

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2017

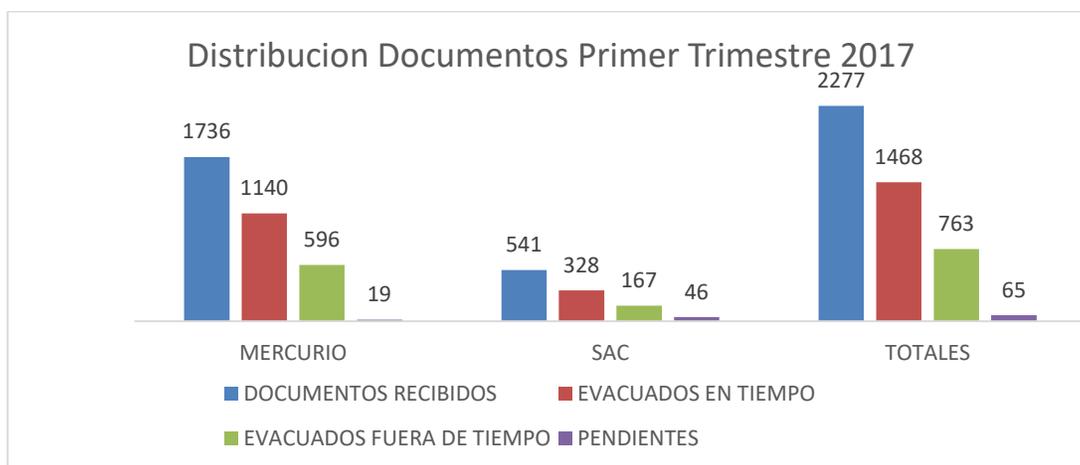
Para el primer trimestre de 2017, se modificó la ficha técnica del indicador, dejando como fuente de medición únicamente los sistemas de gestión documental (mercurio y SAC) con fórmula de cálculo (#respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental/ # total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión documental durante el período) *100.

Es de anotar que para mediciones del indicador de oportunidad se midió en el sistema de gestión documental – mercurio únicamente la ruta denominada PQRS, se retiró de la medición del indicador el resultado de los canales: telefónico, chat, Contáctenos, por considerar que por estos canales no se medía oportunidad en la respuesta.

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos.

Indicador Oportunidad en la Respuesta Primer Trimestre 2017					
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS EN TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	PENDIENTES	% OPORTUNIDAD
MERCURIO	1736	1140	596	19	66%
SAC	541	328	167	46	61%
TOTALES	2277	1468	763	65	64%

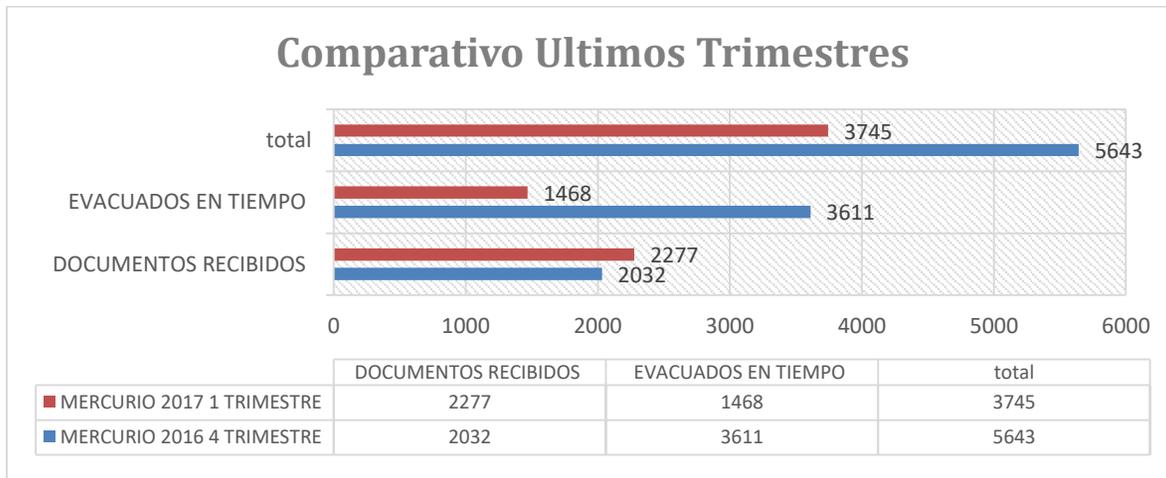
Grafica 1.



Durante el período comprendido entre el 01/01/2017 y el 31/03/2017, se recibieron 2.277 PQRS por los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales 1.468 tuvieron respuesta en términos, 763 solicitudes con respuesta fuera de términos y 65 solicitudes pendientes de respuesta. Para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencias las PQRS que fueron respondidas dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 64%, estando un 36% por debajo de la meta establecida del 100%. Este resultado nos conmina a generar una acción correctiva y será tenida en cuenta para la valoración periódica de controles de riesgos.

Las causas por las cuales no se alcanzó la meta fueron:

- Los reportes que genera el sistema de gestión documentales mercurios no facilitan la información necesaria, confiable y consolidada para realizar un análisis ajustado y estandarizado
- Las Secretarías no siguen el procedimiento, respecto a la elaboración de informes, control y seguimiento de las PQRS.
- El sistema no permite generar un informe estandarizado y de fácil análisis por lo que los Administradores de Atención al Ciudadano presentan informes desarticulados y sin la información necesaria para el respectivo análisis
- Se evidencia en el seguimiento realizado al reporte de PQRS recibidas a través del SGD-mercurio que, todavía, las Secretarías generaran 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.
- La ruta de PQRS no permite parametrizar diferentes tiempos de respuesta y algunos documentos requieren procesos adicionales en otras instancias.
- A pesar de las continuas capacitaciones los servidores públicos aun no dominan el sistema de gestión documental mercurio.



Durante el primer trimestre de 2017 el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 64%, estando un 3% por debajo del porcentaje de cumplimiento obtenido en el trimestre anterior, el cual fue del 67%. Esta disminución se debió a:

Acción a Seguir:

- Se inició una depuración a las bases de datos del sistema de gestión documental mercurio.
- Se inició taller de capacitación del sistema de gestión documental en cada una de las Secretarías en sitio, revisando la trazabilidad de los radicados y resolviendo las dudas en cada uno de los pasos
- Se solicitó a la Secretaria de Tics parametrizar el sistema de gestión documental mercurio con los diferentes tiempos de respuesta, de acuerdo con los términos de ley establecidos para las diferentes solicitudes radicadas
- Se solicitó a la Secretaría de TICS, revisar la generación de informes del sistema de gestión documental mercurio teniendo en cuenta la información requerida para la medición de indicadores de gestión de acuerdo con el procedimiento establecido
- Se programó reunión mensual con el Grupo de Administradores de Atención al Ciudadano, para apoyarlos en los temas relacionados con las funciones que deben desempeñar cada uno de ellos de acuerdo con el procedimiento "Administración de las PQRS"



- La Alta Dirección incluyó en sus Comités Primarios el Informe de Respuesta oportuna a PQRS con el objetivo de hacer seguimiento y tomar las medidas a que haya lugar.
- Se inició revisión y capacitación al Grupo de radicación para eliminar las malas prácticas en la radicación al momento de su re direccionamiento.
- Se solicitó a Secretaría de Tic y al administrador del sistema no generar cambios en las rutas del mercurio que no estén debidamente revisados y concertados con el líder y gestor del proceso de Atención al Ciudadano.

Elaboró: Omar Francisco Torres

Aprobó: Luis Fernando Sierra Moya /Director de Atención al Ciudadano

