



## INFORME PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2019

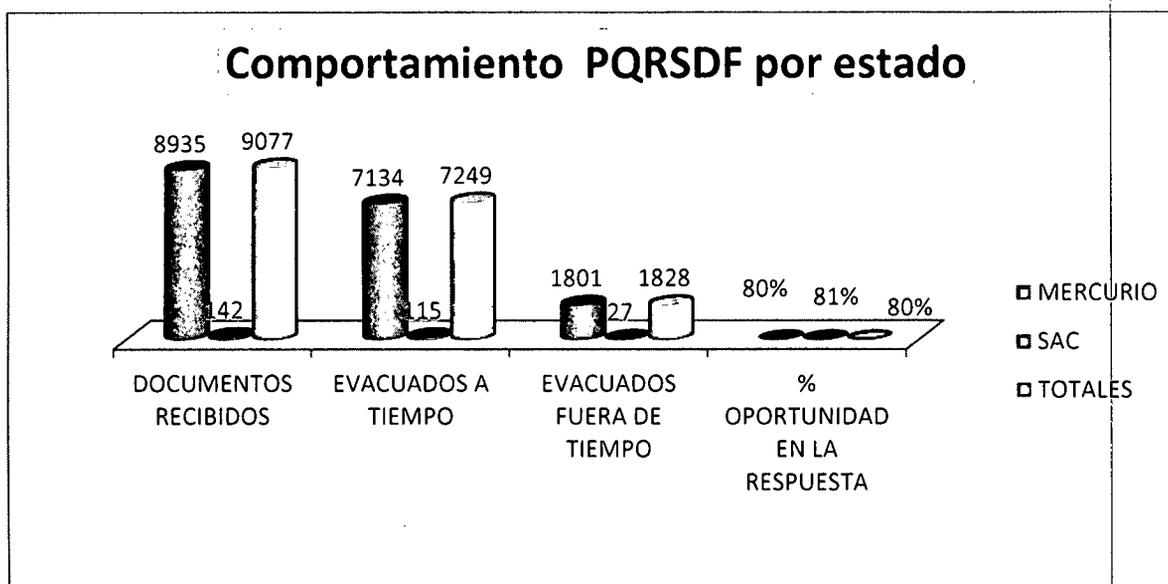
Para el segundo trimestre de 2019, las mediciones del indicador de oportunidad en la respuesta se realizaron basadas en el número de radicados generados en el sistema de gestión Mercurio, únicamente en la ruta denominada PQRSDF y en el sistema SAC consultas, sugerencias, quejas y reclamos.

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 (#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 SEGUNDO TRIMESTRE 2019 PQRS				
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS A TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
MERCURIO	8935	7134	1801	80%
SAC	142	115	27	81%
TOTALES	9077	7249	1828	80%

Gráfica 1



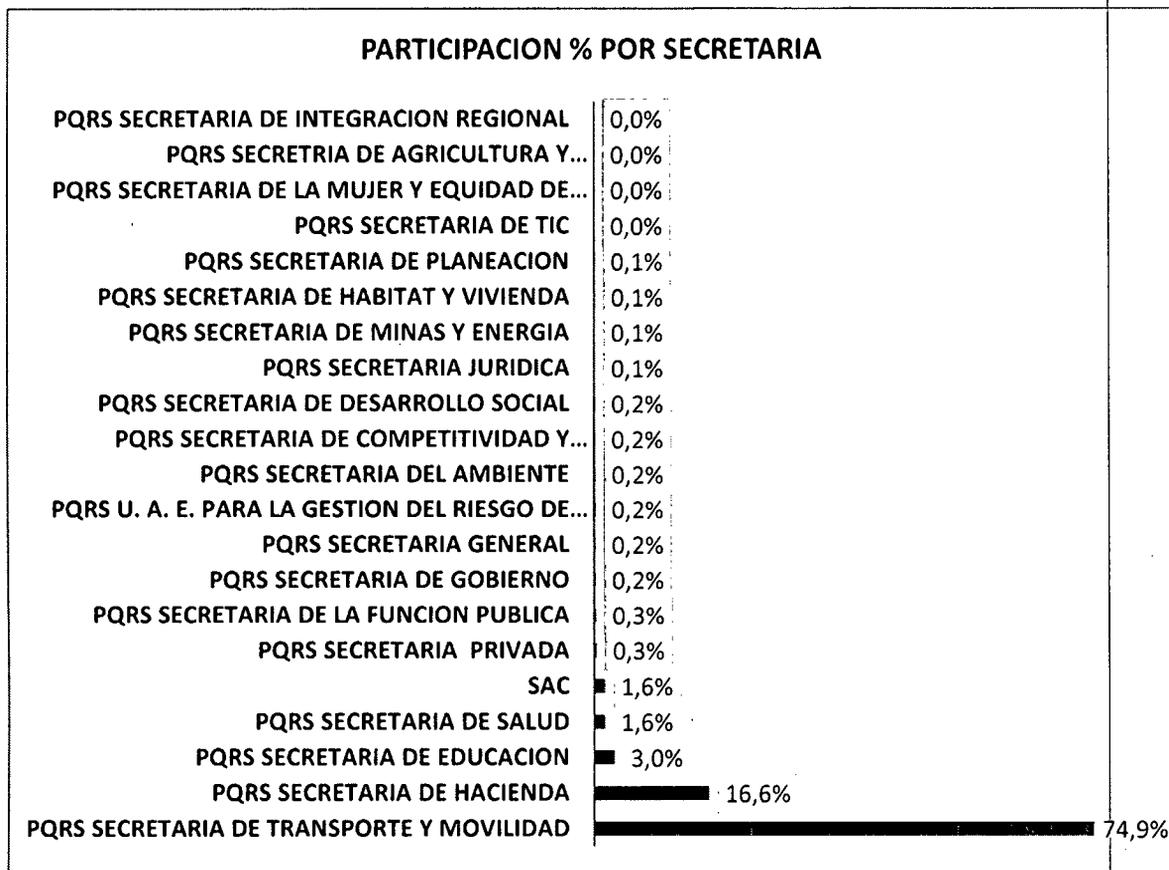
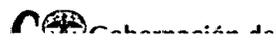
*Handwritten signature*





Durante el período comprendido entre el 01/04/2019 y el 31/06/2019, se recibieron 9077-PQRSDF por medio de los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales, 7249 tuvieron respuesta en términos, 1828 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 80%, ubicándonos por encima del valor satisfactorio determinado para este indicador, mientras, se continúa generando estrategias que nos permitan llegar a la meta establecida del 100%.

En la gráfica se detalla el porcentaje de participación por Secretaria, según número de trámites PQRSDF recibidos, gestionados y con respuesta. Se evidencian, que la Secretaria de Movilidad obtiene el mayor peso de participación con el 74.9%, seguido de la Secretaria de Hacienda con el 1.6 % y en tercer lugar el SAC y Secretaria de Salud, con el 1.6% respectivamente.



**CUNDINAMARCA**  
"EL DORADO"

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

- Algunas Secretarías 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.
- Se evidencia en el seguimiento realizado semanalmente al reporte de PQRSDf por la Secretaría General - Dirección de Atención al Ciudadano, que las Secretarías siguen cancelando los trámites en el SG- Mercurio, pese a la insistencia de que este es un proceso no debido y afecta el 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 80%, desmejorando en 7 puntos porcentuales con relación al trimestre anterior el cual se ubicó en el 87 %.

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

#### **Acción a Seguir:**

- Se continúa con el plan piloto, que busca la estandarización en los tiempos de respuesta con la Secretaría Jurídica en la elaboración del informe de PQRSDf.
- Solicitar nuevamente a la Secretaría 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.





**CUNDINAMARCA**  
"EL DORADO"

- Se programan reuniones mensuales con el grupo de Administradores de PQRSDF, para orientar los temas relacionados con las funciones que deben desempeñar de acuerdo con el procedimiento "Administración de las PQRSDF".
- Socializar en la reunión mensual de Administradores, los ajustes realizados al "Procedimiento M-AC-PR-001 Administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones", a los Administradores de PQRSDF de cada Secretaria.
- 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.
- Se inició el proceso de capacitación y re inducción a los servidores asignados al área de radicación, con el objeto de mitigar los errores en la radicación y enrutamiento a las comunicaciones externas recibidas.

Amparo Fabiola Montezuma Solarte  
Directora Atención al Ciudadano

Elaboro; Omar Francisco Torres Suarez.