

Medellín, 04/12/2020

*Para:* SERGIO ROLDÁN GUTIÉRREZDependencia:
GERENCIA*De:* DORIS SERRANO PALOMINODependencia:
EQUIPO CADA

Asunto: INFORMES PQRSD NOVIEMBRE 2020

1. OBJETO: Informar sobre el estado actual de las PQRSD recibidas hasta el 30 de noviembre de 2020.
2. ALCANCE: Las PQRS radicadas y direccionadas por el CADA hasta el 30 de noviembre y que se encuentran vencidas de acuerdo a los reportes que arroja el Sistema de Información Mercurio a las 18:00 horas del mismo día.
3. PQRS EN ESTADO PENDIENTE POR CONTESTAR

Procedo a dar a conocer el estado de las PQRSD de la siguiente manera:

NOVIEMBRE

NO. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	NOMBRE DEL REMITENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO	GESTOR ACTUAL	ESTADO
202002005421	03/11/2020 18:43:58.46	COMUNIDAD PQR	PARA ARQUITECTO JUAN CARLOS JOHNSON, ENTREGA ACTA DE OBRA 14 PARA SU REVISION Y FINES PERTINENTES	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
202002005430	04/11/2020 10:52:20.877	COMUNIDAD PQR	RADICADO POR LA COMUNIDAD	FLOR ELENA GARCIA MANCO	PENDIENTE
202002005473	06/11/2020 15:39:56.377	VIVA - EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN 2601	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE

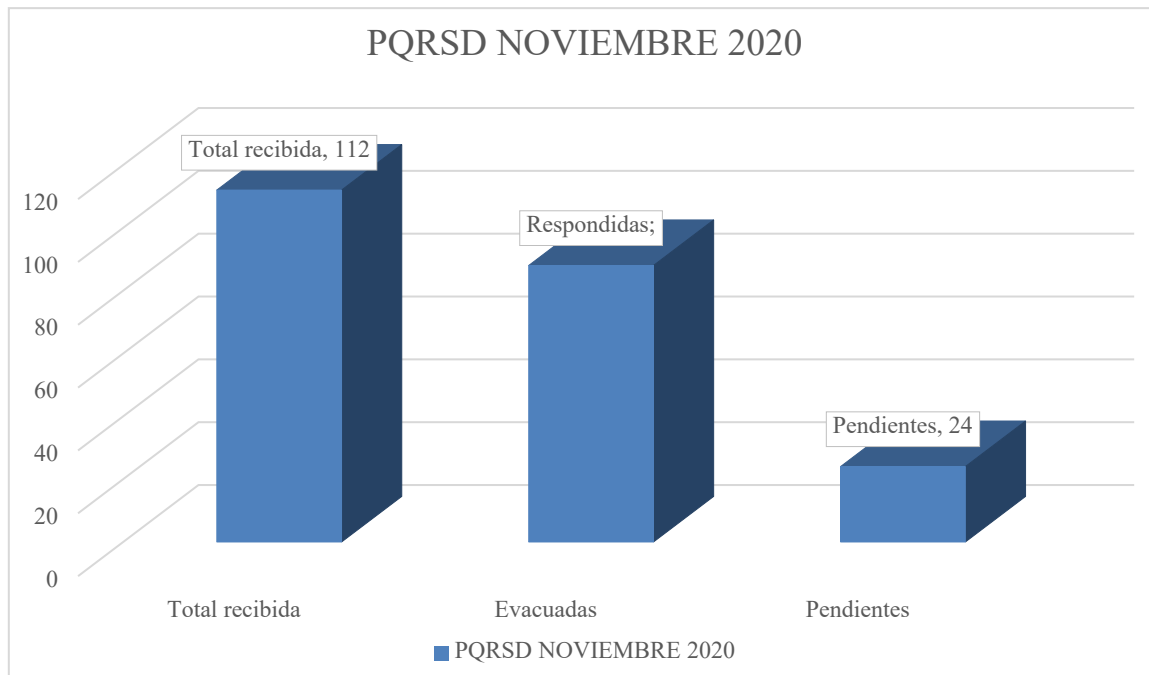
202002005548	11/11/2020 10:39:58.37	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	REMISIÓN POR COMPETENCIA CAROLINA PINO ARBOLEDA	KATHERINE MONSALVE GONZALEZ	PENDIENTE
202002005650	17/11/2020 11:40:21.337	LIGA ANTIOQUEÑA DE MOTOCICLISMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN LIGA ANTIOQUEÑA DE MOTOCICLISMO	RODRIGO MORA QUIROZ	PENDIENTE
202002005652	17/11/2020 14:22:09.487	DEVIMED S.A.	DESARROLLO VIAL DEL ORIENTE DE MEDELLÍN Y VALLE DE RIONEGRO DERECHO DE PETICIÓN, SOLICITUD INFORMACION	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
202002005653	17/11/2020 14:27:06.707	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	FLOR ELENA GARCIA MANCO	PENDIENTE
202002005699	19/11/2020 09:51:33.04	PROCURADURIA REGIONAL DE ANTIOQUIA	RADICADO IUS 2019-412045	KATHERINE MONSALVE GONZALEZ	PENDIENTE
202002005707	19/11/2020 14:56:03.803	LIGA DE AJEDREZ DE ANTIOQUIA	SOLICITUD DE APOYO	LINA MARIA DURANGO LOPEZ	PENDIENTE
202002005712	20/11/2020 08:45:09.293	COMUNIDAD PQR	RADICADO POR LA COMUNIDAD	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
202002005739	20/11/2020 12:15:09.143	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	MARISOL JIMENA MORALES RESTREPO	PENDIENTE
202002005801	20/11/2020 15:41:01.187	COMUNIDAD PQR	DOCUMENTOS ANEXOS QUE CONFORMAN EL CUMPLIMIENTO, DE LOS REQUISITOS SOLICITADOS PARA LA CONVOCATORIA, QUE HACE PARTE DE LA JORNADA DE ACUERDOS 2020, PROYECTO MEJORAMIENTO DE 12 PLACAS POLIDEPORTIVAS EN EL	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE

			MUNICIPIO DE VENECIA ANTIOQUIA.		
20200200580 8	20/11/2020 15:54:53.69	COMUNIDAD PQR	ASUNTO: REQUISITOS PARA PROYECTO APROBADO EN JORNADAS DE ACUERDOS MUNICIPALES 2020CORDIAL SALUDO, OSCAR ANDRÉS SANCHEZ ÁLVAREZ, EN MI CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DEL MUNICIPIO DE VENECIA, DEPARTAMENTO DE ANTIOQUÍA DE MANERA RESPETUOSA PRESENTO ANTE USTED, EL PROYECTO DENOMINADO "MEJORAMIENTO DE DOCE PLACAS POLIDEPORTIVAS EN LAZONA RURAL Y URBANA DEL MUNICIPIO DE VENECIA, ANTIOQUIA" CON EL FIN DE SOLICITAR SU REVISIÓN.	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
20200200582 5	20/11/2020 21:12:34.85	COMUNIDAD PQR	RADICADO POR LA COMUNIDAD	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
20200200590 7	23/11/2020 12:26:15.03	DIANA CATALINA LOPEZ	REQUERIMIENTO CAJERO PAGADOR	KATHERINE MONSALVE GONZALEZ	PENDIENTE

		PALACIO			
20200200591 9	23/11/2020 15:04:04.48	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	LINA MARIA DURANGO LOPEZ	PENDIENTE
20200200593 5	24/11/2020 08:58:32.30 3	WILLIAM DE JESUS MONCADA OSPINA	DERECHO DE PETICIÓN	Olga Patricia Álvarez Gómez	PENDIENTE
20200200600 7	24/11/2020 15:47:38.8	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	FLOR ELENA GARCIA MANCO	PENDIENTE
20200200604 4	25/11/2020 11:44:40.47 3	DANIEL BOTERO	DERECHO DE PETICIÓN APROBACIÓN ADECUACIÓN PLACA POLIDEPORTIVA	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
20200200608 5	27/11/2020 10:32:18.40 3	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
20200200612 6	30/11/2020 10:43:43.11 3	COMUNIDAD PQR	SOLICITUD VISITA TECNICA ESENAARIOS DEPORTIVOS MUNICIPIO LA UNION ANTIOQUIA	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
20200200613 2	30/11/2020 15:01:30.78	MUNICIPIO DE SANTA FE DE ANTIOQUIA	REITERACIÓN DE SOLICITUD DE ACCESO AL PREDIO EL RETAZO FMI: 24-11119	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
20200200613 3	30/11/2020 15:19:25.11 7	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	MARISOL JIMENA MORALES RESTREPO	PENDIENTE
20200200613 4	30/11/2020 16:54:38.16 7	COMUNIDAD PQR	RADICADO POR LA COMUNIDAD	FLOR ELENA GARCIA MANCO	PENDIENTE

NOTA: el informe fue realizado con datos a 30 de noviembre de 2020.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA “ESTADO PQRS AL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2020



RECOMENDACIONES

- Como se informó en el mes anterior, algunos radicados no son PQRSD, pero fueron colocados por la comunidad a través de la ventanilla virtual disponible por la página Web, estos son asuntos que hacen referencia a otros temas diferentes a PQRSD, tales como: entrega de informes de actividades, requerimientos contractuales, facturas entre otros. Por lo tanto, se sugiere a los jefes y/o Gestores que tienen radicados con esta distinción, solicitar a Mesa de Ayuda – Oficina de Sistemas, que les evacue estos, sustentando el motivo.
- Es necesario que los gestores al dar respuesta a la PQRSD indiquen 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 PQRSD de los meses anteriores que ya fueron respondidas, de lo contrario el sistema la registra como pendiente por responder.
- 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.

- En caso de que el gestor tenga que devolver una PQRSD porque no es de su competencia, lo debe hacer dentro de las 4 horas siguientes de recibido.

Atentamente,



DORIS SERRANO PALOMINO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

DSERRANO