

## INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2019

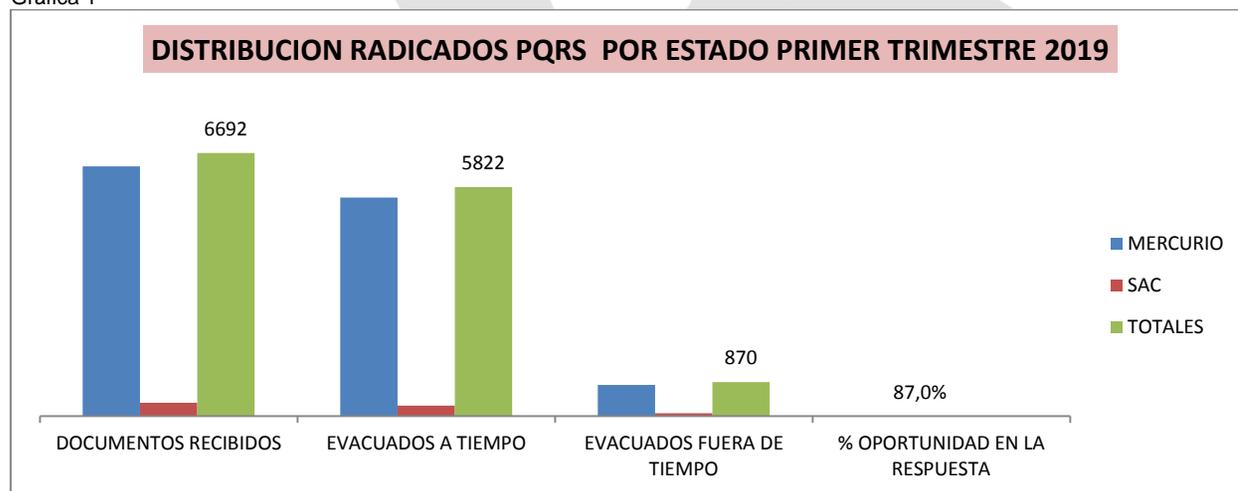
Para el primer trimestre de 2019, las mediciones del indicador de oportunidad en la respuesta se realizaron con radicados en el sistema de gestión Mercurio, únicamente la ruta denominada PQRS, y en el sistema SAC consultas, sugerencias quejas y reclamos.

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.

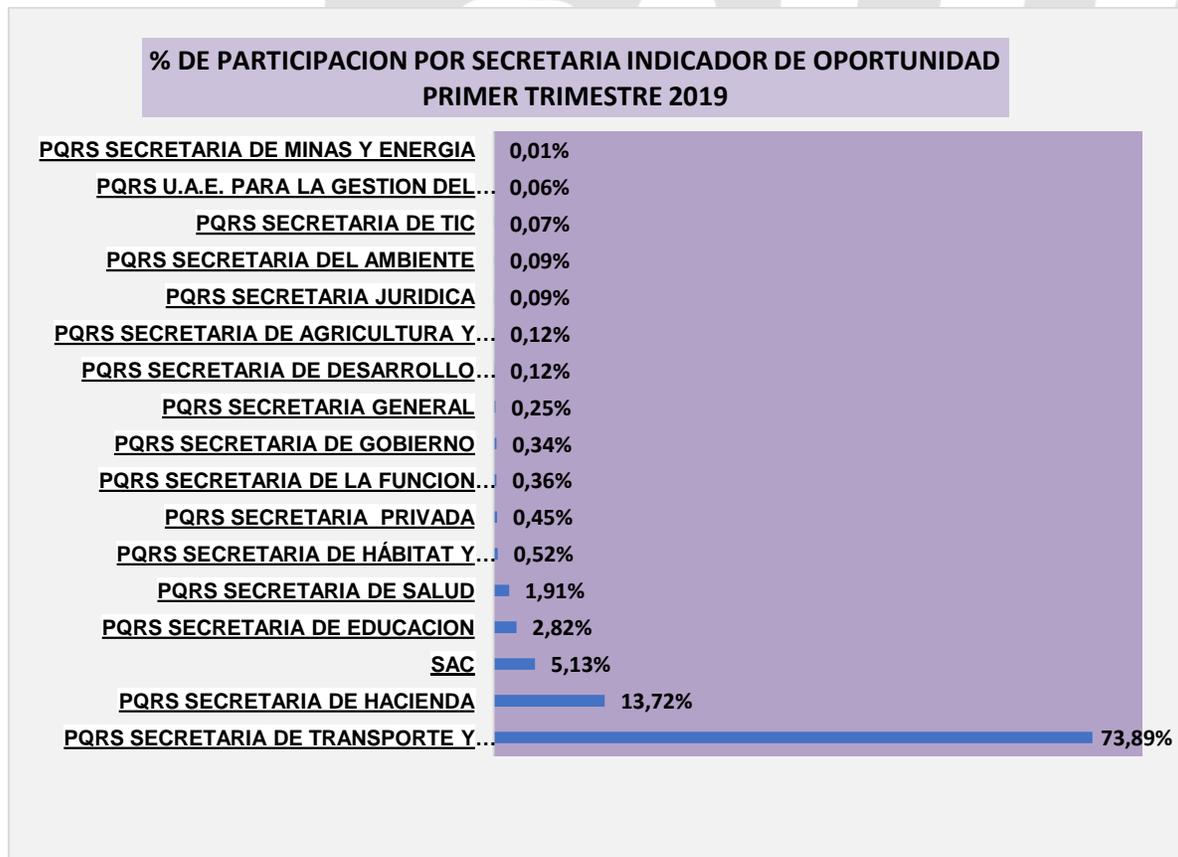
INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2019 PQRS				
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
MERCURIO	6349	5557	792	87,5%
SAC	343	265	78	77,3%
TOTALES	6692	5822	870	87,0%

Gráfica 1



Durante el período comprendido entre el 01/01/2019 y el 31/03/2019, se recibieron 6692 PQRS por los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales 5822 tuvieron respuesta en términos, 870 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 87.0%, ubicándonos por encima del valor satisfactorio determinado para este indicador, se continúa generando estrategias que nos permitan llegar a la meta establecida del 100%.

Se detalla la participación % se número de trámites PQRS recibidos y gestionados con respuesta la Secretaria de Movilidad obtiene el mayor peso de participación con el 73.89% seguido de la Secretaria de hacienda con el 13.72 % y en tercer lugar el SAC con el 5.13% según grafica adjunta.



### **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.
- De evidencia que las Secretarías no siguen el procedimiento establecido y registrado en Resolución, respecto a la elaboración de informes, control y seguimiento de las PQRS.
- Algunas Secretarías siguen generando respuesta por otros medios lo que no permite el seguimiento y control a las PQRS ya que no quedan evidenciados ni registrados en el Sistema de Gestión Mercurio, generando dificultad en la elaboración de informes y generación del resultado del indicador de oportunidad en la respuesta.
- Se evidencia en el seguimiento realizado semanalmente al reporte de PQRS por Secretaría General Dirección de Atención al Ciudadano, que las Secretarías siguen cancelando los trámites en el SG- Mercurio, pese a la insistencia de que este es un proceso no debido, y que afecta el indicador de oportunidad en la respuesta.
- La ruta de PQRS en el aplicativo Mercurio al extraer la información no permite parametrizar diferentes tiempos de respuesta, ya que algunos documentos requieren tiempos diferentes de respuesta lo cual dificulta detectarlos fácilmente.
- A pesar de las continuas capacitaciones los servidores públicos aun no dominan el SG Mercurio.

Durante el primer trimestre de 2019 el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 87%, mejorando en 12 puntos porcentuales con relación al trimestre anterior el cual se ubicó en el 75 %. El resultado obtenido los lleva a continuar desarrollando acciones encaminadas a reforzar las siguientes acciones.

### Acción a Seguir:

- Elaborar cronograma y continua 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 genera plan piloto para lograr la estandarización en los tiempos de respuesta con la Secretaria Jurídica en la elaboración de los informes y seguir solicitando 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”.
- La Alta Dirección incluyo 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.

Elaboro; Omar Francisco Torres Suarez.