



## INFORME PQRSDf INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA CUARTO TRIMESTRE DE 2023

La medición del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDf del cuarto 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. Medición correspondiente al periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre 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 ( $\#$ respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental /  $\#$  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 cuarto trimestre de 2023, no fue posible la consolidación de los registros de las PQRSDf recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual como sistema de

#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co



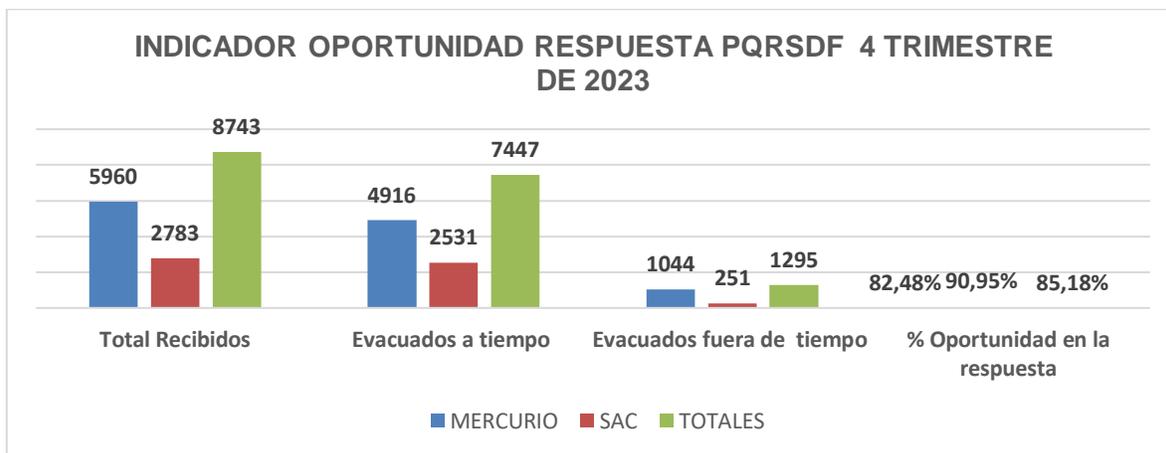
gestión documental, siendo el compromiso para los cuatro trimestres de 2023 teniendo en cuenta que se inició la puesta en marcha y registro de las PQRSDf de la Secretaría de Hacienda, desde el mes de julio de 2023, se espera consolidar la información de las PQRSDf registradas en los sistemas de gestión documental Mercurio, SAC y ventanilla única virtual.

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

INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PQRSDf CUARTO TRIMESTRE 2023				
Canal	Total Recibidos	Evacuados a tiempo	Evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	5960	4916	1044	82,48%
SAC	2783	2531	251	90,95%
TOTALES	8743	7447	1295	85,18%

Fuente: herramienta MERCURIO, SAC

Gráfica 1



Fuente: herramienta Mercurio, SAC

Durante el período comprendido entre el 01/10/2023 y el 31/12/2023, se recibieron 8.743 PQRSDf a través de los sistemas de Gestión Documental Mercurio y SAC, de los cuales, 7.447 tuvieron respuesta en términos y 1.295 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

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 - Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co



los términos de ley, (Ley 1755 de 2015), obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 85,18%.

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 86,20%, seguido por los reclamos con el 7,33%, quejas 3,88%, denuncias con el 1,22%, sugerencias con el 0,93%, finalizando con las felicitaciones 0,43%, como se detalla en el cuadro siguiente:

PQRSDf CONTESTADOS EN TIEMPO Y FUERA DE TIEMPO SAC SECRETARÍA DE EDUCACION CUARTO TRIMESTRE 2023				
TIPO DE SOLICITUD	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	Total general	% POR TIPO DE SOLICITUD
PETICIÓN	2190	209	2399	86,20%
RECLAMO	176	28	204	7,33%
QUEJA	97	11	108	3,88%
DENUNCIA	32	2	34	1,22%
SUGERENCIA	26		26	0,93%
FELICITACIONES	11	1	12	0,43%
Total general	2532	251	2783	100,00%

Fuente: aplicativo SAC Secretaría de Educación

Se puede evidenciar que de las 2.783 PQRSDf recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 2.532 fueron contestadas en tiempo de respuesta, 251 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de respuesta oportuna a través de este aplicativo SAC del 90,95%.

Ranking por secretaría cuarto trimestre de 2023 información consolidada de las PQRSDf registradas en los aplicativos SAC Y MERCURIO:

#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co



INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDF 4 TRIMESTRE DE 2023				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDF	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	7	7		100,00%
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	4	4		100,00%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	1	1		100,00%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	23	23		100,00%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	35	35		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	3	3		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	342	342		100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	5	5		100,00%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	4	4		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	7	7		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3	3		100,00%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	270	270		100,00%
PQRS SECRETARIA DE TIC	7	7		100,00%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	18	18		100,00%
PQRS SECRETARIA GENERAL	17	17		100,00%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	32	32		100,00%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	30	30		100,00%
PQRS SECRETARIA PRIVADA	5	5		100,00%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	825	788	37	95,52%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	75	71	4	94,67%
SAC SECRETARIA DE EDUCACION	2783	2531	251	90,95%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4247	3244	1003	76,38%
<b>totales</b>	<b>8743</b>	<b>7447</b>	<b>1295</b>	<b>85,18%</b>

Fuente: herramienta Mercurio

Se direccionaron PQRSDF para su gestión y contestación a 23 entidades de la sede central: 20 secretarías, Secretaría Privada y la Unidad Administrativa Especial 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, 18 secretarías obtuvieron resultados que superaron la tolerancia superior del 100% de oportunidad en la respuesta, 3 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.

#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570

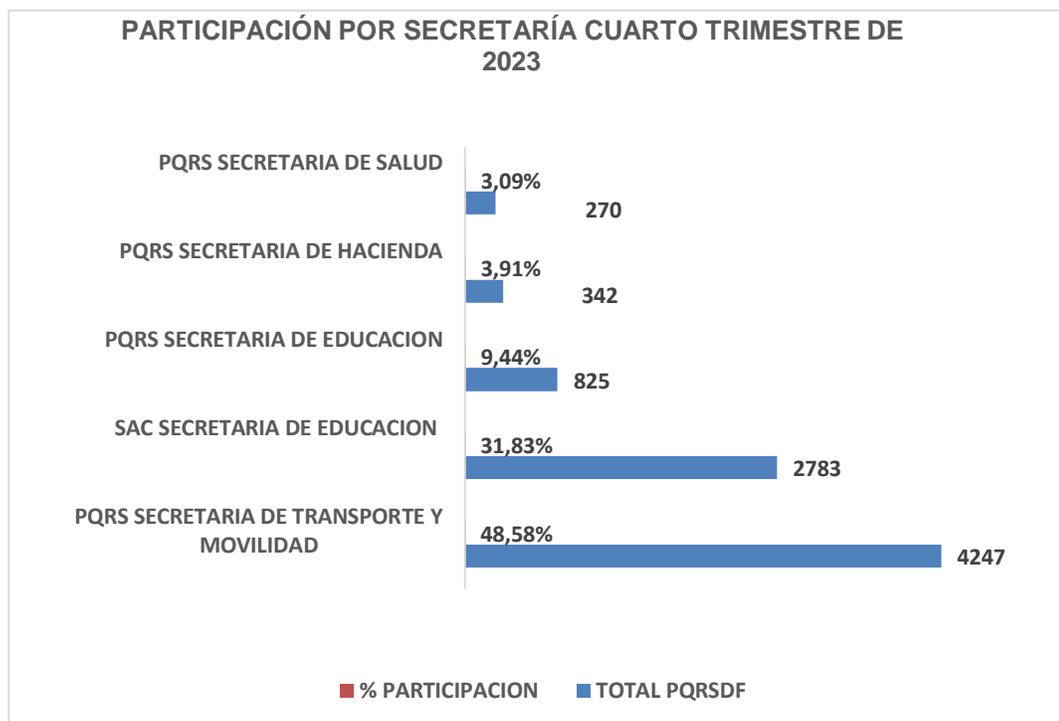


#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
 /CundiGob @CundinamarcaGob  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



Gráfica 2



Se ilustra en la gráfica anterior que la Secretaría de Transporte y Movilidad para este periodo mantiene mayor flujo de PQRSDF recibidas y gestionadas, con una participación del 48,58%, en segundo lugar la Secretaría de Educación a través del sistema de Gestión Documental SAC, (SAC aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), participa con 31,83%, en tercer lugar, la Secretaría de Educación con una participación del 9,44%, continúa la Secretaría de Hacienda con 3,91%, en quinto lugar la Secretaría de Salud con una participación del 3,09%.

La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF, para el cuarto trimestre de 2023, fue de carácter descendente, puesto que para el tercer trimestre de 2023 el indicador de oportunidad en la respuesta se ubicó en el 93,98% y para este periodo alcanzó el 85,18% 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.

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGov @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co



## Acciones 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 con el 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.

## Dificultades:

- Se continúan presentado 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.

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)



- Se siguen presentado 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.**

Las secretarías con mayor flujo de quejas y reclamos en su orden corresponde : Secretaría de Transporte y Movilidad para este periodo mantiene mayor flujo de PQRSDf recibidas y gestionadas, con una participación del 48,58%, en segundo lugar la Secretaría de Educación a través del sistema de Gestión Documental SAC, (SAC aplicativo del Ministerio de Educación Nacional), participa con 31,83%, en tercer lugar, la Secretaría de Educación con una participación del 9,44%, continúa la Secretaría de Hacienda con 3,91%, en quinto lugar la Secretaría de Salud con una participación del 3,09%.

### **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 cuarto 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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2023.

A continuación, se ilustra el comportamiento del indicador de oportunidad en la respuesta de la vigencia 2023, en la cual claramente se evidencia que el trimestre

#### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



#### Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co

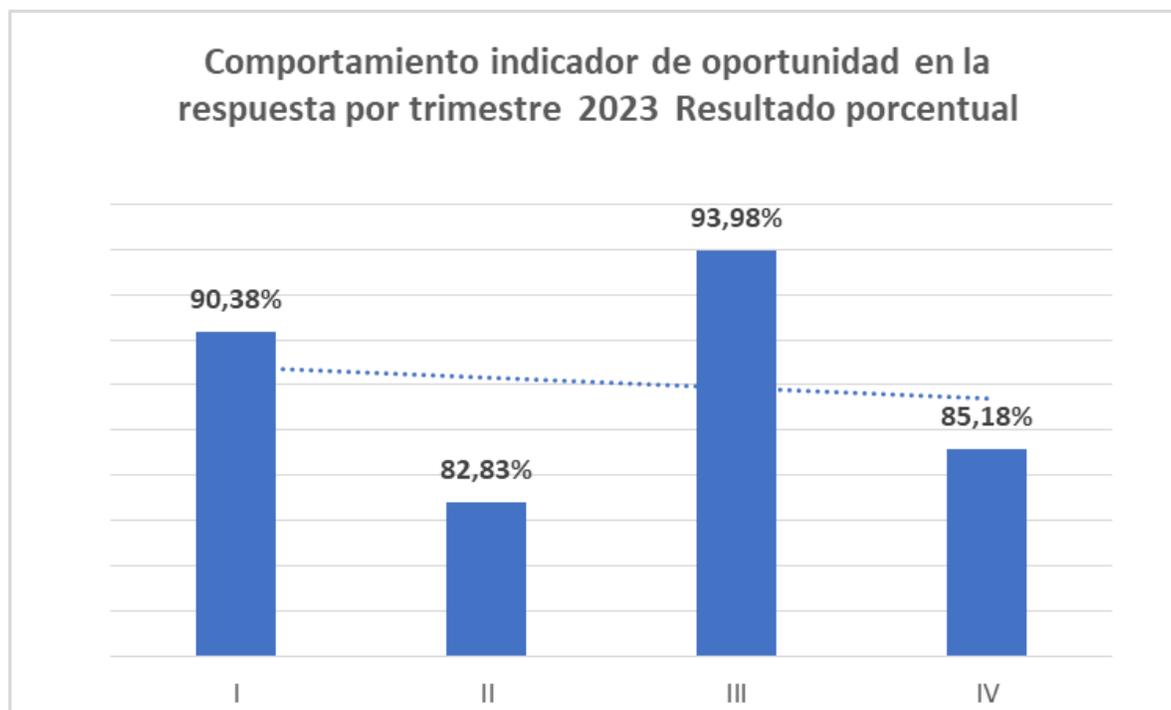


con mejor resultado corresponde al tercer trimestre y el segundo trimestre con el porcentaje más bajo de cumplimiento.

Comportamiento indicador de oportunidad en la respuesta 2023	
Trimestre	Resultado porcentual
I	90,38%
II	82,83%
III	93,98%
IV	85,18%

Fuente: herramienta Mercurio

Gráfica 3



ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692  
f/CundiGob @CundinamarcaGov  
www.cundinamarca.gov.co



## Conclusiones

Para el cuarto trimestre de 2023, el indicador de respuesta oportuna de las PQRSDf se vio afectado por la falta de efectividad el plan de contingencia, e inicio 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 primer trimestre de 2024 a las PQRSDf que ingresan por el Sistema de Gestión Documental Ventanilla Única Virtual que se encuentra de cara al usuario.

Cordialmente,

**JULIÁN ANDRÉS PRADA BETANCOURT**

Secretario de Despacho  
Secretaría General

### ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



## Secretaría General

Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692

[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)