

INFORME PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2019

Para el tercer trimestre de 2019, las mediciones del indicador de oportunidad en la respuesta se realizaron basadas en el número de radicados generados en el sistema de gestión Mercurio, únicamente en la ruta denominada PQRSDF y en el sistema SAC peticiones, sugerencias, quejas y reclamos.

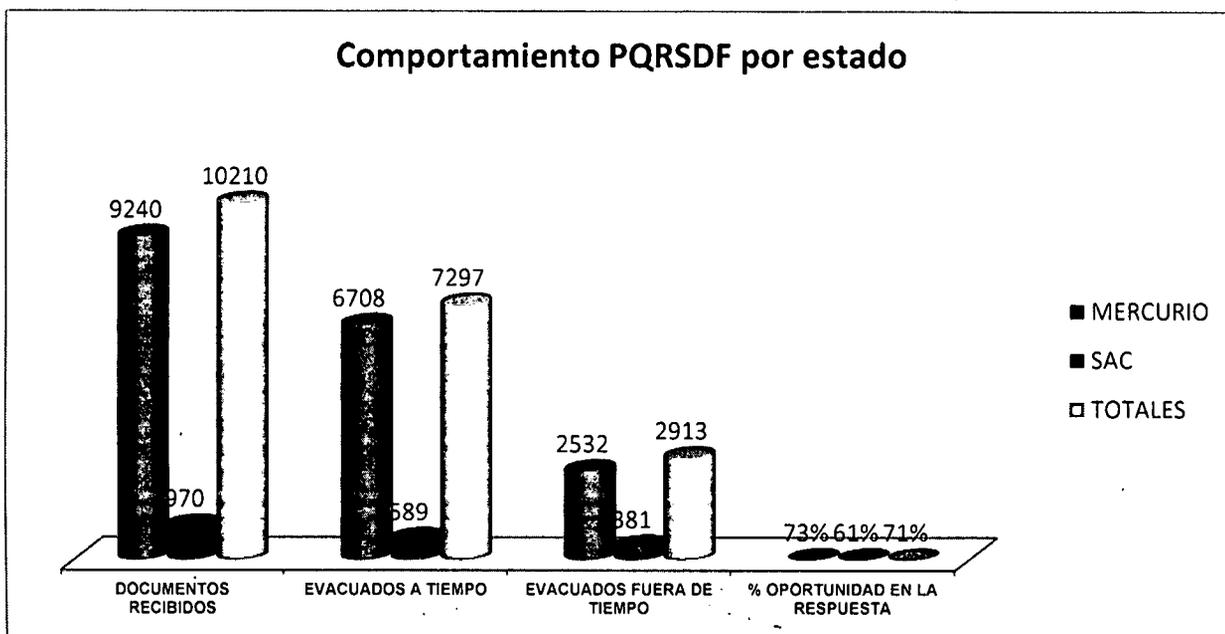
Teniendo en cuenta la ficha técnica del indicador, se tomó como fuente de medición los sistemas de gestión documental (Mercurio y SAC) con fórmula de cálculo (#respuestas con cumplimiento en términos de ley a través de los sistemas de gestión documental / # total de solicitudes radicados en los sistemas de gestión documental durante el período con respuesta) *100.

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TERCER TRIMESTRE 2019 PQRS				
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
MERCURIO	9240	6708	2532	73%
SAC	970	589	381	61%
TOTALES	10210	7297	2913	71%

Fuente indicador oportunidad en la respuesta Isolucion

Gráfica 1





Durante el período comprendido entre el 01/07/2019 y el 30/09/2019, se recibieron 10210 PQRSDf por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 7297 tuvieron respuesta en términos, 2913 solicitudes con respuesta fuera de términos. Por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencias las PQRSDf que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 71%, ubicándonos por encima de la tolerancia inferior determinado para este indicador, siendo este el más bajo del 2019.

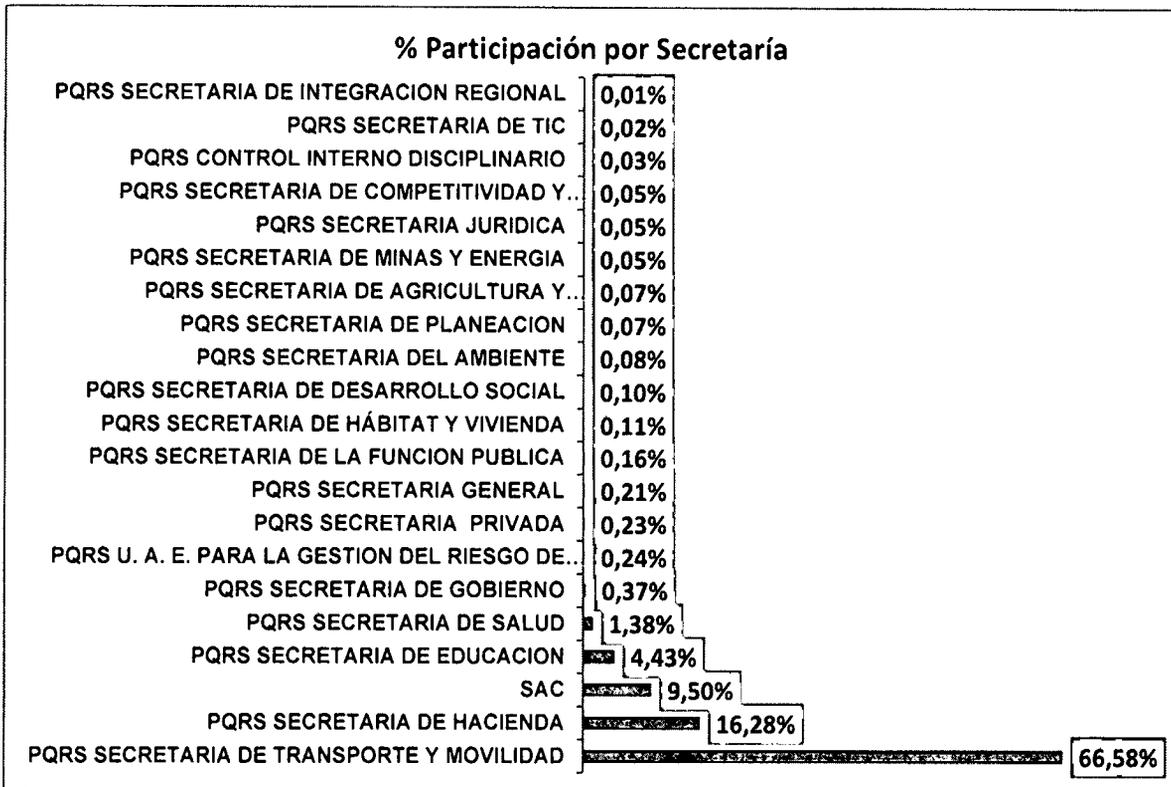
A continuación se detalla el ranking por Secretaria con su porcentaje de cumplimiento y semaforización del indicador de oportunidad en la respuesta según la ficha técnica.

Rankin por Secretaria 3 trimestre de 2019

RANKING INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA 3 TRIMESTRE DE 2019 PQRSDf				
SECRETARIA	TOTAL RADICADOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	INDICADOR OPORTUNIDAD
PQRS SECRETARIA PRIVADA	23	23	0	100%
PQRS SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA	16	16	0	100%
PQRS SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	10	10	0	100%
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	8	8	0	100%
PQRS SECRETARIA DE PLANEACION	7	7	0	100%
PQRS SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	5	5	0	100%
PQRS SECRETARIA JURIDICA	5	5	0	100%
PQRS SECRETARIA DE TIC	2	2	0	100%
PQRS SECRETARIA DE INTEGRACION REGIONAL	1	1	0	100%
PQRS SECRETRIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1	1	0	100%
PQRS SECRETARIA DE SALUD	141	125	16	89%
PQRS U. A. E. PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES (NUEVA)	24	21	3	88%
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	6798	5915	883	87%
PQRS SECRETARIA GENERAL	21	18	3	86%
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	7	6	1	86%
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	38	30	8	79%
PQRS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2	1	67%
PQRS SECRETARIA DE HÁBITAT Y VIVIENDA	11	7	4	64%
SAC	970	589	381	61%
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	452	268	184	59%
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	5	2	3	40%
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	1662	236	1426	14%
totales	10210	7297	2913	71%



En la gráfica se detalla el porcentaje de participación por Secretaría, según número de trámites PQRSDf recibidos, gestionados y con respuesta. Se evidencian, que la Secretaría de Movilidad obtiene el mayor peso de participación con el 66.58%, seguido de la Secretaría de Hacienda con el 16.28 % y en tercer lugar el SAC 9.50% respectivamente.



Se relaciona por Secretaría estado de PQRSDf pendientes de contestación, las cuales se pueden encontrar en estado pendiente pero en tiempo de respuesta y pendientes que ya se encuentran por fuera del tiempo de respuesta.

PQRSDf PENDIENTES DE CONTESTACION 3 TRIMESTRE DE 2019		
SECRETARÍA	SIN RESPUESTA EN TIEMPOS	SIN RESPUESTA FUERA DE TIEMPO
PQRS SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	2	1
PQRS SECRETARIA DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	1
PQRS SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO	1	
PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	50	12
PQRS SECRETARIA DE GOBIERNO	2	2
PQRS SECRETARIA DE HACIENDA	54	32
PQRS SECRETARIA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	1	1
PQRS SECRETARIA DE SALUD	29	18
PQRS SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	29	19
PQRS SECRETARIA DEL AMBIENTE	1	
TOTALES	170	86





La tendencia presentada para este periodo fue de carácter descendente ya que se obtuvo el 71% en el indicador de oportunidad en la respuesta, disminuimos en 9 puntos porcentuales con relación al segundo trimestre de 2019 y siendo el más bajo en lo corrido del 2019.

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

- La Secretaria de Hacienda pese a las continuas recomendaciones sobre la debida contestación en tiempo de las PQRSDF continúa dejándolas vencer en tiempos de ley. Alcanzando para este 3 trimestre resultado del 14% el más bajo obtenido durante el cuatrienio.
- Algunas Secretarias siguen generando respuesta por medio manual, lo que no permite el seguimiento y control a las PQRSDF, ya que no quedan evidenciados ni registrados en el Sistema de Gestión Mercurio, generando dificultad en la elaboración de informes, impactando el resultado del 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.
- El Sistema de Gestión Mercurio estandariza a 15 días hábiles el cumplimiento en la respuesta, sin diferenciar los trámites que requieren mayor o menor tiempo de contestación, lo cual impacta el indicador.

Durante el segundo trimestre de 2019 el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 71%, desmejorando en 9 puntos porcentuales con relación al trimestre anterior el cual se ubicó en el 80 %.

El resultado obtenido nos lleva a generar estrategias encaminadas a mejorar el resultado con las siguientes acciones:

- Se continúa con el plan piloto, que busca la estandarización en los tiempos de respuesta con la Secretaria Jurídica, Movilidad en la elaboración del informe de PQRSDf.
- Se programó reunión en los meses de julio, agosto y septiembre con el comité de Administradores de PQRSDf, para realizar control y seguimiento a las mismas, orientar los temas relacionados con las funciones que se deben desempeñar de acuerdo con el procedimiento "Administración de las PQRSDf".
- La alta dirección incluyó en sus comités primarios el informe de respuesta oportuna a PQRSDf, con el objetivo de hacer seguimiento y tomar las medidas a que haya lugar.



Amparo Fabiola Montezuma Solarte
Directora Atención al Ciudadano

Elaboro; Omar Francisco Torres Suarez.