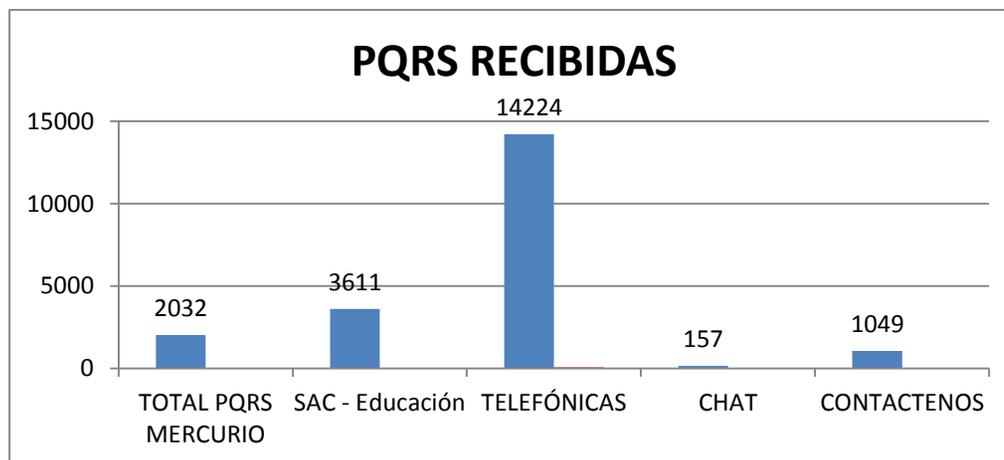


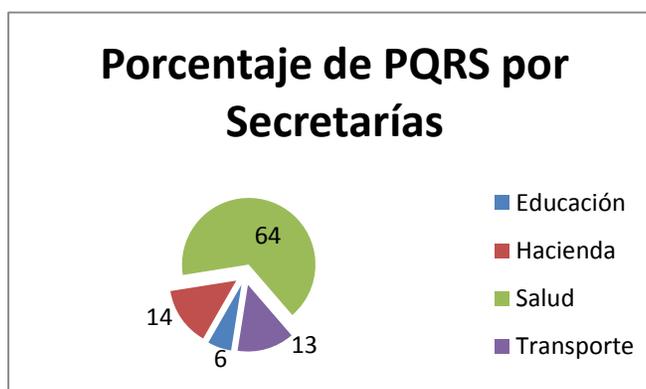
INFORME PQRS IV TRIMESTRE – 2016

Durante el cuarto trimestre del año 2016 no todas las Secretarías del nivel central recibieron PQRS, es importante mencionar que en la actualidad la entidad cuenta con diversos canales de atención como: MERCURIO, SAC – Educación, Atención virtual (chat), atención telefónica y correo telefónico el cual se denomina para el presente informe CONTACTENOS.



El mayor número se canaliza a través del canal telefónico, las cuales son resueltas en tiempo real o radicadas en el aplicativo MERCURIO para el trámite correspondiente, el mismo comportamiento se tiene a través del chat y contactenos.

En cuanto a las gestionadas a través de MERCURIO y SAC, el comportamiento es diferente, en la tabla anexa se evidencia el porcentaje de PQRS y dependencias que más reciben.



De la gestión de cada secretaria para este periodo se alcanza un 87% de oportunidad de respuesta.

NUMERADOR	Número de PQRS con respuesta oportuna en el periodo	18403
DENOMINADOR	Número de PQRS recibidas en el periodo	21073
RESULTADO DEL INDICADOR	87%	

Con relación al trimestre anterior, la oportunidad de respuesta aumento en un 15%, quedando un 13% por debajo de la meta establecida del 100%

Las principales razones por las cuales no se alcanzó la meta fueron:

- Para este período La Secretaría de Educación tiene el mayor porcentaje de PQRS pendientes de respuesta, seguida de la Secretaría de Transporte y Movilidad.
- Se evidencia en el seguimiento realizado al reporte de PQRS recibidas a través del SGD-mercurio que, todavía, las Secretarías generan respuestas por otros medios y no quedan ligadas al número de radicación inicial de la PQRS, dejándola en estado pendiente y sin evacuar en el SGD.
- Algunos Administradores de PQRS no están ejerciendo el control y seguimiento de las PQRS dentro de sus dependencias.

Acción de Mejora:

- ✓ Se está realizando un monitoreo al sistema de gestión documental – mercurio para determinar si la herramienta cumple con todos los parámetros establecidos para el manejo y control de las PQRS
- ✓ La Dirección de Atención al Ciudadano continua capacitando y apoyando a los Administradores de PQRS en los temas relacionados con las funciones que deben desempeñar cada uno de ellos al interior de su Secretaría para realizar seguimiento a la respuesta oportuna a las PQRS.
- ✓ La Alta Dirección en sus Comités Primarios continúa realizando seguimiento a la respuesta oportuna de la PQRS, para monitorear el cumplir al procedimiento respectivo.

TABLA DE PQRS POR CANAL

CONSOLIDADO DE PQRS POR CADA DEPENDENCIA Y CANALES DE ATENCIÓN

Informe Pqrs Secretaria De Agricultura Y Desarrollo Rural por dependencias 01/10/2016 31/12/2016

Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria De Agricultura Y Desarrollo Rural	3	1	50
Oficina Asesora De Planificacion Urpa	1	1	100
TOTAL	4	2	50

Informe Pqrs Secretaria De Desarrollo Social por dependencias 01/10/2016 31/12/2016

Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria De Desarrollo Social	2	1	100
TOTAL	2	1	50

Informe Se - Pqrs Secretaria De Educacion por dependencias 01/10/2016 31/12/2016

Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Dirección De Calidad Educativa	2	0	0
Dirección De Educación Superior, Ciencia Y Tecnología	4	1	25
Secretaria De Educación	15	3	20
Dirección Administrativa Y Financiera	4	0	0
Dirección De Medios Y Nuevas Tecnologías	9	3	33
Subsecretaria De Educación	2	1	50
Dirección De Personal De Instituciones Educativas	71	12	17
Dirección De Cobertura	7	1	14
TOTAL	114	21	18

Informe Pqrs Secretaria De Gobierno por dependencias 01/10/2016 31/12/2016

Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Direccion De Orden Publico Y Convivencia Ciudadana	2	2	100
Secretaria De Gobierno	4	3	75
Direccion De Asuntos Municipales	5	3	60
TOTAL	11	8	73

Informe Pqrs Secretaria De Hacienda por dependencias 01/10/2016 31/12/2016

Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria De Hacienda	2	0	0
Direccion De Contaduria	1	0	0
Subdireccion De Impuesto De Registro	7	6	86
Direccion De Rentas	17	1	7
Direccion De Tesoreria	1	0	0
Subdireccion De Impuesto Sobre Vehiculos	251	240	96
Direccion De Ejecuciones Fiscales	2	0	0
TOTAL	281	247	88

Informe Pqrs Secretaria De La Funcion Publica por dependencias 01/10/2016 31/12/2016

Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Direccion De Talento Humana	7	4	57
Direccion De Desarrollo Humano	1	1	100
Secretaria De La Funcion Publica	1	0	0
TOTAL	9	5	56

Informe Pqrs Secretaria De Minas Y Energia por dependencias 01/10/2016 31/12/2016

Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria De Minas Y Energia	4	2	50
TOTAL	4	2	50

Informe Pqrs Secretaria De Planeacion por dependencias 01/10/2016 31/12/2016			
Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria De Planeacion	6	3	60
TOTAL	6	3	50

Informe Pqrs Secretaria De Salud por dependencias 01/10/2016 31/12/2016			
Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Direccion Administrativa Y Financiera Ss	25	10	40
Oficina Asesora De Participacion Social Y Atencion Ciudadana	31	0	0
Secretaria De Salud	66	24	38
Direccion De Vigilancia, Inspeccion Y Control	4	2	67
Direccion Administrativa Y Financiera	3	0	0
Direccion De Inspeccion Vigilancia Y Control	78	66	86
Oficina Asesora De Planeacion Ss	1	0	0
Direccion De Salud Publica	37	10	27
Centro Regulador De Urgencias Emergencias Y Desastres Crue	13	10	77
Direccion De Desarrollo De Servicios	720	538	76
Direccion De Aseguramiento	323	247	76
Oficina Asesora De Asuntos Juridicos Ss	6	2	33
TOTAL	1307	909	70

Informe Pqrs Secretaria De Tic por dependencias 01/10/2016 31/12/2016			
Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria De Tecnologias De La Informacion Y Las Comunicaciones	2	1	50
TOTAL	2	1	50

Informe Pqrs Secretaria De Transporte Y Movilidad por dependencias 01/10/2016 31/12/2016

Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Oficina Asesora Juridica Stm	2	0	0
Direccion De Servicios De La Movilidad Sedes Operativas En Transito	222	34	16
Secretaria De Transporte Y Movilidad	24	9	38
Direccion De Política Sectorial	25	18	72
TOTAL	273	61	22

Informe Pqrs Secretaria Del Ambiente por dependencias 01/10/2016 31/12/2016

Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria Del Ambiente	2	1	50
TOTAL	2	1	50

Informe Pqrs de Competitividad y Desarrollo Económico 01/10/2016 31/12/2016

Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria De Competitividad Y Desarrollo Económico	1	1	100
TOTAL	1	1	100

Informe Pqrs Secretaria Juridica por dependencias 01/10/2016 31/12/2016

Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Direccion De Personas Juridicas	2	2	100
Direccion De Defensa Judicial Y Extrajudicial	2	2	100
Secretaria Juridica	0	0	0
TOTAL	4	4	100

Informe Pqrs U.A.E. DE VIVIENDA SOCIAL por dependencias 01/10/2016 31/12/2016			
Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Secretaria De Habitud Y Vivienda	8	6	75
TOTAL	8	6	75

Informe Pqrs U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES por dependencias 01/10/2016 31/12/2016			
Dependencia	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
Unidad Administrativa Especial Para La Gestion Del Riesgo De Desastres	4	3	75
TOTAL	4	3	75

CANALES	Total De Documentos	Respondidas A Tiempo	Porcentaje Cumplimiento En Oportunidad
TOTAL PQRS MERCURIO	2032	1275	63
SAC - Educación	3611	2514	70
TELEFÓNICAS	14224	13408	94
CHAT	157	157	100
CONTACTENOS	1049	1049	100
TOTAL	21073	18403	87