

INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2021

Para el primer 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 de 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 ($\frac{\# \text{respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental}}{\# \text{ total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión documental durante el período con respuesta}} * 100$).

Se 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.

(i i) 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

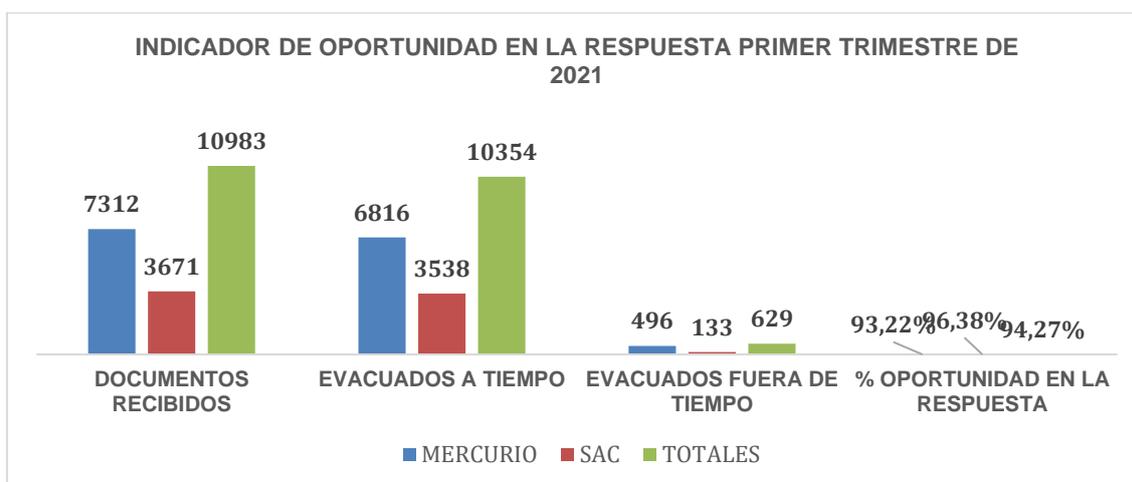
Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2021 PQRSDf				
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
MERCURIO	7312	6816	496	93,22%
SAC	3671	3538	133	96,38%
TOTALES	10983	10354	629	94,27%

Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente herramienta MERCURIO, SAC

Durante el período comprendido entre el 01/01/2021 y el 31/03/2021, se recibieron 10.983 PQRSDf por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 10.354 tuvieron respuesta en términos, 629 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 94.27%

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.

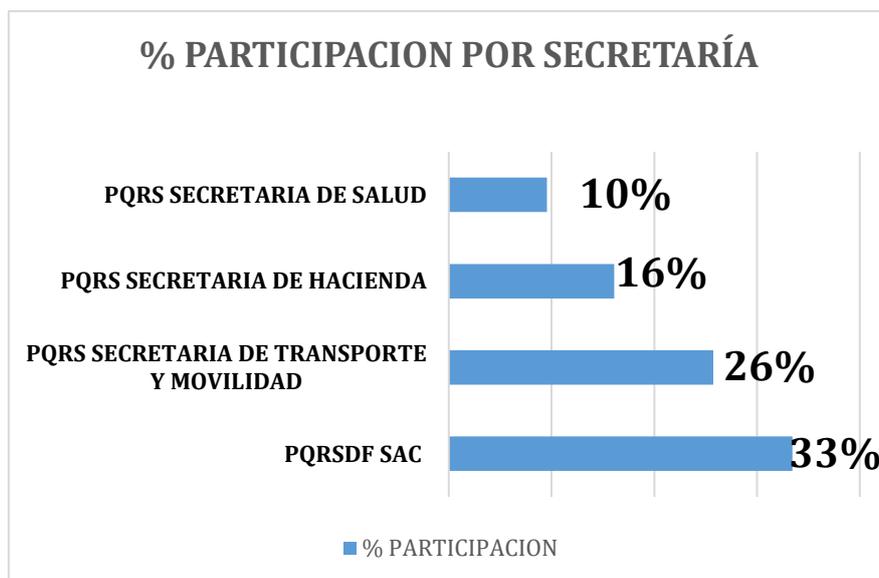
Ranking por Secretaría 1er trimestre de 2021

Se evidencia en el Ranking, que 23 entidades de la sede central a las cuales se les direcciono PQRSDf para su gestión, se encuentran por encima de la tolerancia superior establecida del 80%, de igual manera podemos detallar que la Secretaría con menor porcentaje de oportunidad de respuesta corresponde a la de Educación con el 84,37%. 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.

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDf 1 TRIMESTRE DE 2021 2020 (30 DIAS)				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDf	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2		100,00%
PQRS SECRETARIA PRIVADA	5	5		100,00%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	29	29		100,00%
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	1		100,00%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	129	129		100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	108	108		100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	3	3		100,00%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	25	25		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	25	25		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	5	5		100,00%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	30	30		100,00%
PQRS SECRETARIA GENERAL	51	51		100,00%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	57	57		100,00%
PQRS SECRETARIA DE TIC	20	20		100,00%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	1050	1046	4	99,62%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	1769	1745	24	98,64%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	48	47	1	97,92%
PQRSDf SAC	3671	3538	133	96,38%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2827	2535	292	89,67%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	16	14	2	87,50%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	15	13	2	86,67%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	48	41	7	85,42%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	1049	885	164	84,37%
TOTALES	10983	10354	629	94,27%

Fuente herramienta mercurio,

En la gráfica se detalla el porcentaje de participación por Secretaría, según número de trámites PQRSDF recibidos, gestionados y con respuesta. Se evidencia, que de las 23 entidades que recibieron y contestaron PQRSDF, 14 se encuentran con un indicador de oportunidad en la respuesta del 100% y 4 superando el porcentaje del 90% y 5 por debajo de 90%.



Se ilustra en la gráfica que el 33% de las PQRSDF recibidas y con contestación ingresaron por aplicativo SAC, el 26%, Secretaría de Transporte y Movilidad, seguida por la Secretaría de Hacienda con el 16% la Secretaria de Salud con una participación del 10%

La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF, para el primer trimestre de 2021 fue de carácter ascendente con relación al resultado del cuarto trimestre de 2020 que se ubicó en el 93,27%, observándose un aumento de en su resultado de 1,00% puntos porcentuales.

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.

Acciones a Seguir:

- Se genera estrategia para seguir midiendo a manera informativa la contestación de las PQRSDF en tiempo de respuesta (15 días), con lo cual se logra mantener el ritmo de la contestación de las PQRSDF en este término de ley, que fue ajustado por el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 de manera transitoria.
- Se continua con la programación de reunión mensual 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”.
- Se remite informe semanal por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano, 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, generando indicador para realizar seguimiento y control de manera semanal, mensual, y trimestral a las PQRSDF pendientes de contestación.
- Se genera grupo de seguimiento a las PQRSDF, para realizar seguimiento y control a los tiempos de respuesta, de las Secretarías con mayor participación.
- 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 preventivas o correctivas a las haya lugar.
- Se expidió la circular 005 por parte del Secretario General donde se manifiesta la necesidad de contestar las PQRSDF ya que su no cumplimiento acarreará procesos disciplinarios.

A continuación, se detalla información relacionada con las PQRSDF que se encuentran pendientes de contestación por cada una de las Secretarías, claramente definiendo si se encuentran en tiempo de respuesta y cuales 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.

PQRSDF PENDIENTES DE CONTESTACION EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO PRIMER TRIMESTRE DE 2021				
SECRETARIA	TOTAL PENDIENTES	PENDIENTES EN TIEMPO	PENDIENTES FUERA DE TIEMPO	% PARTICIPACION
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1591	1065	526	66%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	392	355	37	16%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	234	232	2	10%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	108	101	7	5%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	16	6	10	1%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	12	12		1%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	8	8		0%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	8	8		0%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	7	7		0%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	6	4	2	0%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	4	4		0%
PQRS SECRETARIA GENERAL	4	4		0%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	3	3		0%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	2	2		0%
PQRS SECRETARIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES	1	1		0%
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	1		0%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	1	1		0%
TOTAL	2398	1814	584	100%

De las 2398 PQRSDF pendientes de contestación el 75%, se encuentran pendientes de contestación en tiempos de respuesta (1814) y el 25% se encuentran ya vencidas, (584) PQRSDF vencidas para su gestión y respuesta. La Secretaría de movilidad es la que tiene mayor participación con el 66% del total de la muestra.

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.

Se evidencia para este primer trimestre en el indicador de oportunidad en la respuesta, que la Secretaría con más flujo de PQRSDF es la Secretaría de Educación a través del aplicativo SAC un 33% del total de PQRSDF sobre los trámites y servicios que esta presta. Seguido por la Secretaria de Movilidad con el 26%.

- 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 primer 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 en el primer trimestre de 2021.

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles

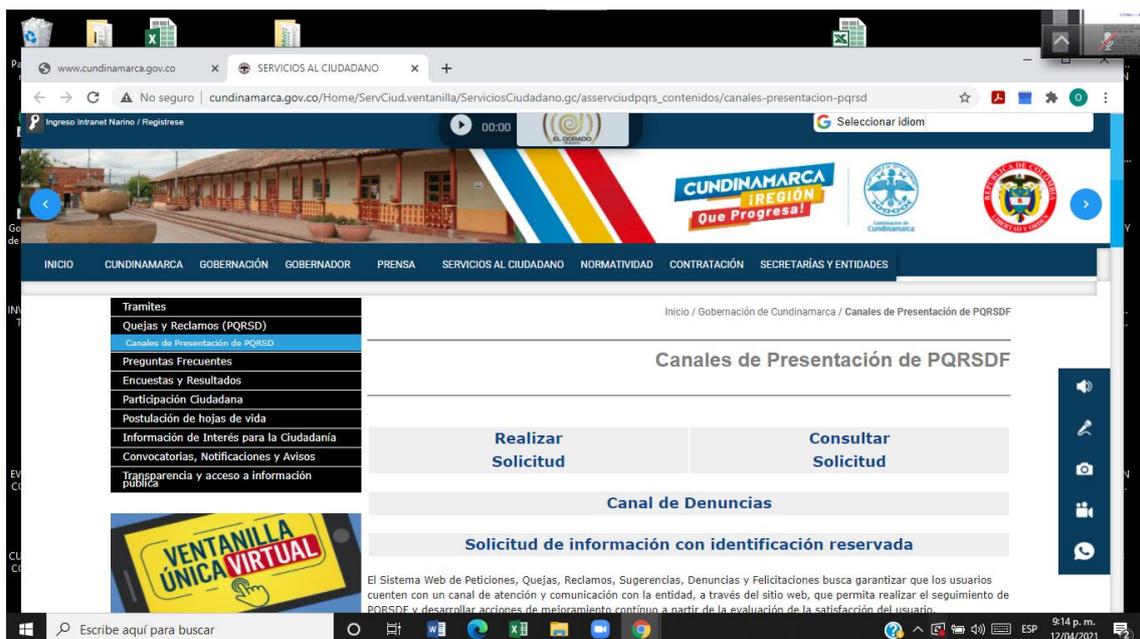
No se registraron recomendaciones de los particulares registradas en el sistema de gestión documental herramienta mercurio para el primer trimestre de 2021.

Verificando las solicitudes registradas en el sistema de gestión documental mercurio se puede evidenciar:

SOLICITUDES Y TIPO REGISTRADAS MERCURIO DEL 1 ENERO AL 31 MARZO 2021	
Asunto	Total
OTRAS SOLICITUDES (SIN DEFINIR)	74
SOLICITUD (SIN DEFINIR)	48
Solicitudes de capacitaciones en legislación comunal	41
DG - SOLICITUD (SIN DEFINIR)	13
Solicitudes de Visita Inspección Control y Vigilancia	5
PETICIÓN POR SOLICITUDES POR CONGRESISTAS Y REPRESENTANTES QUE EJERCEN CONTROL POR PARTE DEL CONGRESO	1
Solicitud de elementos (dotaciones, ayudas económicas, regalos, contribución eventos sociales)	1
Solicitud nueva fecha elección de dignatarios	1
Solicitudes de obras	1
Total general	185

Se registraron 185 solicitudes en el sistema de gestión documental con la tipología de solicitudes, de las cuales 74 no se puede detectar el tipo de otras solicitudes, 48 con tipología solicitud la cual no se puede definir, 41 con tipología de solicitud de capacitación en legislación comunal, siendo estos tres tipos los más relevantes.

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	
DENUNCIAS	478
PQRS GOBERNACION	4792
Total general	5270

Fuente sistema de gestión documental mercurio

En el cuadro podemos observar que se registraron 5270 solicitudes, de las cuales 478 fueron discriminadas como denuncias, y 4792 como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones.

A continuación, se detalla las PQRSDF las cuales tuvieron respuesta según respuesta de la siguiente manera,

**PQRSDF CON RESPUESTA NEGATIVA, NEGATIVA POR INEXISTENCIA DE INFORMACION ,
 RESPUESTA POSITIVA PRIMER TRIMESTRE 2021**

SECRETARIA	Repuesta negativa	Respuesta negativa por inexistencia de la información	Respuesta positiva
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL			20
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1		
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	2		8
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	1	31
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	8	1	85
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	5	1	32
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	302	16	892
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	9	3	74
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	1		
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	1		23
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	2	1	14
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES			3
PQRS SECRETARIA DE SALUD	72	10	640
PQRS SECRETARIA DE TIC	1		6
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	242	63	1709
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	4		16
PQRS SECRETARIA GENERAL	6		33
PQRS SECRETARIA JURIDICA	5		47
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES		1	6
SE - PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	122	11	904
Total general	786	108	4543

Respuesta negativa 786

Respuesta negativa por inexistencia de la información 108

Respuesta positiva 4543

se determina que 1875 fueron contestadas sin tipificación al inicio del trimestre para un total de 7.312 PQRSDF



CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director Técnico

Director Atención al Ciudadano
Secretaria General
Aprobó

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