

INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE 2018

Para el cuarto trimestres 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 ($\frac{\text{\#respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental}}{\text{\# total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión documental con respuesta durante el período}} * 100$).

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA CUARTO TRIMESTRE DE 2018				
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	% OPORTUNIDAD
MERCURIO	5810	4295	1515	74%
SAC	374	319	55	85%
TOTAL	6184	4614	1570	75%

Durante el período comprendido entre el 01/10/2018 y el 31/12/2018, se recibieron 6.184 PQRS por los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales 4.614 tuvieron respuesta en términos, 1570 solicitudes con respuesta fuera de términos. Para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencias las PQRS que solamente tuvieron respuesta registrada en el aplicativo Mercurio, en términos de ley fuera de ellos, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 75%, ubicándonos por encima de la tolerancia inferior y por debajo de la tolerancia superior. Se continúa generando estrategias que nos permitan llegar a la meta establecida del 100%.

Se detalla la participación por número de peticiones recibidas siendo la Secretaria de Transporte y Movilidad la de mayor peso con un 77.26% de las PQRS recibidas seguida de la Secretaria de Hacienda con el 7.66% y en tercer lugar las PQRS reportadas a través del aplicativo SAC de la Secretaria de Educación con el 6.05%.

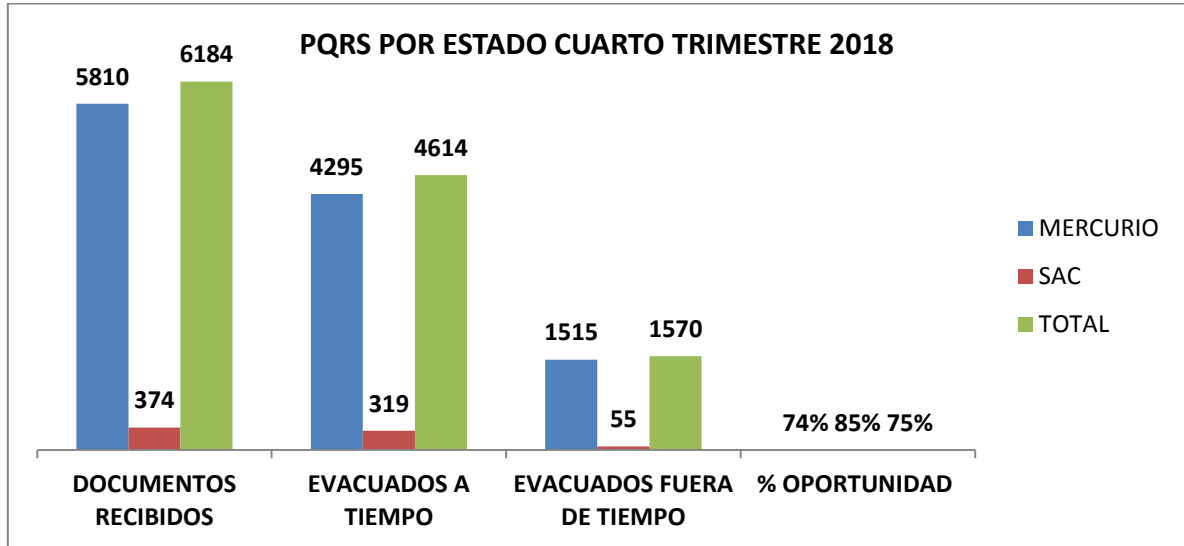
Cuadro de participación porcentual de PQRS recibidas por Secretaria

RANKING 4 TRIMESTRE DE 2018 PQRS INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA					
SECRETARIA	TOTAL RADICADOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	INDICADOR OPORTUNIDAD	PESO PARTICIPACION
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4778	3502	1276	73%	77,26%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	474	386	88	81%	7,66%
PQRS RECIBIDOS SAC	374	319	55	85%	6,05%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	268	158	110	59%	4,33%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	161	144	17	89%	2,60%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	26	17	9	65%	0,42%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	24	19	5	79%	0,39%
PQRS SECRETARIA PRIVADA	12	12	0	100%	0,19%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	11	10	1	91%	0,18%
PQRS U.A.E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	10	5	5	50%	0,16%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	8	8	0	100%	0,13%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	8	7	1	88%	0,13%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	7	7	0	100%	0,11%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	6	5	1	83%	0,10%
PQRS SECRETARIA DE HABITAT Y VIVIENDA	5	5	0	100%	0,08%
PQRS SECRETARIA GENERAL	4	4	0	100%	0,06%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	3	3	0	100%	0,05%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	2	1	1	50%	0,03%
PQRS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	100%	0,02%
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1	0	100%	0,02%
PQRS SECRETARIA DE TIC	1		1	0%	0,02%
TOTAL	6184	4614	1570	75%	100%

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

- Los reportes que genera el SG-Mercurio, no facilitan la información necesaria, confiable y consolidada para realizar un análisis ajustado y estandarizado.
- Se presentaron cambios en la parte técnica y de presentación en el aplicativo Mercurio las cuales no fueron socializados por las Tic's, generando inconsistencias en la elaboración del informe de oportunidad en la respuesta.
- Se agudizaron las fallas en el aplicativo Mercurio en su funcionamiento ya que se presentan demoras para la ejecución de tareas, lo que implica el incumplimiento en términos de ley de las PQRS, ya que en los últimos tres meses las fallas reportadas por todas las Secretarías en la lentitud y funcionamiento del aplicativo Mercurio son recurrentes y sin la debida solución a tiempo y de manera definitiva por parte del área responsable del buen funcionamiento de aplicativo Mercurio.
- 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 los diferentes tiempos de respuesta establecidos por ley. 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.

Grafica 1



Durante el cuarto trimestre de 2018 el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 75%, presentando disminución en 2 puntos con relación a la medición registrada para el tercer trimestre de 2018 que se ubicó en el 77%. Lo cual nos obliga a generar estrategias correctivas para lo cual se realizarán las siguientes acciones.

Acción 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, seguimiento y entrega, al indicador de Oportunidad en la Respuesta y el envío del mismo a la Dirección de Atención al Ciudadano a tiempo.
- Se reporta a diario las fallas presentadas en el aplicativo Mercurio al área encargada para su solución.
- 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 Secretaría 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”.
- 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. A su vez en cada una de las Secretarías y áreas de la sede central 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.
- 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.

Aprobó; Luis Fernando Sierra Moya

Elaboro; Omar Francisco Torres Suarez.

