



Gobernación de Cundinamarca

INFORME PQRSDF INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE DE 2024

La medición del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF del primer trimestre de 2024 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 enero al 31 de marzo de 2024.

Teniendo en cuenta la ficha técnica del indicador, se tomaron como fuente de medición los sistemas de Gestión Documental (Mercurio, 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.

Tolerancia Superior	85%
Tolerancia Inferior	75%
Meta	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.

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2024, indicador oportunidad en la respuesta PQRSDF.

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



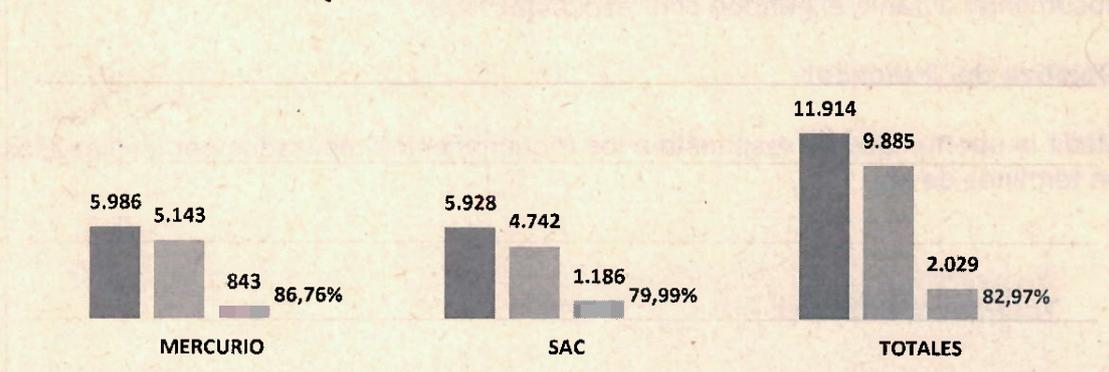
Gobernación de Cundinamarca

INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2024				
Canal	Total Recibidos	Evacuados a tiempo	Evacuados fuera de tiempo	% Oportunidad en la respuesta
MERCURIO	5.986	5.143	843	86,76%
SAC	5.928	4.742	1.186	79,99%
TOTALES	11.914	9.885	2.029	82,97%

Fuente herramienta MERCURIO, SAC, VUV

Gráfica 1

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDF 1 TRIMESTRE DE 2024



Fuente herramienta Mercurio, SAC,

Durante el período comprendido entre el 01/01/2024 y el 31/03/2024, se recibieron 11.914 PQRSDF a través de los sistemas de Gestión Documental Mercurio, SAC de los cuales, 9.885 tuvieron respuesta en términos y 2.029 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 cumplimiento de respuesta del 82,97%.

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

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
@CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



Gobernación de Cundinamarca

Sistema de Gestión Documental Mercurio, obteniendo el indicador consolidado de la entidad.

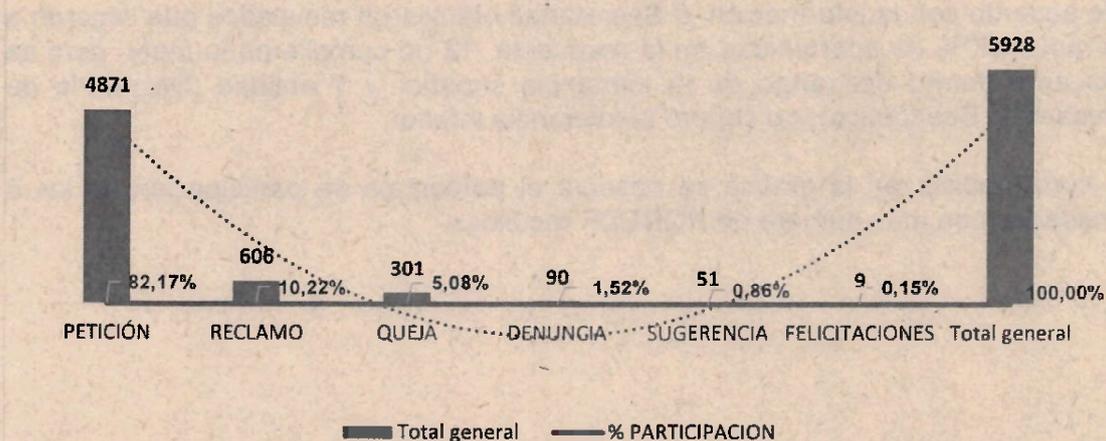
Se denota que el mayor flujo de requerimientos, corresponde a peticiones con una participación del 82,17%, seguido por los reclamos con el 10,22%, quejas 5,08%, denuncias con el 1,52%, sugerencias con el 0,86%, finalizando con las felicitaciones 0,15%, como se detalla en el cuadro siguiente:

PQRSDF SISTEMA SAC SECRETARIA DE EDUCACION 1 TRIMSTRE DE 2024 PQRSDF					
TIPOLOGIA	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO FUERA DE TIEMPO	Total general	% participacion	
PETICIÓN	3881	990	4871	82,17%	
RECLAMO	517	89	606	10,22%	
QUEJA	219	82	301	5,08%	
DENUNCIA	74	16	90	1,52%	
SUGERENCIA	43	8	51	0,86%	
FELICITACIONES	8	1	9	0,15%	
Total general	4742	1186	5928	100,00%	

Fuente aplicativo SAC Secretaría de Educación

Se puede evidenciar que de las 5.929 PQRSDF recibidas y registradas en el aplicativo SAC de la Secretaría de Educación, 4.742 fueron contestadas en tiempo de respuesta y 1.186 fuera de tiempo de respuesta, obteniendo un indicador de respuesta oportuna a través de este aplicativo SAC de 79,99%.

COMPORTAMIENTO PARTICIPACION POR TIPOLOGIA PQRSDF SAC 1 TRIMESTRE DE 2024



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
@CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co



Gobernación de Cundinamarca

Ranking por secretaría primer trimestre de 2024 información consolidada de las PQRSDF registradas en los aplicativos SAC, MERCURIO.

INDICADOR OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRSDF 1 TRIMESTRE DE 2024				
SECRETARIA	TOTAL PQRSDF	CONTESTADOS EN TIEMPO	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	% DE OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARIA PRIVADA	22	22		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	9	9		100,00%
PQRS SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	4	4		100,00%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	19	19		100,00%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1		100,00%
PQRS SECRETARIA DE TIC	20	20		100,00%
PQRS SECRETARIA GENERAL	23	23		100,00%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	36	36		100,00%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	351	351		100,00%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	924	922	2	99,78%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	32	31	1	96,88%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	1220	1122	98	91,97%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	71	65	6	91,55%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	20	16	4	80,00%
PQRS SISTEMA SAC SECRETARIA DE EDUCACION	5928	4742	1186	79,99%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	14	11	3	78,57%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	9	7	2	77,78%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3105	2405	700	77,46%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	31	24	7	77,42%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	48	37	11	77,08%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	27	18	9	66,67%
totales	11914	9885	2029	82,97%

Fuente herramienta Mercurio, SAC

Se direccionaron PQRSDF para su gestión y contestación a 21 entidades de la sede central: 18 Secretarías, Secretaría Privada y la U.A.E para la Gestión del Riesgo de Desastres y las ingresadas a la Secretaría de Educación a través del SAC, para su contestación en términos de ley (Ley 1755 de 2015 y demás conexas).

De acuerdo con la información, 8 Secretarías obtuvieron resultados que llegaron a la meta 100% de oportunidad en la respuesta, 12 no cumplieron la meta, pero se ubicaron dentro del rango de la tolerancia superior y 1 entidad (Secretaría de Desarrollo Económico), 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

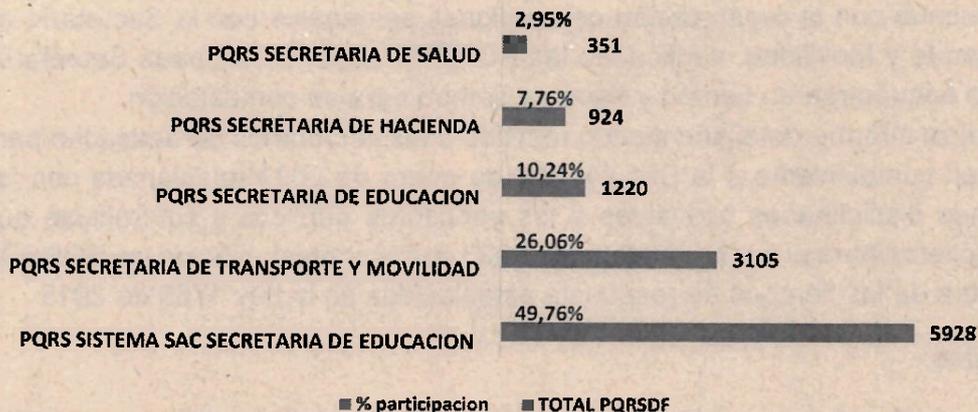
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
 @CundiGov @CundinamarcaGov
 www.cundinamarca.gov.co



Gobernación de Cundinamarca

Gráfica 2

PARTICIPACIÓN POR SECRETARIA PRIMER TRIMESTRE DE 2024



Fuente herramienta Mercurio, Sac

Se ilustra en la gráfica anterior que la Secretaría de Educación (SAC), para este periodo mantiene mayor flujo de PQRSDF recibidas y gestionadas, con una participación del 49,76%, en segundo lugar, la Secretaría de Transporte y Movilidad con una participación del 26,06%, en tercer lugar, la Secretaría de Educación con una participación del 10,24% continúa la Secretaría de Hacienda con 7,76%, en quinto lugar, la Secretaría de Salud con una participación del 2,95%.

La tendencia presentada en el resultado del indicador de oportunidad en la respuesta PQRSDF, para primer trimestre de 2024, fue de carácter descendente, puesto que para el cuarto trimestre de 2023 el indicador de oportunidad en la respuesta se ubicó en el 85,18% y para este periodo alcanzó el 82,97% 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 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.

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



Gobernación de Cundinamarca

- 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 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.
- Se siguen presentado fallas técnicas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio.
- Se sigue presentando fallas y ajustes para la extracción de la información de los registros de PQRSDF en la ventanilla única virtual, para su consolidación y análisis.
- Falta de personal para el seguimiento y control a las PQRSDF.

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.

La Secretaría de Educación (SAC), para este periodo mantiene mayor flujo de PQRSDF recibidas y gestionadas, con una participación del 49,76%, en segundo lugar, la Secretaría de Transporte y Movilidad con una participación del 26,06%, en tercer lugar, la Secretaría de Educación con una participación del 10,24% continúa la Secretaría de Hacienda con 7,76%, en quinto lugar, la Secretaría de Salud con una participación del 2,95%.

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



GO-SI-CER1017570



Secretaría General

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



Gobernación de Cundinamarca

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 primer trimestre de 2024.

Recomendaciones de particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública

No se registraron recomendaciones de los particulares registradas en el Sistema de Gestión Documental Mercurio en el primer trimestre de 2024.

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 en el primer trimestre de 2024.

A continuación, se ilustra el comportamiento del indicador de oportunidad en la respuesta de la vigencia 2023 y lo corrido del 2024, en la cual claramente se evidencia que el mejor resultado corresponde al primer trimestre de 2023.

Comportamiento indicador de oportunidad en la respuesta 2023	
Trimestre 2023	Resultado porcentual
I	90,38%
II	82,83%
III	93,98%
IV	85,18%
Trimestre 2024	Resultado porcentual
I	82,97%

Fuente herramienta Mercurio

ENTIDAD CERTIFICADA



CO-SC-CER303297



ST-CER655785



CO-SI-CER1017570



Secretaría General

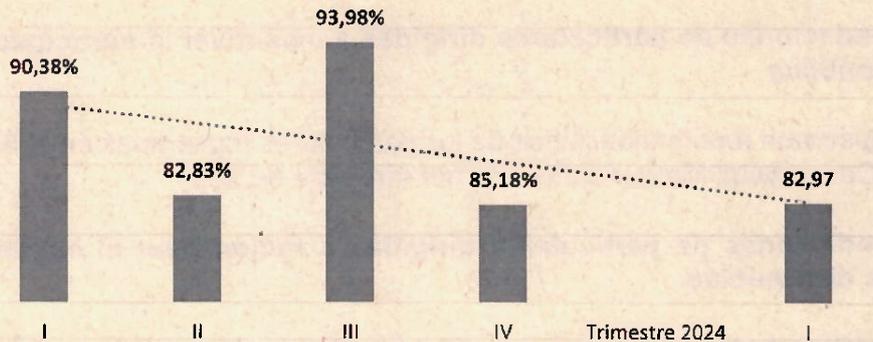
Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Central Piso 7.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1692
f/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co



Gobernación de Cundinamarca

Gráfica 3

Comportamiento indicador de oportunidad en la respuesta por trimestre 2023, corrido 2024 Resultado porcentual



Conclusiones

Para el primer trimestre de 2024, el indicador de respuesta oportuna de las PQRSDF se vio afectado por varios factores entre los que se destacan la falta de funcionarios para el seguimiento en la contestación oportuna de las PQRSDF por parte de las entidades centralizadas de la Gobernación de Cundinamarca. Es importante hacer seguimiento y control a partir del segundo trimestre a las PQRSDF que ingresan por el Sistema de Gestión Documental Ventanilla Única Virtual que se encuentra de cara al usuario en periodo de implementación y ajustes.

Oscar Eduardo Rodríguez
Director Atención al Usuario
Secretaría General
Aprobó

Omar Francisco Torres Suarez
Profesional Universitario
Contratista- Dirección de Atención al Usuario
Secretaría General.
Elaboró

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