

Medellín, 13/11/2020

*Para:* SERGIO ROLDÁN GUTIÉRREZ*De:* DORIS SERRANO PALOMINODependencia:
GERENCIADependencia:
EQUIPO CADA

Asunto: INFORMES PQRSD OCTUBRE

1. OBJETO: Informar sobre el estado actual de las PQRSD recibidas hasta el 31 de octubre del 2020.
2. ALCANCE: Las PQRS radicadas y direccionadas por el CADA hasta el 31 de octubre y que se encuentran vencidas a 13 de noviembre de acuerdo a los reportes que arroja el Sistema de Información Mercurio.
3. PQRS EN ESTADO PENDIENTE POR CONTESTAR

Es importante tener en cuenta que algunos radicados no son PQRSD, pero fueron colocados por la comunidad a través de la ventanilla virtual disponible por la página Web, pero en pueden ser asuntos que hacen referencia a otros temas diferentes tales como: entrega de informes de actividades, requerimientos contractuales, facturas entre otros. Por lo que se sugiere a los jefes de los Gestores que tienen radicados con esta distinción, solicitar a Mesa de Ayuda – Oficina de Sistemas, que les evacue estos, sustentando el motivo.

En vista de lo anterior se viene trabajando articuladamente con la oficina de Sistemas e Informática y Servisoft proveedor de Mercurio, en la mejora de los servicios de cara al ciudadano con respecto a la radicación de PQRSD y otros asuntos diferentes a estos. Entre los asuntos tratados, propuse cambiar el nombre de PQRS a PQRSD, además, le proporcione las definiciones de Petición, Queja, Reclamo, Solicitud y Denuncia de tal manera, que el ciudadano pueda visualizar al momento de realizar su radicación, cuestión que le dará más claridad al momento de seleccionar el asunto.

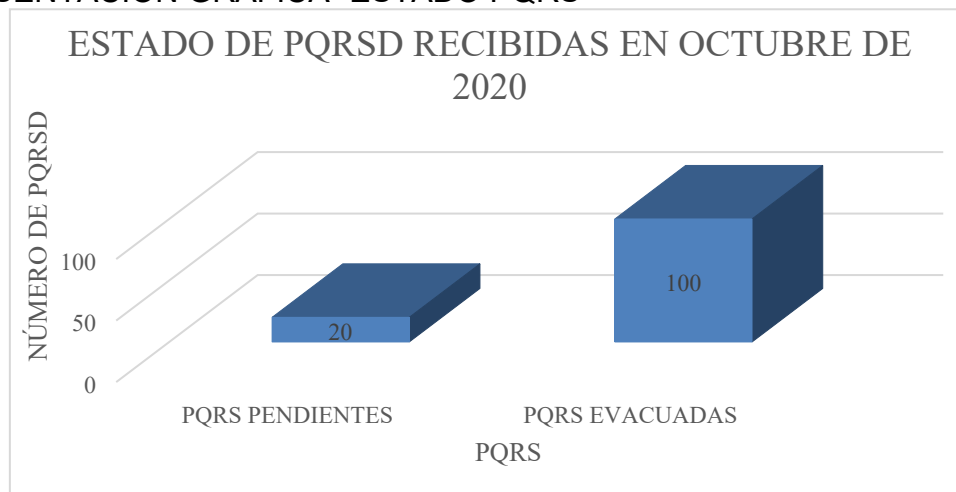
Así mismo planteé que se pusiera a disposición otra ventanilla que puede nombrarse como “otros asuntos u otros radicados”, con el fin de ampliar nuestros servicios a la comunidad y ofrecer la posibilidad de radicar por la Web otros documentos como factura, proyectos, informes actividades entre otros.

Procedo a dar a conocer el estado de las PQRS que se recibieron en octubre y que aparecen pendientes a 13 de noviembre a las 12:00 del día, así:

	No. Radicado	Fecha Radicación	Referencia del Documento	Gestor Actual	Estado
1	202002004708	05/10/2020 13:26:57.17	SOLICITUD - TOLEDO ANTIOQUIA - COFINANCIACIÓN CENTRO DE INTEGRACIÓN CIUDADANA TOLEDO - ANTIOQUIA	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	Pendiente
2	202002004748	07/10/2020 08:55:00.027	ANEXO EN PDF	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	Pendiente
3	202002004884	16/10/2020 08:30:41.733	RADICADO POR LA COMUNIDAD	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	Pendiente
4	202002004912	19/10/2020 11:27:52.343	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE APROBACIÓN ACTA DE PRECIOS NO PREVISTOS	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	Pendiente
5	202002004916	19/10/2020 11:49:16.423	ANEXOS EN PDF	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	Pendiente
6	202002005165	23/10/2020 12:13:13.913	ANEXO EN PDF	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	Pendiente
7	202002005196	26/10/2020 11:18:52.817	SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN	KATHERINE MONSALVE GONZALEZ	Pendiente
8	202002005264	27/10/2020 11:00:55.603	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN POR NO RECOGIMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE OBRAS EXTRAS	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	Pendiente
9	202002005265	27/10/2020 11:05:01.757	RECLAMASIÓN DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE EJECUCIÓN DE OBRAS EXTRAS ANTERIORMENTE SUSCRITAS	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	Pendiente
10	202002005281	27/10/2020 14:57:16.78	DERECHO DE PETICIÓN. REITERACIÓN DE LA SOLICITUD PARA LA APROBACIÓN DEL ACTA DE PRECIOS NO PREVISTOS.	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	Pendiente
11	202002005321	29/10/2020 08:06:55.797	SOLICITAMOS COPIA DE LA REFORMA DE ESTATUTOS CON SU RESPECTIVA APROBACIÓN Y/O ACTO ADMINISTRATIVO	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	Pendiente

12	202002005334	29/10/2020 11:21:49.483	ANEXO EN PDF	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	Pendiente
13	202002005347	29/10/2020 14:46:27.143	ANEXO EN PDDAF	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	Pendiente
14	202002005350	29/10/2020 19:50:43.023	RADICADO POR LA COMUNIDAD	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	Pendiente
15	202002005353	30/10/2020 08:35:49.343	SOLICITUD DE VINCULACION A EL DEPORTISTA DEL AÑO, DIA DEPARTAMENTAL DEL DEPORTISTA ANTIOQUEÑO	RODRIGO MORA QUIROZ	Pendiente
16	202002005373	30/10/2020 12:29:40.73	DERECHO DE PETICIÓN LIGA ANTIOQUEÑA DE BILLAR	LINA MARIA DURANGO LOPEZ	Pendiente
17	202002005374	30/10/2020 12:31:44.917	DERECHO DE PETICIÓN LIGA ANTIOQUEÑA DE BILLAR	LINA MARIA DURANGO LOPEZ	Pendiente
18	202002005375	30/10/2020 12:33:43.81	DERECHO DE PETICIÓN LIGA ANTIOQUEÑA DE BILLAR	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	Pendiente
19	202002005376	30/10/2020 12:35:23.11	DERECHO DE PETICIÓN LIGA ANTIOQUEÑA DE BILLAR	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	Pendiente
20	202002005401	30/10/2020 15:08:46.11	ANEXO EN PDF	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	Pendiente

REPRESENTACIÓN GRÁFICA "ESTADO PQRS



4. RECOMENDACIONES

- Es necesario que los gestores al dar respuesta a la PQRS relacionen el número de radicado de esta, antes de proceder a dar el tercer paso en el Sistema Mercurio.
- Evacuar en el Sistema Mercurio los derechos de petición de manera inmediata después de dar respuesta. Se solicita a Subgerentes y Jefes de oficina solicitar a los gestores que le den evacuar a las PQRS de los meses anteriores que ya fueron respondidas.
- Se recomienda estar atentos a las vacaciones de los gestores, para que con antelación decidan cual será el reemplazo y soliciten a Mesa de Ayuda-Oficina de Sistema el cambio de gestor de PQRS en Mercurio.



DORIS SERRANO PALOMINO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

DSERRANO

Anexo: PQRS pendientes por responder de febrero a septiembre.