



## INFORME PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

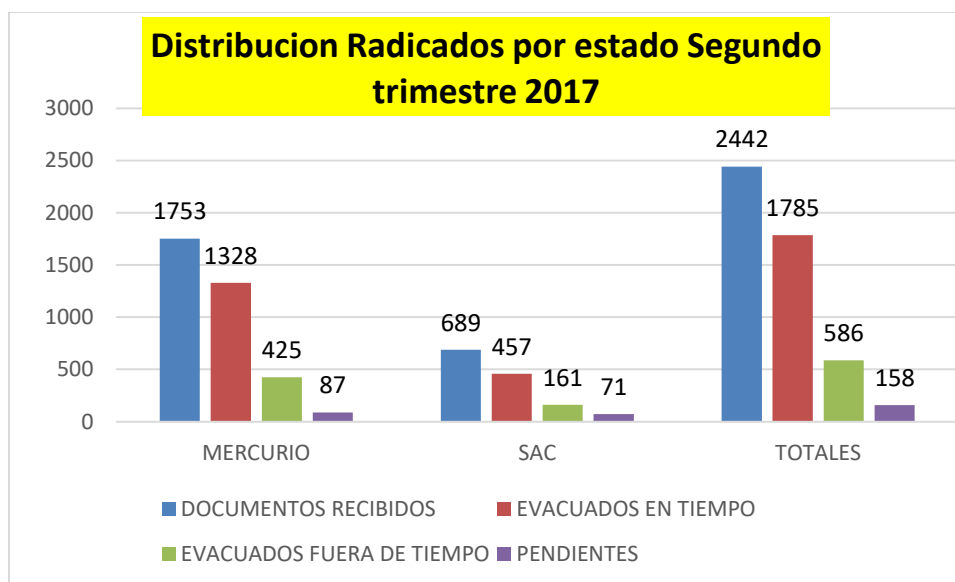
Para el segundo trimestre de 2017, las mediciones del indicador de oportunidad en la respuesta se realizaron con radicados en el sistema de gestión documental – mercurio, únicamente la ruta denominada PQRS, y en el sistema SAC consultas quejas y reclamos.

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) \*100.

Con las anteriores aclaraciones realizamos análisis a los resultados obtenidos.

Indicador Oportunidad en la Respuesta Segundo Trimestre 2017					
CANAL	DOCUMENTOS RECIBIDOS	EVACUADOS EN TIEMPO	EVACUADOS FUERA DE TIEMPO	PENDIENTES	% OPORTUNIDAD
MERCURIO	1753	1328	425	87	76%
SAC	689	457	161	71	66%
TOTALES	2442	1785	586	158	73%

Grafica 1



Secretaría General - Sede Administrativa.  
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321  
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co





Durante el período comprendido entre el 01/04/2017 y el 31/06/2017, se recibieron 2.442 PQRS por los sistemas de gestión documental mercurio y SAC. De los cuales 1785 tuvieron respuesta en términos, 586 solicitudes con respuesta fuera de términos. Para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencias las PQRS que fueron respondidas dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 73%, estando un 27% por debajo de la meta establecida del 100%. Este resultado nos conmina a generar una acción preventiva y será tenida en cuenta para la valoración periódica de controles de riesgos.

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

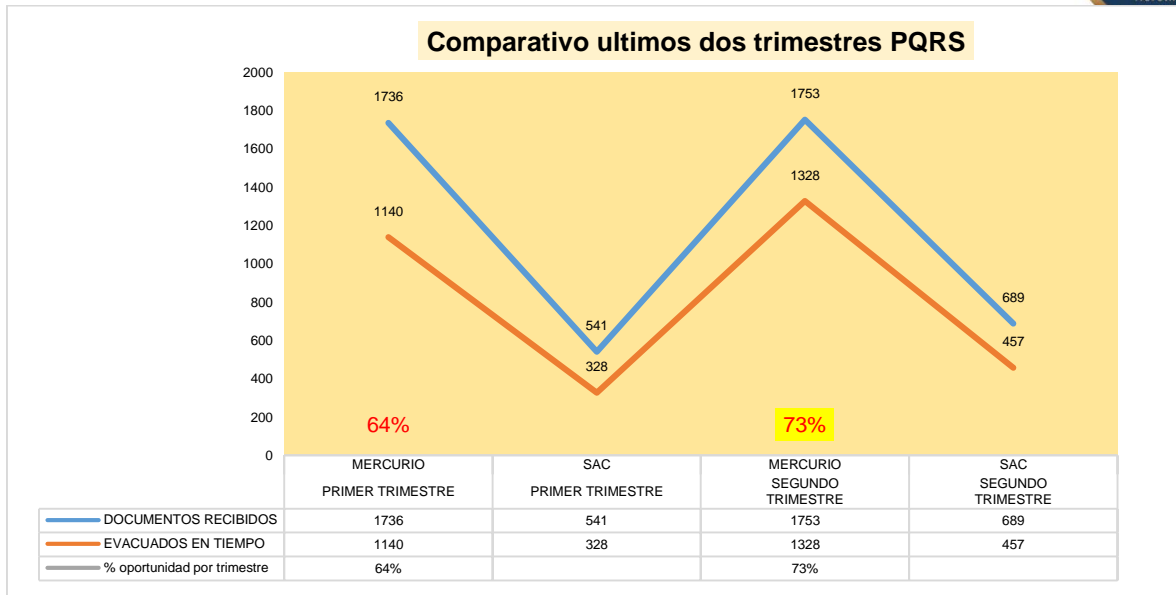
- Los reportes que genera el sistema de gestión documentales mercurios no facilitan la información necesaria, confiable y consolidada para realizar un análisis ajustado y estandarizado
- Las Secretarías no siguen el procedimiento, respecto a la elaboración de informes, control y seguimiento de las PQRS.
- Se está ajustando y estandarizando el modelo de informe y análisis que debe realizar las secretarías a través de los Administradores PQRS.
- Se evidencia en el seguimiento realizado al reporte de PQRS recibidas a través del SGD-mercurio que, todavía, las Secretarías generaran respuestas por otros medios y no quedan ligadas al número de radicación inicial de la PQRS, dejándola en estado pendiente y sin evacuar en el SGD.
- 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 sistema de gestión documental mercurio.



Gráfica 2

Secretaría General - Sede Administrativa.  
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321  
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |





Durante el segundo trimestre de 2017 el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 73%, superando en un 9% al porcentaje de cumplimiento obtenido en el trimestre anterior, el cual fue del 64% , encaminados a seguir mejorando nuestro indicador de oportunidad se realizaron y se seguirán reforzando las siguientes acciones.

### Acción a Seguir:

- Se inició una depuración a las bases de datos del sistema de gestión documental mercurio.
- Se inició taller de capacitación del sistema de gestión documental 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 la entrega a tiempo de los informes mensuales y trimestrales a la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Se solicitó a la Secretaria de Tics parametrizar el sistema de gestión documental mercurio con los diferentes tiempos de respuesta, de acuerdo con los términos de ley establecidos para las diferentes solicitudes radicadas, a su



**SECRETARÍA GENERAL**  
GOBIERNO DE CUNDINAMARCA

Secretaría General - Sede Administrativa.  
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321  
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |





vez la implementación del canal de denuncias a través de la página web, el cual debe estar ligado al sistema de gestión documental Mercurio.

- 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”
- 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 inició revisión y capacitación al Grupo de radicación para eliminar las malas prácticas en la radicación al momento de su re direccionamiento.
- Se programa socialización con la secretaria de Educación, con el ánimo de mejorar el indicador de oportunidad en la respuesta a través del SAC, ya que se evidencia resultados por debajo del límite de tolerancia inferior establecido en un 70% y que para este trimestre obtuvo un porcentaje del 66%.

Elaboró: OMAR FRANCISCO TORRES SUAREZ /Profesional Universitario  
Revisó: Luis Fernando Sierra Moya / Dirección Atención al Ciudadano



**SECGENERAL**  
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



**CUNDINAMARCA**  
unidos podemos más

Secretaría General - Sede Administrativa.  
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal 111321  
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 19 26 |

f /CundinamarcaGob @CundinamarcaGob  
www.cundinamarca.gov.co

