

Medellín, 04/02/2021

**Para:** HECTOR FABIAN BETANCUR
MONTROYADependencia:
GERENCIA**De:** DORIS SERRANO PALOMINODependencia:
EQUIPO CADA

Asunto: INFORME ESTADO PQRSD ENERO 2021

1. OBJETO: Informar sobre el estado actual de las PQRSD recibidas y proyectadas por el Centro de Administración de Documentos y Archivo –CADA-, durante el mes de enero de 2021
2. ALCANCE: Las PQRS radicadas y direccionadas por el CADA a las subgerencias y oficinas desde el 1 a 31 de enero y que se encuentran vencidas, de acuerdo a los reportes que arroja el Sistema de Información Mercurio.
3. PQRS EN ESTADO PENDIENTE POR CONTESTAR

ENERO

NO. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	NOMBRE DEL REMITENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO	GESTOR ACTUAL	ESTADO
202102000005	04/01/2021 12:06:10.177	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
202102000028	06/01/2021 12:13:36.39	CLUB HEROES DE VIDA - JOSE DANIEL CHAVES AREVALO	SOLICITUD EXPEDICIÓN DE PERSONERÍA JURÍDICA	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000048	07/01/2021 12:02:04.023	COMUNIDAD PQR	ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN FALTANTE REQUERIDA POR INDEPORTES, PARA TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN NUEVOS DIGNATARIOS DEL CLUB MANTARRAYAS	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE

202102000056	08/01/2021 15:22:44.03	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
202102000071	12/01/2021 16:22:01.74	IVAN DARIO CADAVID ARANGO	CONFORME A LA RESPUESTA SUMINISTRADA EN DÍAS PASADOS EN LO REFERENTE A MI REITERADA SOLICITUD DE PAGO DE LOS PREDIOS VENDIDOS PARA EL PROYECTO DE LA CICLO- RUTA DE OCCIDENTE (SANTA FE DE ANTIOQUIA) Y SEGUN RADICADO ANEXO ANTE EL IDEA, INFORMO QUE UNA VEZ REALIZADAS LAS CONSULTAS VÍA TELEFONICA ANTE EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA - IDEA, ME FUE INFORMADO QUE INDEPORTES ANTIOQUIA NO HA ENVIADO A LA REFEREDA ENTIDAD LA ORDEN DE PAGO POR ESTE CONCEPTO POR LO TANTO LA INFORMACIÓN APORTADA EN LA RESPUESTA NO SE CONPADECE CON LA SOLICITUD REALIZADA A LA ENTIDAD EN LO REFERENTE A QUE SE ORDENE EL PAGO CONFORME AL NEGOCIO REALIZADO, EL CUAL, HOY REGISTRA UNA MORA DE PAGO DE SEIS (6) MESES.	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
202102000100	15/01/2021 17:27:10.13	INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARI O	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE ACCIONES REALIZADAS EN EL PREDIO PARQUE TULIO OSPINA	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE

202102000106	18/01/2021 14:13:40.657	MARIBEL CRISTINA QUINTERO CLUB DEPORTIVO SANTA ANA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD PERSONERIA JURIDICA	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202101000394	19/01/2021 16:48:11.247	ALEJANDRO NAVARRO RINCÓN	DERECHO DE PETICIÓN SUMINISTRAR INFORMACION	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000113	19/01/2021 17:47:22.027	COMUNIDAD PQR	BUENAS TARDES, SOLICITAMOS COMEDIDAMENTE NOS INFORMEN EL ESTADO DEL TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN DE NUEVOS DIGNATARIOS DEL CLUB MANTARRAYAS PARA PERSONERÍA JURÍDICA.	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000116	20/01/2021 10:16:09.04	ANDRÉS FELIPE CORREA CARTAGENA	MI NOMBRE ES ANDRÉS FELIPE CORREA CARTAGENA, SOY ESTUDIANTE DEL SENA EN LA TECNOLOGÍA DE ENTRENAMIENTO DEPORTIVO, ESTOY EN LA BUSQUEDA MI ETAPA PRODUCTIVA Y QUISIERA SER PARTE DE USTEDES PARA HACER MI PRACTICAS,	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000118	20/01/2021 10:58:00.907	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	AGRADEZCO ME REGALEN LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000122	20/01/2021 12:14:55.98	FEDERACION COLOMBIANA DE BILLAR	: SOLICITUD INFORMACIÓN Y PERSONERÍA JURÍDICA? REPRESENTACIÓN LEGAL.	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000126	21/01/2021 09:38:01.877	PROCURADURIA REGIONAL DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACION INDAGACION PRELIMINAR SERGIO ROLDAN GUTIERREZ	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000127	21/01/2021 09:48:06.757	PROCURADURIA REGIONAL DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACION INDAGACION PRELIMINAR JURIDICA	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE


202102000129	21/01/2021 10:24:27.937	MARTA ELENA PEREZ VELASQUEZ ALAS DORADAS	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD PERSONERIA JURIDICA	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000142	21/01/2021 15:56:08.81	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000148	22/01/2021 10:55:38.293	COMUNIDAD PQR	RADICADO POR LA COMUNIDAD	FLOR ELENA GARCIA MANCO	PENDIENTE
202102000155	22/01/2021 13:51:22.633	FEDERACION COLOMBIANA DE BILLAR	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACION Y PERSONERIA JURIDICA- REPRESENTACION LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000176	24/01/2021 14:50:30.273	COMUNIDAD PQR	POR FAVOR ENVIARME EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN DEL CLUB DE NATACIÓN ESTRELLAS, CON NIT 890- 984997-9, DEL CUAL SOY PRESIDENTE. PUEDEN ENVIÁRMELO AL CORREO DEL CLUB (CLUBDENATACIONESTREL LAS@GMAIL.COM) O AL CORREO DE ESTA PETICIÓN. GRACIAS	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000179	25/01/2021 09:53:47.16	CLUB DEPORTIVO ASTROS	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CERTIFICADO DE EXISTENCIA DEL CLUB	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000183	25/01/2021 11:02:52.147	MARTA ELENA PEREZ VELASQUEZ ALAS DORADAS	DERECHO DE PETICIÓN AJUSTES DOCUMENTOS A LA SUBSANACION PARA LA SOLICITUD DEL RECONOCIMIENTO PERSONERIA JURIDICA	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000187	25/01/2021 14:00:29.62	ACADEMIA DE KARATE GUILLERMO RAMIREZ	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD PERSONERIA JURIDICA	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE

202102000188	25/01/2021 14:10:36.5	LIGA ANTIOQUEÑA DE DEPORTISTAS PARA PERSONAS CON PARALISIS CEREBRAL(LAD EPC)	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INSCRIPCION DIGNATARIOS Y REPRESENTACION LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000198	25/01/2021 17:40:30.293	FLOR MARIA MÚNERA ROJAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ESTRUCTURA DE INDEPORTES..	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000220	26/01/2021 09:23:44.15	CLUB DEPORTIVO ACADEMIA LIBRE	CAMBIO REPRESENTANTE LEGA CLUB DEPORTIVO ACADEMIA LIBRE	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000228	26/01/2021 11:22:16.83	CLUB DEPORTIVO RXN	SOLICITUD PARA REVISIÓN DE CORRECCIONES PARA LA RESPECTIVA INSCRIPCIÓN DE DIGNATARIOS CLUB DEPORTIVO RXN	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000230	26/01/2021 11:45:01.777	GABRIEL JAIME BURGOS MADRIGAL (CLUB DEPORTIVO MEDIO FONDO)	RESPUESTA RADICADO 202002006853 SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE MIEMBROS	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000232	26/01/2021 13:59:37.107	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000237	26/01/2021 14:32:10.87	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000238	26/01/2021 14:44:35.22	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000241	26/01/2021 16:17:11.28	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
202102000249	27/01/2021 08:59:28.6	CLUB DEPORTIVO INDIOS82	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CERTIFICADO EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE

202102000251	27/01/2021 09:35:55.51	LIGA DE AJEDREZ DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE APOYO PROYECTO FESTIVALES DE AJEDREZ UNIDOS EL AJEDREZ EN ANTIOQUIA TIERRA DE CAMPEONES	FLOR ELENA GARCIA MANCO	PENDIENTE
202102000252	27/01/2021 10:35:25.12	CLUB DEPORTIVO Y SOCIAL CALAMARES	DERECHO DE PETICIÓN INSCRIPCION DE MIEMBROS CLUB DEPORTIVO Y SOCIAL CALAMARES	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000256	27/01/2021 12:25:12.057	COMUNIDAD PQR	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL, DEL CLUB DEPORTIVO PRADO FUTBOL CLUB, PARA TRAMITES LEGALES ANTE INDER MEDELLIN	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000258	27/01/2021 12:37:26.587	CLUB ENTRENARTE MEDELLIN	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CERTIFICADO DE REPRESENTACIÓN LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000264	27/01/2021 15:39:16.68	COMUNIDAD PQR	ANEXOS EN NPFD	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000265	27/01/2021 15:50:48.92	COMUNIDAD PQR	ANEXO EN PDF	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000275	28/01/2021 09:45:12.937	COMUNIDAD PQR	LABORE EN LA ENTIDAD ENTRE NOVIEMBRE DE 1983 A SEPTIEMBRE DE 1986	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000278	28/01/2021 10:43:02.43	CLUB DE NATACION ESTRELLAS	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CERTIFICADO DE REPRESENTACIÓN LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000279	28/01/2021 11:03:47.377	LIGA ANTIOQUEÑA DE WUSHU KUNG FU	DERECHO DE PETICIÓN DOCUMENTOS PARA GACETA	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000288	28/01/2021 14:46:26.917	CLUB DEPORTIVO ACADEMIA COSAC	DERECHO DE PETICIÓN ENVIA DOCUMENTOS PARA SOLICITAR EL CERTIFICADO DE REPRESENTACION LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE

202102000289	28/01/2021 15:16:10.603	MUNICIPIO DE SEGOVIA	DERECHO DE PETICIÓN APORTE EN IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	FLOR ELENA GARCIA MANCO	PENDIENTE
202102000298	28/01/2021 16:45:32.777	LIGA ANTIOQUEÑA DE BALONCESTO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000299	28/01/2021 17:10:55.037	CLUB DEPORTIVO EL POBLADO - CRISTIAN ALBEIRO LONDOÑO	DERECHO DE PETICIÓN DOCUMENTOS PARA CERTIFICADO DE REPRESENTACION LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000302	29/01/2021 08:12:55.13	LIGA DE TENIS DE MESA DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INSCRIPCION DE NUEVOS DIGNATARIOS Y REDISTRIBUCION DE CARGOS	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000303	29/01/2021 08:29:37.93	MUNICIPIO DE CHIGORODO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD IMPLEMENTACION UVA EN CHIGOROD	FLOR ELENA GARCIA MANCO	PENDIENTE
202102000304	29/01/2021 08:35:11.93	CLUB CENTRO INTEGRADO DE ARTES MARCIALES	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000307	29/01/2021 09:41:35.233	LIGA ANTIOQUEÑA DE TEJO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000308	29/01/2021 09:51:48.53	CLUB DE JUDO YUKIKAN	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CERTIFICADO EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000309	29/01/2021 09:52:14.54	LIGA ANTIOQUEÑA DE TRIATLON	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000314	29/01/2021 11:51:05.38	CLUB DEPORTIVO FUTBOL CON VALORES JUVENTUD DE LOS BERNAL	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD PERSONERIA JURIDICA	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE

202102000316	29/01/2021 14:47:09.637	LIGA ANTIOQUEÑA DE BOLO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INCRIPCION DIGNATARIOS	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000318	29/01/2021 14:52:40.25	EL EQUIPO DE PUEBLO S.A.,	DERECHO DE PETICIÓN EL EQUIPO DEL PUEBLO	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000319	29/01/2021 15:08:48.843	MELISANDRA CARDOZO CAUSIL	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACION CLASES DE DEPORTES PARA LOS NIÑOS	FLOR ELENA GARCIA MANCO	PENDIENTE
202102000320	29/01/2021 15:14:35.203	DINA LUZ DORIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO LABORAL	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE
202102000321	29/01/2021 15:22:22.01	MURITO CIA S.A.S.	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE DESEMBOLSO DEL PREDIO LA ESPERANZA MATRICULA INMOBILIARIA 024-10531	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
202102000325	29/01/2021 15:52:03.35	MUNICIPIO DE GUARNE	SOLICITUD PARA TERMINACIÓN DE OBRA DE LA CICLORUTA CONTRATO 379 DE 2017	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
202102000326	29/01/2021 16:11:06.787	VIVA - EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD COPIAS OBRAS TERMINADAS CONTRATO 381 DEL 2017	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
202102000327	29/01/2021 16:13:49.077	VIVA - EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE COPIAS ACTA DE ENTREGA Y TERMINACION CONTRATO 381 DEL 2017	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	PENDIENTE
202102000328	29/01/2021 16:32:00.127	CLUB DEPORTIVO CUBI FUTBOL CLUB - KATHERINE ECHEVERRI BERRIO	BUENAS TARDES HE ENVIADO LOS PAPELES RECIBIDOS YA DEL INDER, DONDE YA SE APROBÓ LA GESTIÓN Y CAMBIOS DEL PERIODO ESTATUTARIO DEL CLUB Y CAMBIO DE SU ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL, PEDÍ ANTE USTEDES EL NUEVO CERTIFICADO DE	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	PENDIENTE

	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 01</p>
---	-----------------------------	----------------	-------------------

			<p>EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN DEL CLUB, A CARGO DE LA NUEVA PRESIDENTA DEL CLUB DEPORTIVO CUBI FÚTBOL CLUB CON NIT 901073861-4 DIANA CAROLINA SOLARTE AGUIRRE CON CÉDULA 42828011 DE SABANETA.</p> <p>Y ME LO HAN ENVIDO DICHIENDO QUE ESTÁ VENCIDO Y CON LA REPRESENTANTE ANTERIOR. HE ADJUNTANDO PAPELES APROBADOS DEL INDER, PIDO ENCARECIDAMENTE CORREGIR YA QUE NECESITO ESTE CERTIFICADO CON URGENCIA</p> <p>GRACIAS</p>		
--	--	--	---	--	--

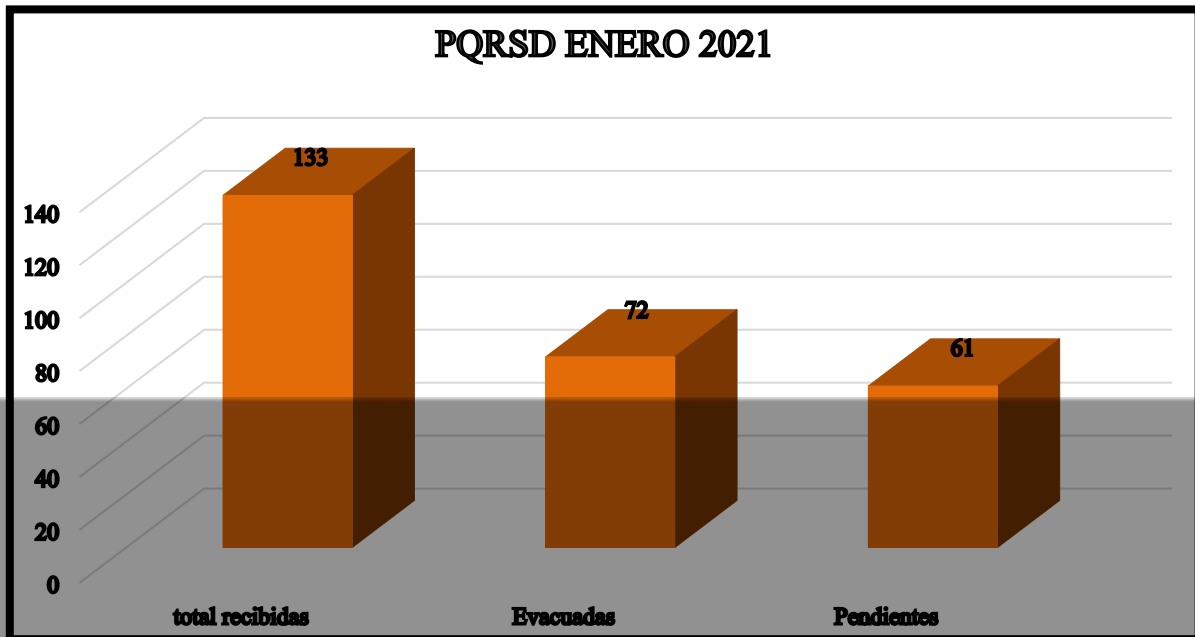
NOTA: la recolección de datos para la construcción del informe fue realizado con datos correspondiente a 31 de enero de 2021.

REPRESENTACIÓN GRÁFICA “ESTADO PQRS

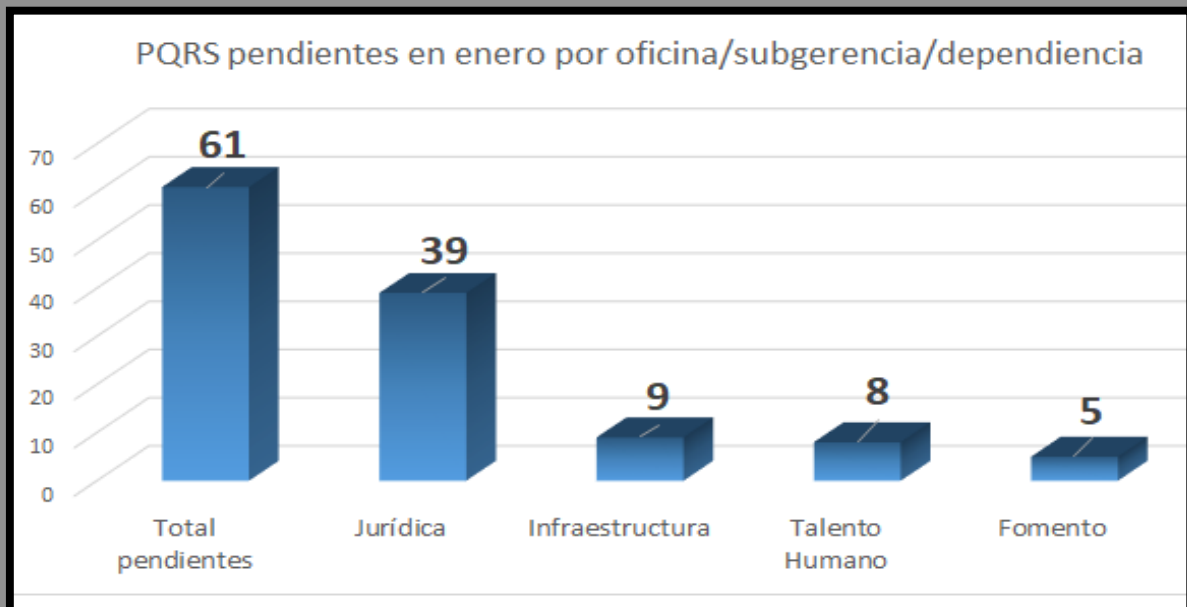


Indeportes Antioquia

Calle 48 No. 70 - 180, Medellín. Teléfono: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co



GRÁFICA ESTADO DE PQRS POR SUBGERENCIAS/OFICINA



NOTA: Se aclara, que de las 14 PQRSD pendientes del Área de la Subgerencia de Fomento y Desarrollo, 9 son de la Oficina de Infraestructura y 5 de la Oficina de la Subgerencias De Fomento y Desarrollo como tal.

OBSERVACIONES

- Observamos como caso reiterativo, que la comunidad o el ciudadano, por la página Web, radica temas como PQRSD que no lo son, ya que algunos de estos hacen referencia a otros temas diferentes, tales como: felicitaciones, requerimientos contractuales, facturas entre otros; es por ello que desde el Centro de Administración de Documentos y Archivo –CADA-, como solución a ésta situación se solicitó a Servisoft (la empresa prestadora de los servicios del Sistema de Gestión Documental Mercurio) lo siguiente:

Que, en la página Web a través de la VENTANILLA VIRTUAL, adicional a la posibilidad de radicar PQRSD, se amplíe el servicio al ciudadano, con el fin que también pueda tener una segunda opción de radicar otros temas diferentes, tales como entrega de documentos que son requisitos para algunos trámites, proyectos, informes de contratistas, facturas entre otros.

Además, se elaboró un documento que le aclara al usuario cuando es una petición, una queja, reclamo y sugerencias, así el ciudadano podrá escoger con asertividad el asunto. Todo lo anterior, con el objetivo de minimizar el riesgo de aumento de indicadores que actualmente afectan el número de PQRSD sin respuestas. De igual forma, en un trabajo **articulado con la Oficina de Sistemas** se vienen tratando mejoras al respecto.

Adicional a esto, una vez se encuentre establecido las mejoras en este sistema, se socializará con los gestores y jefes de oficina el nuevo procedimiento, también tenemos programado, realizar una campaña para crear la cultura al interior del INDEPORTES, de responder a todas las comunicaciones que nos lleguen, esto hace parte de la buena imagen corporativa.

Por ahora, es necesario la colaboración de los Subgerentes y Jefes de oficina para que soliciten a los respectivos gestores el seguimiento a estas PQRSD que no tienen respuesta. Y aquellas que fueron respondidas, les relacionen las respuestas, le den siguiente paso y sean evacuadas.

- Mientras se realizan las modificaciones necesarias en el sistema Mercurio, creemos necesario que los gestores al dar respuesta a la PQRSD indiquen el número de radicado de esta, antes de proceder a dar el siguiente paso en el Sistema Mercurio.
- Se recomienda estar atentos a las vacaciones de los gestores, para que con antelación el jefe decida cuál será el reemplazo y la gestora solicite a Mesa de Ayuda-Oficina de Sistema, el cambio de gestor de PQRS en Mercurio.

- Es preciso tener en cuenta, que al momento que en el gestor tenga que devolver una PQRSD porque no es de su competencia, lo haga dentro de las 4 horas siguientes de recibido.

Atentamente,



DORIS SERRANO PALOMINO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

DSERRANO

ANEXO: Estado de PQRSD 2020

Proyectó: EOSORIO