

## INFORME INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRS TERCER TRIMESTRE DE 2018

**DE:** Dirección de Atención al Ciudadano  
**PARA:** Secretarías del Nivel Central de la Gobernación de Cundinamarca  
**PERIODO:** tercer trimestre de 2018  
**FECHA:** octubre 05 de 2018

Para el tercer trimestre de 2018, las mediciones del indicador de Oportunidad en la Respuesta de PQRS se realizaron con radicados en el sistema de gestión Mercurio, únicamente la ruta denominada PQRS, y en el sistema SAC, sugerencias, quejas y reclamos, del período comprendido entre el 01 de julio de 2018 hasta 31 de septiembre de 2018.

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:  $(\# \text{respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental} / \# \text{ total de solicitudes radicadas en los sistemas de gestión documental durante el período}) * 100$ .

Con las anteriores aclaraciones se analizan los resultados obtenidos.

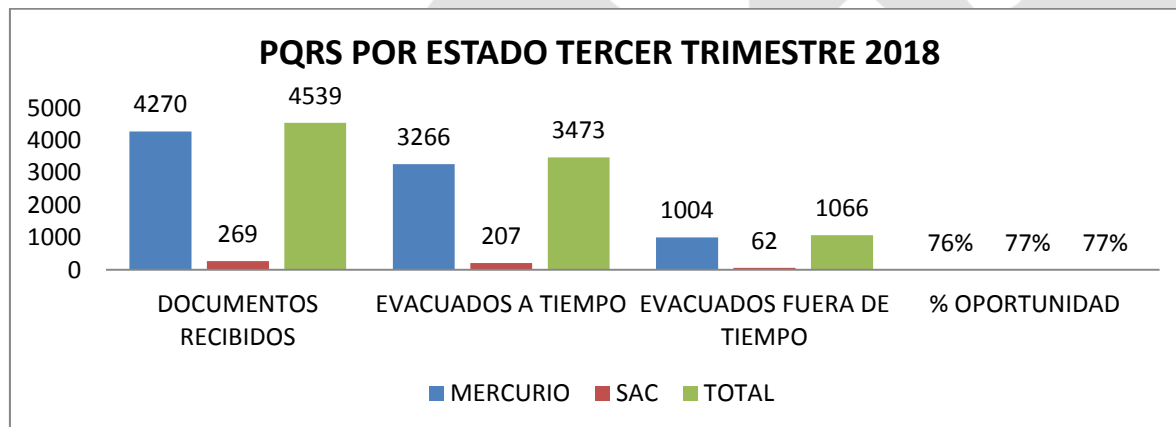
INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRS TERCER TRIMESTRE DE 2018				
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	% OPORTUNIDAD
MERCURIO	4270	3266	1004	76%
SAC	269	207	62	77%
TOTAL	4539	3473	1066	77%

Durante el período comprendido entre el 01 de julio de 2018 y el 31 de septiembre de 2018, se recibieron 4.539 PQRS por los sistemas de gestión documental Mercurio y SAC. De los cuales 3.473 tuvieron respuesta en términos, 1.066 solicitudes con respuesta fuera de términos. Para determinar la oportunidad de respuesta, se tomaron como referencia las PQRS registradas en el aplicativo Mercurio (opción reporte de respuesta) que tuvieron respuesta fuera y dentro, de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 77%, ubicando el indicador por encima de la tolerancia inferior (70%) y por debajo de la tolerancia superior (80%). Por lo anterior, se continúan generando estrategias que permitan superar los 23 puntos porcentuales que alejan el indicador de la meta establecida del 100%.

### **Las causas por las cuales no se alcanzó la meta:**

- Los reportes que genera el SG-Mercurio, 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 algunas secretarías generaran respuestas por otros medios lo que no permite que la respuesta quede 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 Secretaría General-Dirección de Atención al Ciudadano, que algunas secretarías 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 Secretaría de las TIC's para su gestión.
- A pesar de las continuas capacitaciones los servidores públicos aun no dominan uso eficiente del SG-Mercurio.
- No se ha estandarizado el procedimiento de radicación en las diferentes áreas que lo realizan: Secretaría Privada, Secretaría de la Función Pública, Centro Integrado de Atención al Ciudadano (CIAC), Secretaría de Hacienda, Secretaría de Educación y las 11 Sedes Operativas de la Secretaría de Movilidad. Pese a las continuas capacitaciones realizadas encaminadas al mejoramiento del proceso de radicación.

**Grafica 1.** PQRS por estado: recibidos, evacuados a tiempo, evacuados fuera de tiempo y oportunidad, en el tercer trimestre de 2018.



Para el tercer trimestre de 2018 el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 77%, presentando disminución en 7 puntos porcentuales con relación a la medición registrada para el segundo trimestre de 2018, que se ubicó en el 84%. Lo cual obliga a generar estrategias preventivas.

**Acciones a seguir:**

- Se continua con los talleres 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 el envío del mismo a la Dirección de Atención al Ciudadano a tiempo.
- Se sigue gestionando con la Secretaría de TIC's la parametrización del SG-Mercurio con los diferentes tiempos de respuesta, de acuerdo con los términos de ley establecidos para las diferentes solicitudes radicadas; se adelanta plan piloto con la Secretaria Jurídica en la parametrización de tiempos de respuesta con los trámites que por ley requieren más de 15 días para su contestación en el aplicativo Mercurio.
- Se sigue con el cumplimiento del cronograma de reuniones mensuales con el comité de Administradores de PQRS, 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”.

- Continuar con la programación de reuniones personalizadas con cada uno de los administradores de PQRS 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 los usuarios. A su vez, en cada una de las secretarías y áreas de la sede central de la Gobernación de Cundinamarca, se enfatiza en la obligatoriedad de realizar la devolución de los trámites a través de SG- Mercurio y en físico de manera inmediata al área de radicación.
- En coordinación con la Secretaría de las TIC's, continuar con el refuerzo de capacitaciones a las diferentes secretarías, enfocadas 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.
- Seguir con la participación 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 de PQRS.

**LUIS FERNANDO SIERRA MOYA**  
Director de Atención al Ciudadano

Elaboró: Omar Francisco Torres Suarez.



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa - Torre Central Piso 8.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1926  
[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)