

	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
	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	Primer Semestre de 2021	31 de agosto 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 enlace 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...".

Ley 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Decreto 491 de 2020, artículo 5, "*Ampliación de términos para atender las peticiones.*"

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 enero - junio de 2021 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"

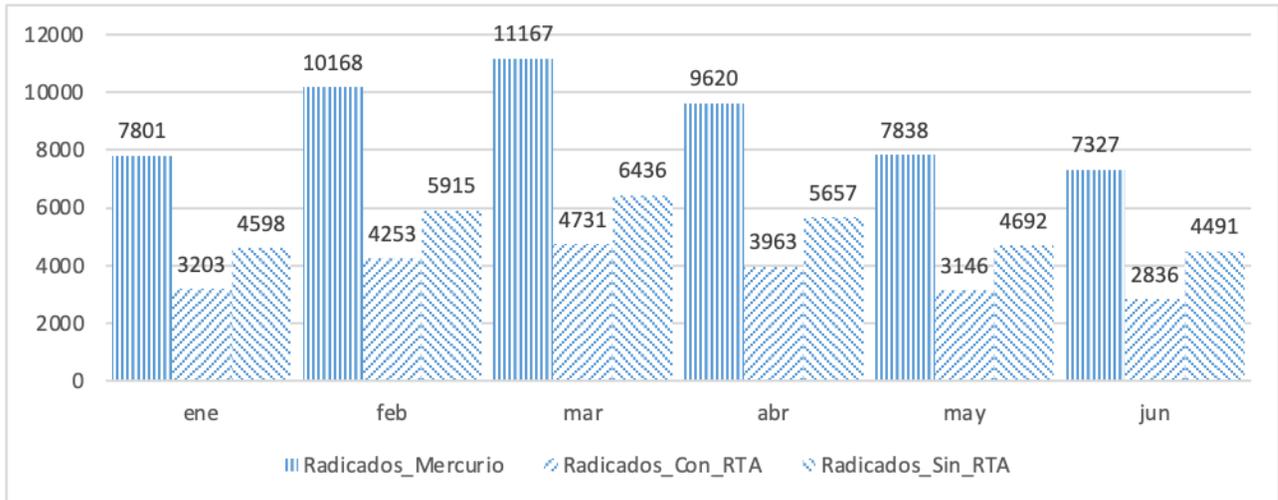
Por **DESCRIPCIÓN:** el texto que contenía las palabras "PETICION", "PECTION", "PETCIOM", "EPTICION", "PECTICION", "PECTION", "PETICON", "DERECHO", "DERCHO", "DERECH"

El número de radicados, identificados como PQRS, de I Semestre de 2021 y el movimiento por rutas PQRS se muestra a continuación:

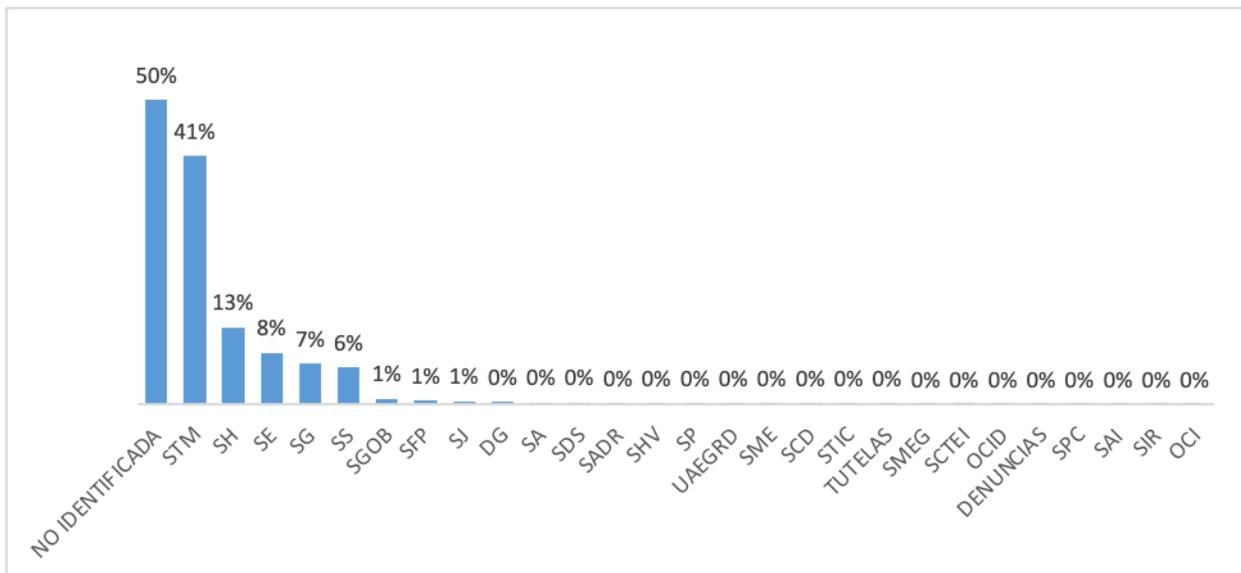
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código EV-SEG-FR-032
		Versión 04
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 08 agosto 2019

Periodo Evaluado	Número de radicados	Por ruta PQRS	Denuncias
2021-01	53.921	30.203	11

Para el periodo en evaluación del reporte se observaron un total de 53.921 PQRS de las cuales 22.132 tienen al menos una respuesta registrada en Mercurio (41%). El comportamiento para detalle de cada uno de los meses del primer semestre de 2021 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 (un porcentaje superior al 100% de las PQRS radicadas) en las secretarías Transporte y Movilidad, Hacienda, Educación y General. Es importante resaltar que para el primer semestre de 2021 el 50% de las PQRS no tienen información suficiente que permita asignarlas a una secretaría, por esto se categorizan como "NO IDENTIFICADA". En el siguiente grafico se puede observar la participación por secretarías.



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

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.

En cuanto a los “movimientos”, que hace referencia a la cantidad de secretarías o dependencias por las cuales pasa la PQRS, ha aumentado en comparación con el semestre inmediatamente anterior (máximo movimientos fue 4) respecto a este semestre con un máximo de 6 movimientos observados. Se mantiene el nivel de gestión de las solicitudes ya que no baja el porcentaje que las PQRS tienen entre uno (1) y dos (2) movimientos. Para este semestre es del 87%, situación de la que en principio permite concluir que el proceso es significativo 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	ene	feb	mar	Abr	may	jun	Total
1	5622	7480	8144	7226	6139	5729	40340
2	2150	2644	2949	2339	1668	1571	13321
3	27	39	69	54	28	24	241
4	2	3	5	0	3	3	16
5	0	1	0	1	0	0	2
6	0	1	0	0	0	0	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 53.921 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 (27 de agosto de 2021).

Se evidencia que el 36% de las PQRS tienen una única respuesta al momento de generar el reporte del Sistema Mercurio, un valor cercano al 59% no registran respuesta, mientras que un porcentaje alrededor del 5% restante incluye entre dos (2) y quince (15) respuestas. El detalle de la cantidad de respuestas se muestra a continuación:

# Respuestas	ene	feb	mar	abr	may	Jun	Total
0	4598	5915	6436	5657	4692	4491	31789
1	2851	3695	4109	3393	2703	2438	19189

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

2	266	406	422	404	340	297	2135
3	65	131	163	101	72	67	599
4	11	13	14	55	17	15	125
5	9	5	11	6	8	11	50
6	1	2	7	4	2	7	23
7	0	0	3	0	3	1	7
8	0	1	0	0	0	0	1
9	0	0	1	0	1	0	2
10	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	1	0	0	0	1

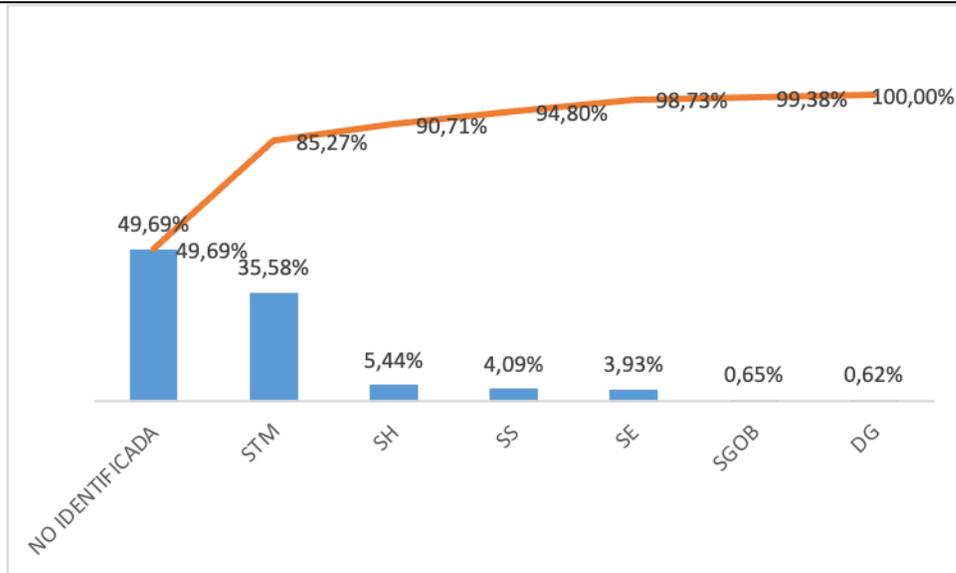
1) INCONSISTENCIAS

De total de 53.921 del semestre evaluado se encuentran 4 registros con inconsistencias en la información de respuestas asociadas:

Mes	Nro. Radicado	Fecha Radicación	Fecha Respuesta	Observación
2020-02	1001280516	17/02/2021	12/02/2021	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2030-03	1001289002	02/03/2021	01/03/2021	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2040-04	1001308348	06/04/2021	10/03/2021	La fecha de respuesta anterior a la fecha de radicación.
2040-04	1001311291	11/04/2021	06/04/2021	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 primer semestre de 2021 se evidenciaron un total de 13.376 mercurios. Este detalle por secretaría se observa de la siguiente manera:



Las No Identificadas tienen la mayor cantidad de PQRs que aparecen sin respuesta en el sistema de gestión documental, esto es, 6.647 (un 49,69%), se resalta que estas PQRs sin respuesta para las que no fue posible identificar una secretaría. La Secretaría de Transporte y Movilidad alcanzan un 35,58% del total, esto es, 4.759 radicados. En cuanto al tiempo que las PQRs llevan sin respuesta se observa que en su mayoría un tiempo inferior a 60 días y mayor a 120 también tiene una cantidad de PQRs considerable (se debe tener en cuenta que se calculó sobre la fecha límite 27 de agosto de 2021):

	<= 60	> 60 y <= 90	> 90 y <= 120	> 120
NI	1992	3477	1178	6647
STM	1404	2567	788	4759
SH	239	390	98	727
SS	227	273	47	547
SE	183	276	67	526
OTRAS	152	235	41	428
SGOB	32	45	10	87

NI: No Identificada

3) TIEMPOS DE RESPUESTA

Oportunidad en la respuesta

De las 53.921 PQRs radicadas durante el semestre (excluyendo las 4 evidenciadas con inconsistencia) se observan un total de 19.189 que tramitaron al menos una de sus respuestas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, de lo anterior se observa entonces un porcentaje de oportunidad de 76,05%.

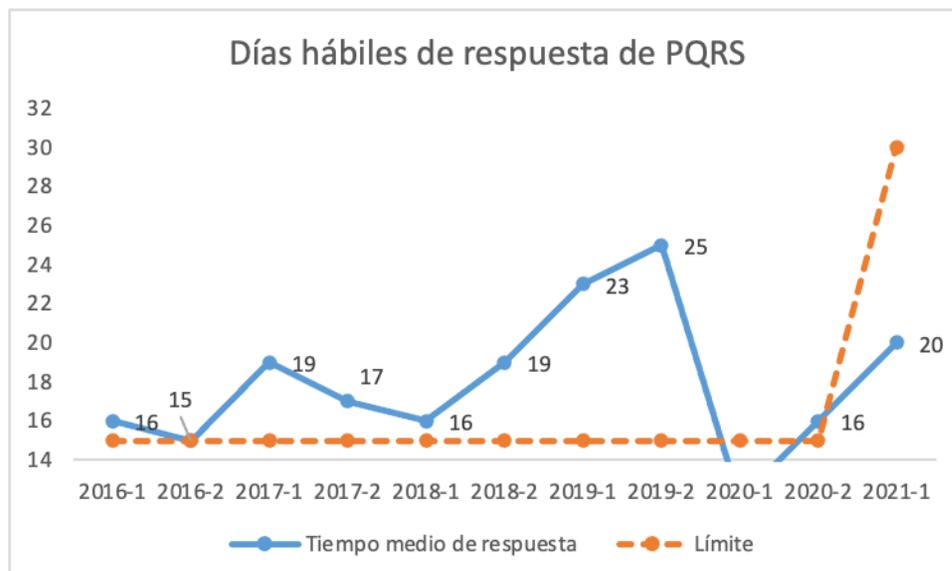


* En estos semestres no se incluían datos de número de Mercurio recibidos y que no presentaban respuesta.

Durante los últimos dos semestres el porcentaje de oportunidad ha subido desde el segundo semestre de 2018 debido a que se incluyen las PQRS sin respuesta. Sobre estos últimos tres se puede concluir que para el primer semestre de 2021 se observa un notorio mejoramiento en la gestión de PQRS teniendo en cuenta que es el porcentaje más alto de los dos últimos años ya que este menciona que más de la mitad de las PQRS que se reciben en la gobernación se responden en los tiempos definidos para este informe se tiene en cuenta los 30 días según el ajuste por el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

Tiempo de respuesta de PQRS

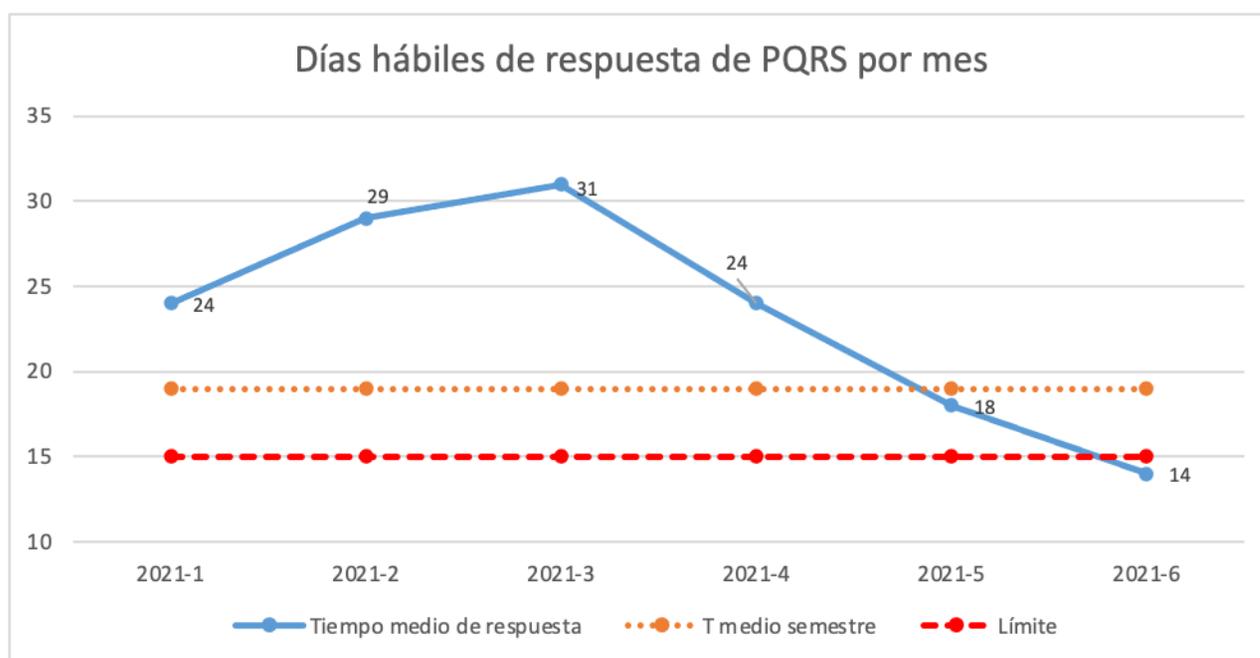
El tiempo medio de respuesta de una PQRS (el tiempo, en días hábiles, que en promedio espera un usuario para recibir una respuesta) para el primer semestre de 2021 fue de 20 días hábiles.



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

Al comparar el semestre evaluado en el presente informe se evidencia un aumento en el tiempo de respuesta lo que representa, que el proceso ha ido bajando la gestión del proceso de Atención al Ciudadano ya que tiene la capacidad para dar respuesta a las PQRS en un tiempo mayor a 15 días hábiles, esto teniendo en cuenta los semestre anteriores donde el tiempo era inferior a este tiempo, 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 30 días hábiles según el ajuste por el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, el menor tiempo alcanzado se dio con 14 días en el mes de junio de 2021, y en el mes de marzo se presenta el mayor tiempo medio de respuesta el cual alcanza 31 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 8.483, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

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

2021-1		
Secretaría	Nro. Radicados	%
STM	4721	55,65%
SH	1906	22,47%
SS	684	8,06%
SE	616	7,26%
SGOB	136	1,60%
SG	62	0,73%
SFP	53	0,62%
SA	43	0,51%
SJ	38	0,45%
NO IDENTIFICADA	35	0,41%
SADR	35	0,41%
SDS	32	0,38%
SHV	32	0,38%
UAEGRD	23	0,27%
SP	18	0,21%
SME	17	0,20%
SCD	15	0,18%
STIC	7	0,08%
SCTEI	3	0,04%
SMEG	3	0,04%
SPC	2	0,02%
SIR	2	0,02%
	8.483	

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, de las cuales se encontró que para el primer de 2021 la Secretaría de Transporte y Movilidad aparece con el 55,65% de las PQRS, la Secretaría Hacienda aparece con un 22,47%, la Secretaría de Salud con el 8,06% y la Secretaría de Educación con el 7,26%; estas 4 secretarías tramitaron el 93% 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, Secretaría de Educación y Secretaría de Salud mejoran en este semestre la oportunidad de respuesta, en cuanto a la Secretaría de Transporte y Movilidad anqué es el porcentaje más bajo aumento en comparación con el semestre anterior.

Secretaría	% Oportunidad 2021-1	
STM	35,54%	Mejora
SH	69,57%	No mejora
SS	87,28%	Mejora
SE	56,33%	Mejora

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

Al analizar los resultados en tiempo de respuesta se observa que la Secretaría de Salud tiene un tiempo esperado de respuesta de 10 días hábiles, la Secretaría Educación tiene un tiempo esperado de respuesta de 16 días hábiles, la Secretaría de Hacienda tiene un tiempo esperado de respuesta de 16 días hábiles en el primer semestre de 2021, y Secretaría de Transporte y Movilidad tiene un tiempo esperado de respuesta de 30 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	2021-1
Total de PQRS Tramitadas	4721
Tiempo esperado de respuesta	30
Menor tiempo de respuesta	0
Mayor tiempo de respuesta	133

SECRETARÍA DE HACIENDA	2021-1
Total de PQRS Tramitadas	1906
Tiempo esperado de respuesta	16
Menor tiempo de respuesta	0
Mayor tiempo de respuesta	104

SECRETARÍA DE SALUD	2021-1
Total de PQRS Tramitadas	684
Tiempo esperado de respuesta	10
Menor tiempo de respuesta	0
Mayor tiempo de respuesta	105

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2021-1
Total de PQRS Tramitadas	616
Tiempo esperado de respuesta	16
Menor tiempo de respuesta	0
Mayor tiempo de respuesta	114

En cuanto al sistema de Control Interno la evaluación del trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias se relaciona con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la 3ª Dimensión “*Gestión con Valores para Resultados*”, teniendo en cuenta los siguientes atributos:

- La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRS y son insumo para la mejora continua en sus procesos.
- La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRS.

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

Y la 5ª Dimensión “*Información y comunicación*”, teniendo en cuenta el atributo:

- Toma de decisiones basada en evidencia a partir de información estadística y registros administrativos de calidad.

Se evidencio que en la matriz de riesgos del proceso de atención al usuario existen dos riesgos relacionados con las PQRSDF, evidenciando que el diseño de los controles es moderado, Se observó que el riesgo puede llegar a materializarse a pesar de que la ejecución de control se realice.

Proceso	Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	Zona de Riesgo residual
Atención al Usuario	Posible afectación reputacional, económica y demandas jurídicas, o acciones de tutela por la no contestación de las PQRSDF dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la ley (ley 1755 y decreto 491 2020)	Alta	Moderada
Atención al Usuario	Posible afectación económica y reputacional debido a la radicación errada de las comunicaciones oficiales externas recibidas, lo que ocasiona reprocesos y demoras en la contestación de las PQRSDF y demás comunicaciones,	Alta	Moderada

Es importante que todas las Secretarías del nivel central mejoren sus procesos de gestión para la contestación de las PQRSF dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la ley (ley 1755 y decreto 491 2020).

CONCLUSIONES

- Conforme a los resultados observados en la cantidad de radicados identificados como PQRS se podría mencionar que no ha mejorado el proceso de identificación de dichos documentos recibidos en la ventanilla.
- El registro en el Sistema de Gestión Documental presenta limitaciones en la identificación de las respuestas de PQRS a asignar por secretaría. Este dato es importante para poder realizar el análisis de todas las PQRS y para facilitar la identificación de debilidades en el proceso.
- Teniendo en cuenta el ajuste de tiempos en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, se podría decir que la oportunidad de respuesta ha mejorado, es importante crear estrategias para disminuir los tiempos de respuesta, toda vez que este decreto es temporal.
- El porcentaje de PQRS que no es posible identificar la secretaría que las tramita (información en el SGD) en el primer semestre de 2021 aumento considerablemente, ya que pasó al 50% y esta información puede ser de utilidad para el proceso en el momento de tomar decisiones de mejoramiento del mismo.
- El porcentaje de PQRS de este semestre que no registra respuestas en el sistema, es

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

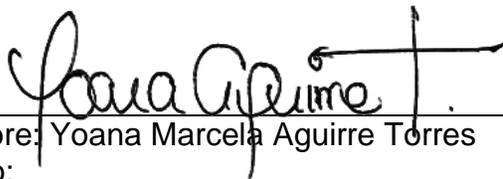
bastante elevado, aumentó considerablemente en comparación con los semestres anteriores, esta situación podría significar que existe un alto porcentaje de PQRS que no se responden, que existen documentos recibidos que no son PQRS y no requieren respuesta (errores en radicación) o que los usuarios no 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.

Elaboró



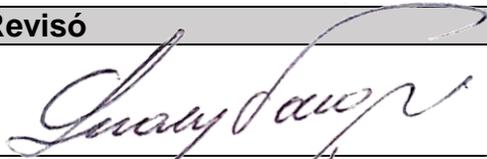
Nombre: Yuly Andrea Huertas Alonso
Cargo: Contratista

Aprobó



Nombre: Yoana Marcela Aguirre Torres
Cargo:

Revisó



Nombre: Ludy Rocio Vargas Vargas
Cargo: Contratista