

## INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE 2017

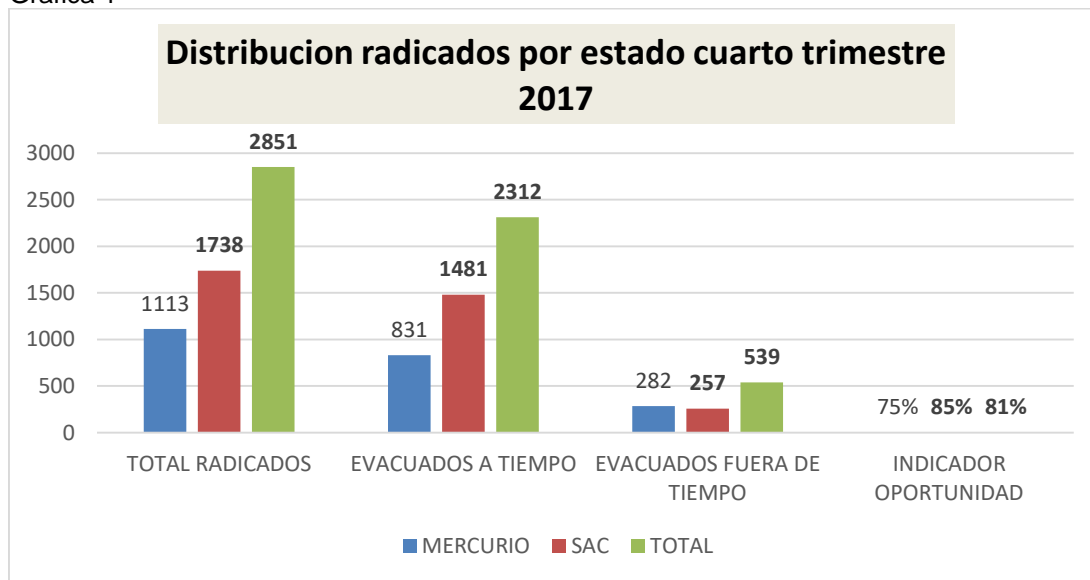
Para el cuarto trimestre de 2017, las mediciones del indicador de oportunidad en la respuesta se realizaron con radicados en el sistema de gestión Mercurio, únicamente la ruta denominada PQRS, y en el sistema SAC consultas, sugerencias quejas y reclamos.

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

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA 2017				
CANAL	TOTAL RADICADOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	INDICADOR OPORTUNIDAD
MERCURIO	1113	831	282	75%
SAC	1738	1481	257	85%
TOTAL	2851	2312	539	81%

Grafica 1

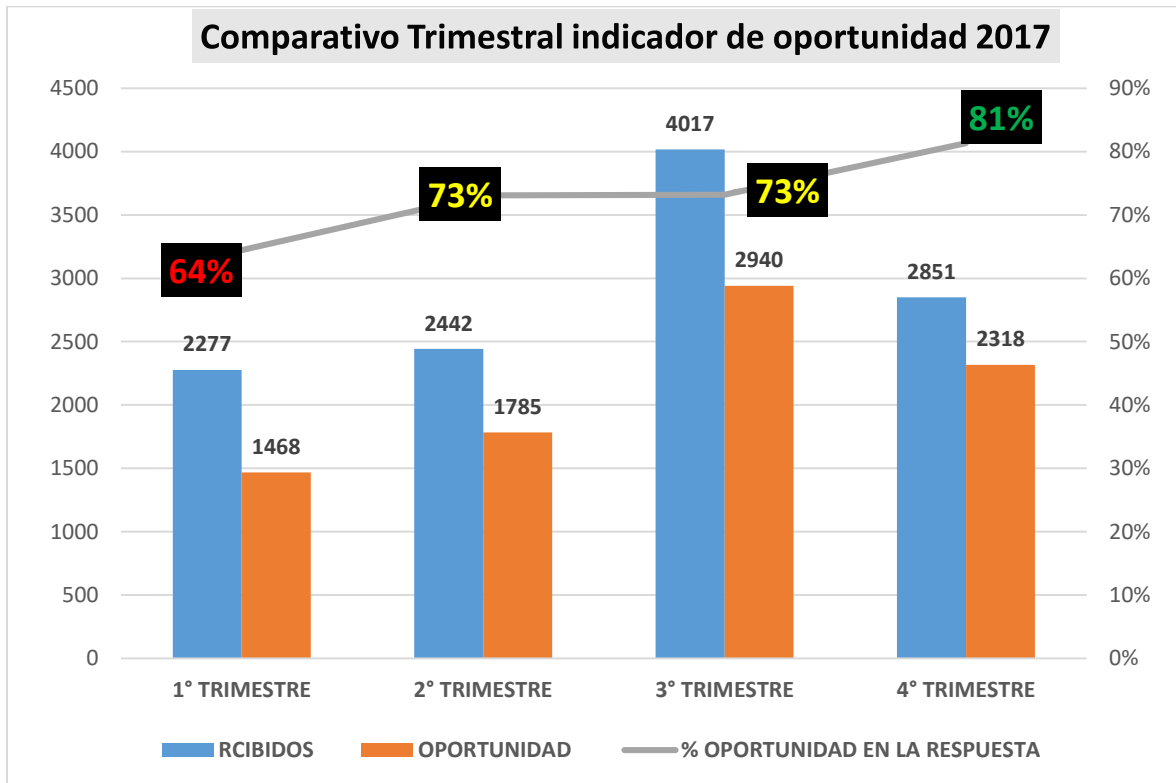


Durante el período comprendido entre el 01/10/2017 y el 31/12/2017, se recibieron 2851 PQRS por los sistemas de gestión Mercurio y SAC. De los cuales 2312 tuvieron respuesta en términos, 539 solicitudes con respuesta fuera de términos. Para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencias las PQRS que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 81%, logrando ubicarnos por encima de la tolerancia superior que es del 80%. Seguimos generando acciones encaminadas a cumplir 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 que, todavía, las Secretarías generaran respuestas por otros medios y no quedan registradas ni 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 trimestral indicador oportunidad en la respuesta 2017 PQRS



Durante el cuarto trimestre de 2017 el resultado de oportunidad en la respuesta fue del 81%, obteniendo un porcentaje mayor al satisfactorio, sobrepasando la tolerancia superior establecida para este indicador en 1 puntos porcentuales.

En comparación con el resultado obtenido a lo largo de los tres trimestres anteriores, se evidencia una mejora sustancial ya que para el primer trimestre de 2017, se obtuvo un resultado en el indicador de oportunidad del 64%, que nos ubicó por debajo del límite inferior de tolerancia, para la medición en el cuarto trimestre logramos repunte en 17 puntos porcentuales.

Encaminados a seguir mejorando nuestro indicador de oportunidad se realizaron y se seguirán reforzando las siguientes acciones.

### Acciones a Seguir:

- Se continúa con la depuración a las bases de datos del SG Mercurio.

- Se continúa con la socialización y capacitación a los administradores de PQRS de cada secretaria en el manejo y control del SG Mercurio.
- Se elaboró tutorial el cual contiene el paso a paso, para la elaboración del informe mensual y trimestral del indicador de oportunidad en la respuesta.
- 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 continúa con la revisión y capacitación al Grupo de radicación para eliminar las malas prácticas en la radicación, el mal direccionamiento de las solicitudes.
- En coordinación con la Secretaria 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.  
Profesional Universitario  
Secretaria General