

Medellín, 15/03/2021



*Para:* HECTOR FABIAN BETANCUR  
MONTROYA

Dependencia:  
GERENCIA

*De:* DORIS SERRANO PALOMINO

Dependencia:  
EQUIPO CADA

Asunto: INFORME PQRS FEBRERO 2021

1. OBJETO: Informar sobre el estado actual de las PQRS recibidas de los meses enero y febrero del 2021.
2. ALCANCE: Todas las PQRS radicadas y direccionadas por el CADA hasta el 28 de febrero y que se encuentran vencidas de acuerdo a los reportes que arroja el "Sistema de Información Mercurio".
3. PQRS EN ESTADO PENDIENTE POR CONTESTAR: Procedo a presentar el estado de las PQRS que aparecen pendientes, así:

**FEBRERO**


<b>NO. RADICADO</b>	<b>FECHA RADICACIÓN</b>	<b>NOMBRE DEL REMITENTE</b>	<b>REFERENCIA DEL DOCUMENTO</b>	<b>GESTOR ACTUAL</b>	<b>ESTADO</b>
202102000347	02/02/2021 09:54:05.083	NANCY ELENA CARDONA PATIÑO - CLUB DRAGOS ENVIGADO	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	202102000347	PENDIENTE
202102000362	03/02/2021 09:10:02.91	CLUB DEPORTIVO DE CICLISMO SENIOR MASTER DE ANTIOQUIA	RODRIGO MORA QUIROZ	202102000362	PENDIENTE
202102000388	04/02/2021 15:37:11.883	COMUNIDAD PQR	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	202102000388	PENDIENTE

202102000429	08/02/2021 10:03:57.89	CARLO VITTORINO	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	202102000429	PENDIENTE
202102000447	08/02/2021 11:26:33.09	RUBEN ALBERTO PRECIADO	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	202102000447	PENDIENTE
202102000458	08/02/2021 12:33:56.43	JOSE JOAQUIN GHISAYS VITOLA	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	202102000458	PENDIENTE
202102000526	08/02/2021 19:39:40.177	JOHNNY ALEJANDRO RAMIREZ URIBE	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	202102000526	PENDIENTE
202102000578	09/02/2021 22:28:26.34	MUNICIPIO DE SANTA FE DE ANTIOQUIA	MARIA CRISTINA RIVERA RESTREPO	202102000578	PENDIENTE
202102000648	15/02/2021 10:31:46.0	CONTRALORIA GENERAL DE ANTIOQUIA	MARY LUZ ARENAS FORONDA	202102000648	PENDIENTE
202102000656	15/02/2021 11:18:18.3	VIVA - EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA	MARY LUZ ARENAS FORONDA	202102000656	PENDIENTE
202102000710	16/02/2021 08:46:38.49	ALEXANDER ELIAS CUESTA VALENCIA	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	202102000710	PENDIENTE
202102000812	17/02/2021 14:39:41.623	ADEA - ASOCIACION DE SERVIDORES PUBLICOS DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES DE ANTIOQUIA	RODRIGO MORA QUIROZ	202102000812	PENDIENTE
202102000824	18/02/2021 10:13:02.433	HELLEN MARIA NAVAS PULGARIN ( CLUB AMIGOS DEL CICLISMO)	CLAUDIA PATRICIA ROLDÁN AVENDAÑO	202102000824	PENDIENTE
202102000831	18/02/2021 12:32:14.257	MUNICIPIO DE ANDES	HÉCTOR JAVIER VÁSQUEZ MONSALVE	202102000831	PENDIENTE

202102000835	18/02/2021 14:32:37.92	CLUB ESTURIONES	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000835	PENDIENTE
202102000836	18/02/2021 14:42:29.37	CLAUDIA ELENA MOLINA	MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE	202102000836	PENDIENTE
202102000841	18/02/2021 15:27:06.51	RAUL DIAZ QUEJADA	MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE	202102000841	PENDIENTE
202102000852	19/02/2021 09:15:30.787		MARTHA OLIVA RAMIREZ CASAS	202102000852	PENDIENTE
202102000856	19/02/2021 11:17:26.227	VIVA - EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA	HÉCTOR JAVIER VÁSQUEZ MONSALVE	202102000856	PENDIENTE
202102000858	19/02/2021 11:54:54.687	CLUB DE JUDO SOL NACIENTE	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000858	PENDIENTE
202102000864	19/02/2021 12:43:09.363	CLUB DEPORTIVO REAL JUVENTUDES	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000864	PENDIENTE
202102000866	19/02/2021 13:17:14.677	CLUB DEPORTES ANTIOQUIA	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000866	PENDIENTE
202102000869	19/02/2021 14:10:30.787	LIGA DE TENIS DE MESA DE ANTIOQUIA	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000869	PENDIENTE
202102000871	19/02/2021 14:19:57.413	JORGE IVAN ISAZA RAMIREZ CLUB DE FUTBOL REAL RINEGRO	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000871	PENDIENTE
202102000876	19/02/2021 15:50:21.64	JUAN DAVID CASTAÑEDA HIGUITA	ANDRES ROBERTO GOMEZ CASTAÑO	202102000876	PENDIENTE
202102000881	22/02/2021 10:03:14.49	SHIRLY DAYANA PAJARO MORENO	HÉCTOR JAVIER VÁSQUEZ MONSALVE	202102000881	PENDIENTE
202102000886	22/02/2021 12:52:06.167	ILDERIN JOSE MENDOZA	GLORIA INES BONILLA	202102000886	PENDIENTE

		CHALARCA CLUB TALENTOS JUNIOR F.C.	MORALES		
202102000888	22/02/2021 14:41:53.137	LIGA ANTIOQUEÑA DE KARATE-DO	ANDRES ROBERTO GOMEZ CASTAÑO	202102000888	PENDIENTE
202102000892	22/02/2021 15:58:27.643	LIGA ANTIOQUEÑA DE ARQUERIA	JAIRO DE JESUS JIMENEZ MORENO	202102000892	PENDIENTE
202102000894	22/02/2021 16:09:19.493	LIGA DE CICLISMO DE ANTIOQUIA	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000894	PENDIENTE
202102000906	23/02/2021 08:39:05.703	LIGA DE AJEDREZ DE ANTIOQUIA	XIOMARA CEDEÑO ESPAÑA	202102000906	PENDIENTE
202102000909	23/02/2021 09:01:06.133	ASOCIACION COLOMBIANA DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y DE CESANTIAS	MÓNICA PATRICIA LONDOÑO MEJÍA	202102000909	PENDIENTE
202102000910	23/02/2021 09:29:49.057	LIGA DE BOXEO DE ANTIOQUIA	EDUARD PAUL TREJOS MONSALVE	202102000910	PENDIENTE
202102000913	23/02/2021 10:25:22.667	CLUB LOS PAISITAS BMX	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000913	PENDIENTE
202102000918	23/02/2021 13:01:44.753	CLUB LOS PAISITAS BMX	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000918	PENDIENTE
202102000927	23/02/2021 15:12:17.263	CLUB DEPORTIVO CUBI FUTBOL CLUB - KATHERINE ECHEVERRI BERRIO	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000927	PENDIENTE
202102000930	24/02/2021 08:19:35.393	CONSORCIO EXTREMO RH+	CESAR AUGUSTO OROZCO MUNOZ	202102000930	PENDIENTE
202102000931	24/02/2021 08:21:43.537	CONSORCIO INDEPORTES 2019	ADOLFO LEÓN CASTAÑEDA GALLEGO	202102000931	PENDIENTE
202102000946	24/02/2021 11:29:39.403	CLUB DEPORTIVO GOLDEN FC	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000946	PENDIENTE
202102000949	24/02/2021 11:56:31.85	CLUB DEPORTIVO GOLDEN FC	GLORIA INES BONILLA	202102000949	PENDIENTE

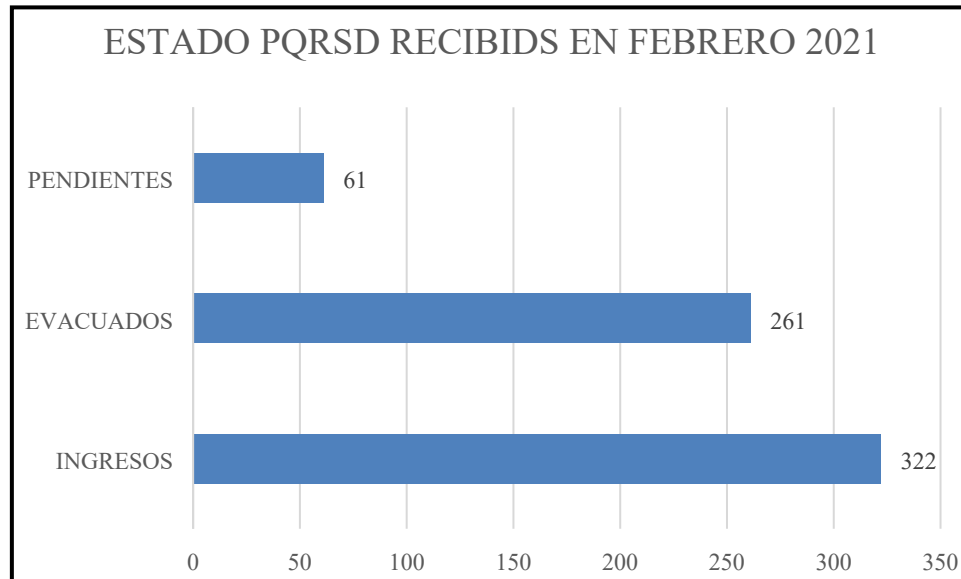
			MORALES		
202102000953	24/02/2021 12:42:40.32	CLUB DEPORTIVO ACADEMIA LIBRE	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000953	PENDIENTE
202102000958	24/02/2021 14:55:19.54	CLUB DEPORTIVO LAS PLAYAS FC GIMNASIO PEOPLE	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000958	PENDIENTE
202102000968	24/02/2021 18:06:39.663	CLUB DEPORTIVO AMIGOS PENSIONADOS Y FAMILIARES PETROLEROS MEDELLIN	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000968	PENDIENTE
202101001423	24/02/2021 18:16:22.943	ALEJANDRO NAVARRO RINCÓN	PAOLA ANDREA ALVAREZ MONSALVE	202101001423	PENDIENTE
202102000969	25/02/2021 08:35:40.733	JULIAN ANDRES CASTAÑO RAMIREZ- CLUB PESCADORES PEÑOL	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000969	PENDIENTE
202102000970	25/02/2021 08:43:54.2	YESUA OROZCO ARVELAEZ-CLUB DEPORTIVO DE PESCA CLUB ORIENTE	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000970	PENDIENTE
202102000971	25/02/2021 09:24:55.563	LUCRECIA LONDOÑO BUILES	MONICA PATRICIA LONDOÑO MEJÍA	202102000971	PENDIENTE
202102000987	25/02/2021 12:00:53.7	MUNICIPIO EL PEÑOL	HÉCTOR JAVIER VÁSQUEZ MONSALVE	202102000987	PENDIENTE
202102000989	25/02/2021 13:37:06.32	VÍCTOR DANIEL LEZCANO	KATHERINE MONSALVE GONZALEZ	202102000989	PENDIENTE
202102000990	25/02/2021 13:46:11.51	CLUB FUTURO CALDAS	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000990	PENDIENTE
202102000991	25/02/2021 13:56:36.89	VICTOR DANIEL LEZCANO	MONICA PATRICIA LONDOÑO MEJÍA	202102000991	PENDIENTE
202102000995	25/02/2021 15:38:33.807	SMACTH TEAM S.A.S	LUCIA LÓPEZ	202102000995	PENDIENTE

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

202102000997	25/02/2021 16:59:30.58	LIGA DE PATINAJE DE ANTIOQUIA	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000997	PENDIENTE
202102000998	25/02/2021 17:03:00.82	CLUB DEPORTIVO JUEGO LIMPIO ALTAMIRA F.C	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000998	PENDIENTE
202102000999	25/02/2021 17:07:00.917	CLUB DEPORTIVO VENTUS DE VOLEY PLAYA	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102000999	PENDIENTE
202102001000	25/02/2021 17:11:58.99	CLUB DEPORTIVO DEPORTENIS	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102001000	PENDIENTE
202102001006	25/02/2021 18:40:22.22	CLUB DE ACTIVIDADES SUBACUATICAS ECOMARES	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102001006	PENDIENTE
202102001009	26/02/2021 08:29:32.623	LIGA DEPORTIVA DE PERSONAS SORDAS DE ANTIOQUIA	HÉCTOR JAVIER VÁSQUEZ MONSALVE	202102001009	PENDIENTE
202102001012	26/02/2021 10:04:50.567	LIGA ANTIOQUEÑA DE GIMNASIA UN MUNDO DE MOVIMIENTO	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102001012	PENDIENTE
202102001024	26/02/2021 14:10:46.69	INDEPENDIENTE SABANETA FUTBOL CLUB	GLORIA INES BONILLA MORALES	202102001024	PENDIENTE

Esta información fue extraída del sistema de radicación Mercurio, el día viernes 12 de marzo a las 2:00 pm, si después de esa hora usted dio respuesta a algunos de estos radicados descritos, comprenderá que no se encuentra registrado como evacuado en el informe.

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA “ESTADO PQRS AL MES DE ENERO DEL 2021



NOTA: Del mes de enero no hay PQRSD pendientes por responder.

## RECOMENDACIONES

- Poner en practica todas las instrucciones que se dieron en la capacitación por parte de SERVISOFT para el adecuado funcionamiento de la nueva ruta de PQRSD.
- Es necesario que los jefes y subgerentes al firmar la respuesta de la PQRSD, deben proceder a dar siguiente paso en el Sistema Mercurio.
- Una vez las gestoras reciban la PQRSD firmada por el Subgerente o Jefe de oficina debe verificar la respuesta automática y evacuar en el Sistema Mercurio de manera inmediata.
- Se recomienda estar atentos a las vacaciones de los jefes/subgerentes y 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, Jefe o Subgerente.
- En caso de que tenga que devolver una PQRSD porque no es de su competencia, lo debe hacer dentro de las 4 horas siguientes de recibido, acompañado de un comentario.

- Es menester brindarle atención al tema de PQRSD teniendo en cuenta que hace parte del “Plan del componente del Servicio al Ciudadano”.

Atentamente,



**DORIS SERRANO PALOMINO  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO**

DSERRANO  
Compilación de información: eosorioc - egutiérrez  
Elaboró: Doris Serrano  
Anexo: Listado de PQRSD del año 2020