

INFORME PQRS TERCER TRIMESTRE 2017

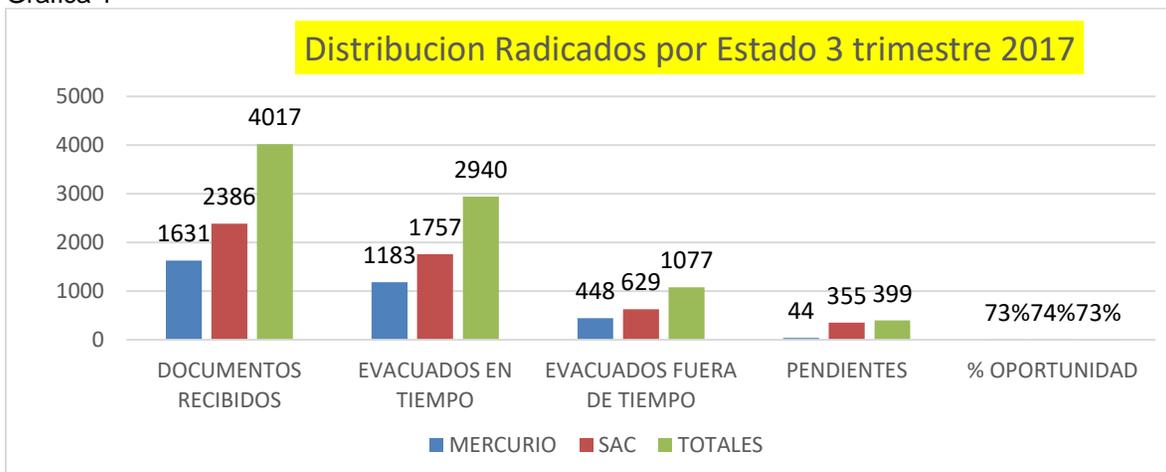
Para el tercer trimestre de 2017, las mediciones del indicador de oportunidad en la respuesta se realizaron con radicados en el sistema de gestión documental – mercurio, únicamente la ruta denominada PQRS, y en el sistema SAC consultas, sugerencias quejas y reclamos.

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 Tercer Trimestre 2017					
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS EN TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	PENDIENTES	% OPORTUNIDAD
MERCURIO	1631	1183	448	44	73%
SAC	2386	1757	629	355	74%
TOTALES	4017	2940	1077	399	73%

Grafica 1

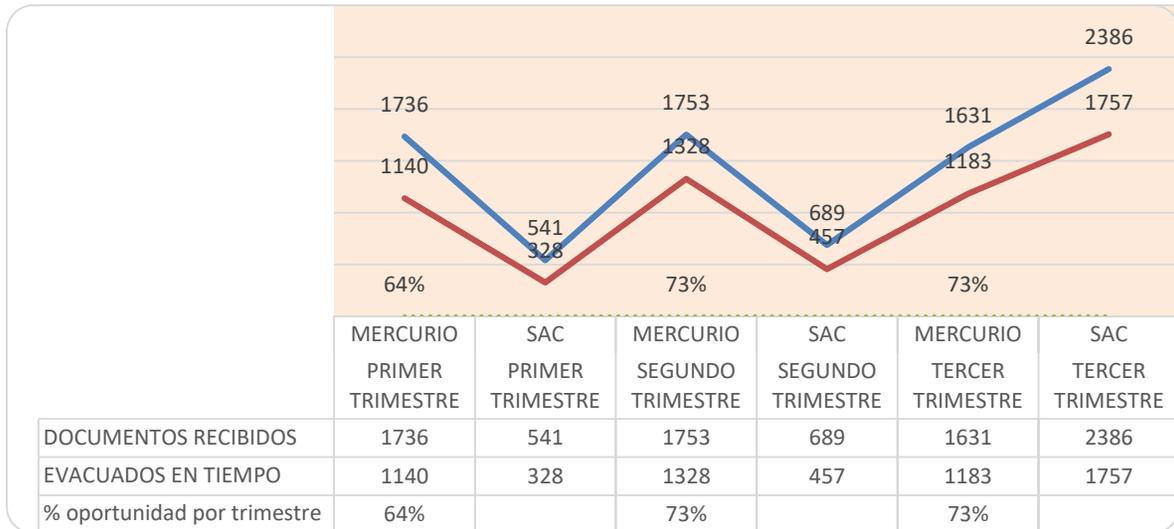


Durante el período comprendido entre el 01/07/2017 y el 31/09/2017, se recibieron 4017 PQRS por los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales 2940 tuvieron respuesta en términos, 1077 solicitudes con respuesta fuera de términos. Para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencias las PQRS que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 73%, estando un 27% por debajo de la meta establecida del 100%. Este resultado nos conmina a generar una acción preventiva 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 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 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 SG Mercurio.
- Se evidencia en el seguimiento realizado semanalmente al reporte de PQRS por Secretaria, que las mismas siguen cancelando los tramites 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 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 SG Mercurio.
- Se detecta la no estandarización en el procedimiento de radicación en las diferentes áreas que lo realizan, Secretaria Privada, Secretaria función pública, Ciac.

Grafica 2 Comparativo tres primeros trimestres 2017 PQRS



Durante el tercer trimestre de 2017 el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 73%, manteniendo el mismo porcentaje de cumplimiento obtenido en el trimestre anterior, el cual fue del 73%. Encaminados a seguir mejorando nuestro indicador de oportunidad se realizaron y se seguirán reforzando las siguientes acciones.

Acción a Seguir:

- Se continúa con la depuración a las bases de datos del SG Mercurio.
- Se inició taller de 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 la entrega a tiempo de los informes mensuales y trimestrales a la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Se 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 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”
- 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 inició revisión y capacitación al Grupo de radicación para eliminar las malas prácticas en la radicación al momento de su re direccionamiento.
- 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.

Elaboro; Omar Francisco Torres.