

INFORME PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2018

Para el segundo trimestre de 2018, las mediciones del indicador de oportunidad en la respuesta se realizaron con radicados en el sistema de gestión Mercurio, únicamente la ruta denominada PQRS, y en el sistema SAC, sugerencias quejas y reclamos.

Teniendo en cuenta la ficha técnica del indicador, se tomó como fuente de medición los sistemas de gestión documental (mercurio y SAC) con fórmula de cálculo ($\frac{\text{\#respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental}}{\text{\# total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión documental durante el período}} * 100$).

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE 2018				
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS EN TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	% OPORTUNIDAD
MERCURIO	1529	1301	228	85%
SAC	226	181	45	80%
TOTALES	1755	1482	273	84%

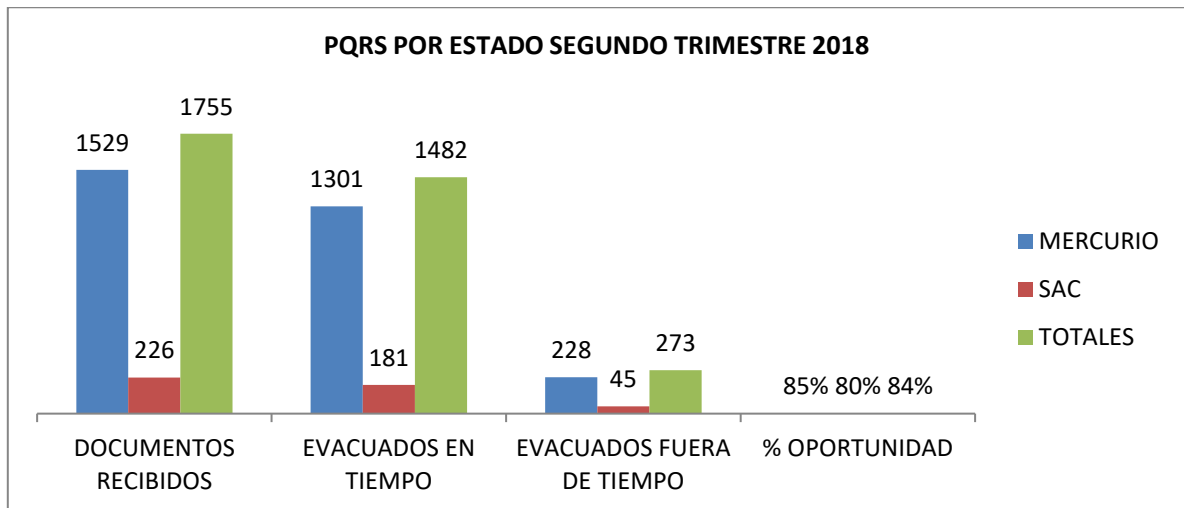
Durante el período comprendido entre el 01/04/2018 y el 30/06/2018, se recibieron 1755 PQRS por los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales 1482 tuvieron respuesta en términos, 273 solicitudes con respuesta fuera de términos. Para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencias las PQRS que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 84%, ubicándonos por encima del valor satisfactorio determinado para este indicador, se continua generando estrategias que nos permitan llegar a la meta establecida del 100%.

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

- Los reportes que genera el SG - 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.

- Se evidencia en el seguimiento realizado al reporte de PQRS recibidas a través del SG Mercurio, algunas Secretarías generaron respuestas por otros medios lo que no permite que la respuesta queden ligada al número de radicado inicial de la PQRS, dejándola en estado pendiente y sin evacuar en el SG - Mercurio.
- Se evidencia en el seguimiento realizado semanalmente al reporte de PQRS por Secretaria General Dirección de Atención al Ciudadano, que algunas secretarias siguen cancelando los trámites en el SG- Mercurio, generando duplicidades, pese a la insistencia de que este es un proceso no debido, que afecta la elaboración y consolidación de datos en el indicador de oportunidad en la respuesta.
- La ruta de PQRS no permite parametrizar diferentes tiempos de respuesta y algunos documentos requieren procesos adicionales en otras instancias, situación escalada a la Secretaria de las Tics para su gestión.
- A pesar de las continuas capacitaciones los servidores públicos aun no dominan el SG Mercurio.
- Se sigue detecta la no estandarización en el procedimiento de radicación en las diferentes áreas que lo realizan, Secretaria Privada, Secretaria función pública, Ciac. Pese a las continuas capacitaciones realizadas encaminadas al mejoramiento en el proceso de radicación.

Grafica 1



Para la medición del indicador de oportunidad en la respuesta PQRS, en el segundo trimestre de 2018 el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 84%, manteniéndose la tendencia en el valor porcentual con relación al resultado del primer trimestre 2018 el cual también se ubicó en el 84%. Encaminados a seguir mejorando nuestro indicador de oportunidad se realizaron y se seguirán reforzando las siguientes acciones.

Acción a Seguir:

- Se continúa con los talleres capacitación del SG Mercurio, en cada una de las Secretarías a los Administradores PQRS asignados, revisando la trazabilidad de los radicados y resolviendo las dudas en cada uno de los pasos, a su vez capacitándolos de manera detallada, en la extracción, elaboración, entrega y seguimiento al indicador de oportunidad en la respuesta y el envío a la Dirección de Atención al Ciudadano a tiempo de los informes mensuales y trimestrales.
- Se sigue solicitó a la Secretaria de Tics parametrizar el SG Mercurio con los diferentes tiempos de respuesta, de acuerdo con los términos de ley establecidos para las diferentes solicitudes radicadas.
- Se programan 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”.

- Se programaron reuniones personalizadas con cada uno de los administradores designados por las Secretarías, reforzando temas tales como, el debido seguimiento y control diario a las PQRS a través del SG Mercurio.
- 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 continúa con la capacitación al Grupo de radicación para eliminar las malas prácticas en la radicación al momento de registro, y direccionamiento a cada una de las Secretarías y dependencias de la Gobernación de Cundinamarca, evitando pérdida de tiempo en la contestación de las peticiones de nuestros usuarios.
- En coordinación con la Secretaría de las Tics, se realizaron capacitaciones a las diferentes secretarías, enfocados en el paso a paso, para dar contestación a una PQRS, desde su recepción a través de los canales dispuestos para tal fin, hasta su contestación y finalización del mismo en SG Mercurio.
- Se participa activamente en la implementación estructuración y diseño de plantillas de informes de las PQRS recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual, para lograr estandarización en los informes y cero impacto en el indicador de oportunidad en la respuesta para los siguientes trimestres.

Elaboro; Omar Francisco Torres Suarez.