%
PQRS SECRETARÍA PRIVADA	23	23		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	2	2		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	15	15		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	18	18		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE GOBIERNO	53	53		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE HÁBITAT Y VIVIENDA	36	36		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	108	108		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	13	13		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	14	14		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	4	4		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE SALUD	466	466		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE TIC	7	7		100,00%
PQRS SECRETARÍA GENERAL	31	31		100,00%
PQRS SECRETARÍA JURÍDICA	86	86		100,00%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	43	43		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE HACIENDA	733	733		100,00%
PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1096	1060	36	96,72%
SAC	4565	4325	240	94,74%
PQRS SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	11	10	1	90,91%
PQRS SECRETARÍA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4291	3874	417	90,28%
PQRS SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	10	8	2	80,00%
<b>PQRS SECRETARÍA DEL AMBIENTE</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>78,57%</b>
<b>Totales</b>	<b>11655</b>	<b>10953</b>	<b>696</b>	<b>93,98%</b>

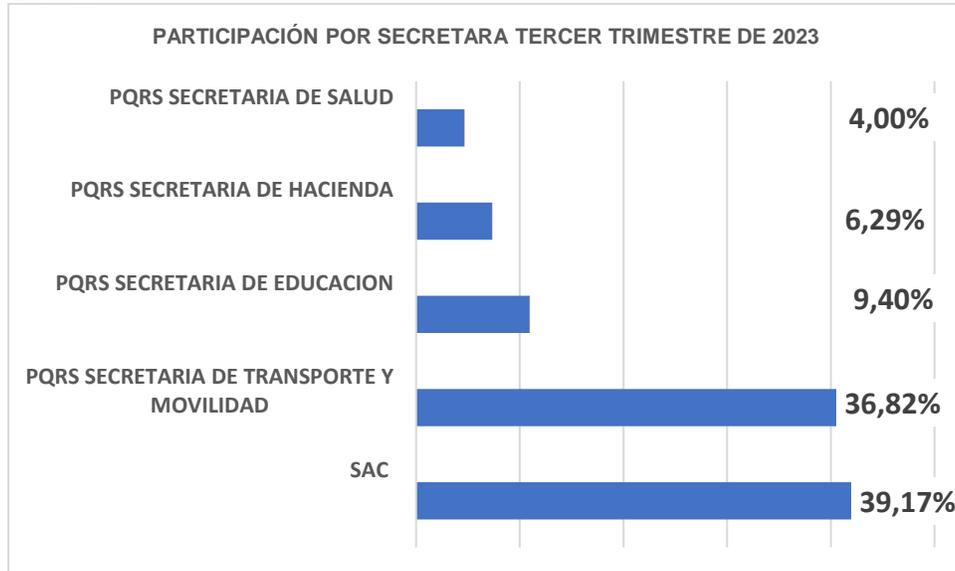
Fuente herramienta Mercurio

Se direccionó PQRSDF para su gestión y contestación a 23 entidades de la sede central: 21 Secretarías, Secretaría Privada y la U.A.E para la Gestión del Riesgo de Desastres para su contestación en términos de ley (Ley 1755 de 2015 y demás conexas).

De acuerdo con la información, 17 Secretarías obtuvieron resultados que superaron la tolerancia superior 100% de oportunidad en la respuesta, 5 no cumplieron la meta, pero se ubicaron dentro del rango de la tolerancia superior y 1 entidad no superó la tolerancia inferior.

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

**Gráfica 2**



Se ilustra en la gráfica anterior que la Secretaría de Educación a través del sistema de Gestión Documental SAC, (SAC aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), participa con 39,17% de las PQRSDF recibidas y con contestación, seguida por la Secretaría de Transporte y Movilidad con una participación del 36,82%, en tercer lugar, la Secretaría de Educación con una participación del 9,40%, continúa la Secretaría de Hacienda con 6,29% y, en quinto lugar la Secretaría de Salud con una participación del 4,00%.

La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF, para el tercer trimestre de 2023, fue de carácter ascendente, puesto que para el segundo trimestre de 2023 el indicador de oportunidad en la respuesta se ubicó en 82,83% y para este periodo alcanzó el 93,98% de cumplimiento.

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.

### Acción a Seguir:

- Se continúa reforzando 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, Transporte y Movilidad, Educación y Salud.
- Se continúa con la programación de reunión mensual del 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 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 participando 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.
- Se continúa con la organización de reuniones semanales 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 014 de enero de 2022 relacionada con las acciones disciplinarias aplicables a los servidores públicos y contratistas que incumplieron para el tercer trimestre de 2023 con la contestación de las PQRSDf por fuera de los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

### Logros Obtenidos:

- Se logró sustentar de manera adecuada la visita del ICONTEC en septiembre, donde no dejaron observaciones relacionadas con el proceso y procedimiento de las PQRSDf vigencia 2023.
- Se logró un incremento sustancial de 11,15% del indicador de respuesta oportuna con relación a la medición del segundo trimestre de 2023.

### **Dificultades:**

- Se continúan presentando 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 mayor peso en PQRSDf recibidas.
- Se siguen presentando fallas técnicas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio.

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 39,17% de las PQRSDf recibidas y con contestación, ingresaron para su gestión a través del Sistema de Gestión Documental SAC (SAC aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), seguido por la Secretaría de Transporte y Movilidad con una participación del 36,82% y la Secretaría de Educación 9,40%, reflejando de esta manera el Ranking de trámites con mayor número de quejas y reclamos por Secretaría.

Es de resaltar que el 39,17%, de las PQRSDf recibidas son registradas en la plataforma SAC Secretaría de Educación, (SAC aplicativo del Ministerio de Educación Nacional).

### **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 tercer trimestre de 2023.

### **Recomendaciones de 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 en el tercer trimestre de 2023.

## 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 para el tercer trimestre de 2023.

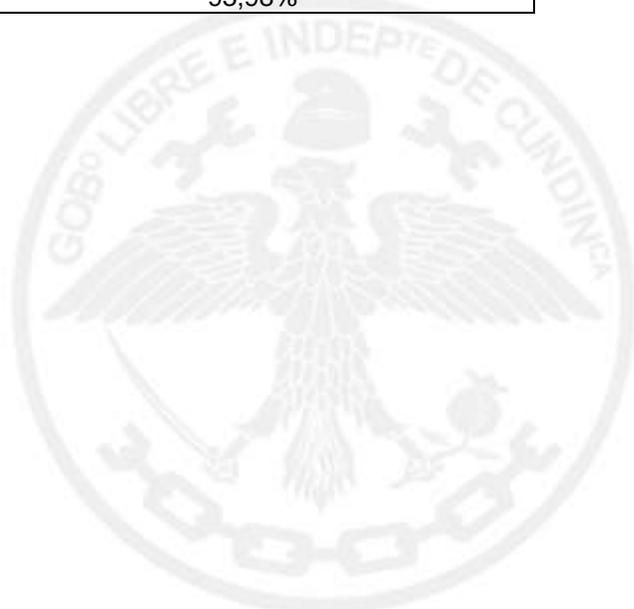
### Conclusiones

Para el tercer trimestre de 2023, el indicador de respuesta oportuna de las PQRSDF se vio afectado por el plan de contingencia y terminación del contrato de la concesión de la Secretaría de Transporte y Movilidad, debido a que se presentaron demoras en la contestación de las PQRSDF por parte de esta entidad. Es importante hacer seguimiento y control a partir del cuarto trimestre a las PQRSDF que ingresan por el Sistema de Gestión Documental Ventanilla única virtual que se encuentra de cara al usuario.

Se debe resaltar que para este trimestre el resultado del indicador mejoró en 11,15% con relación al obtenido en el trimestre anterior, siendo este, el mejor de la presente vigencia.

Comportamiento indicador de oportunidad en la respuesta 2023	
Trimestre	Resultado porcentual
I	90,38%
II	82,83%
III	93,98%

Fuente herramienta Mercurio



Grafica 3

ENTIDAD CERTIFICADA



SC-CER 303297 ST-CER655785

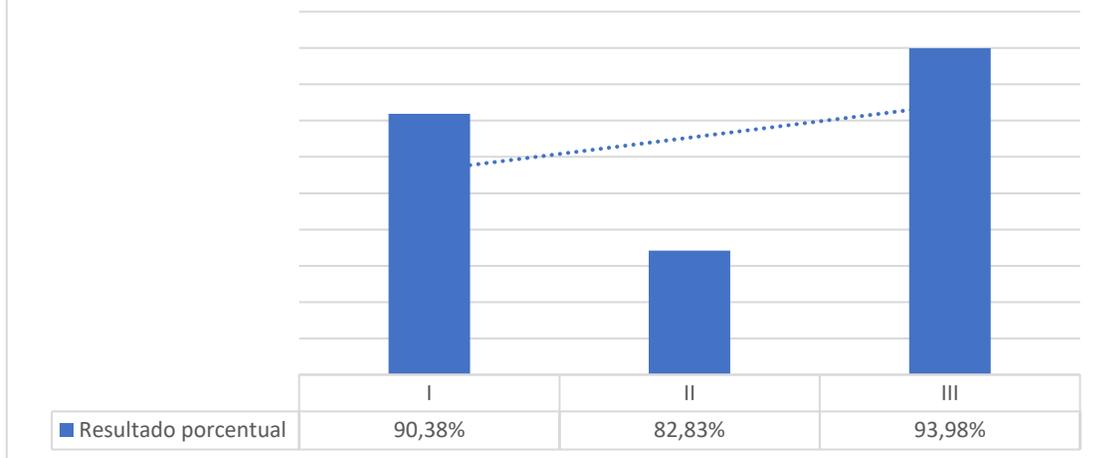
Gobernación de  
Cundinamarca



CALLE 26 # 51-53 BOGOTÁ D.C.  
 SEDE ADMINISTRATIVA  
 CODIGO POSTAL:111321 - TELÉFONO: 749 1926

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

### Comportamiento indicador de oportunidad en la respuesta 2023



**Graciela Hernández Lozano**  
Director Atención al Usuario (E)  
Secretaría General  
Aprobó

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

