

Medellín, 21/04/2021



Para: HECTOR FABIAN BETANCUR
MONTROYA

Dependencia:
GERENCIA

De: DORIS SERRANO PALOMINO

Dependencia:
EQUIPO CADA

Asunto: INFORMES EXTRAORDINARIO SITUACIÓN PQRSD MARZO

OBJETIVO: realizar análisis detallado para evidenciar causas y consecuencias por oficina del estado de las PQRSD recibidas en el mes de marzo y examinadas el día 19 de abril.

ALCANCE: Las PQRSD recibidas desde el 1 a 30 de marzo.

METODOLOGÍA: En vista de tener un horizonte más claro, se ha realizado una revisión radicado por radicado de cada una de las PQRSD recibidas en el mes de marzo, con el objetivo de analizar de manera minuciosa y profunda la situación por oficina y cuyo resultado sirva a la alta dirección para tomar lineamientos que ayuden a la mejora de los tiempos de respuesta.

Además, se identificaron las causas que se pueden materializar en riesgos para el proceso Radicación- Gestión y Tramite de las PQRSD.

El análisis se realizó de la siguiente manera:

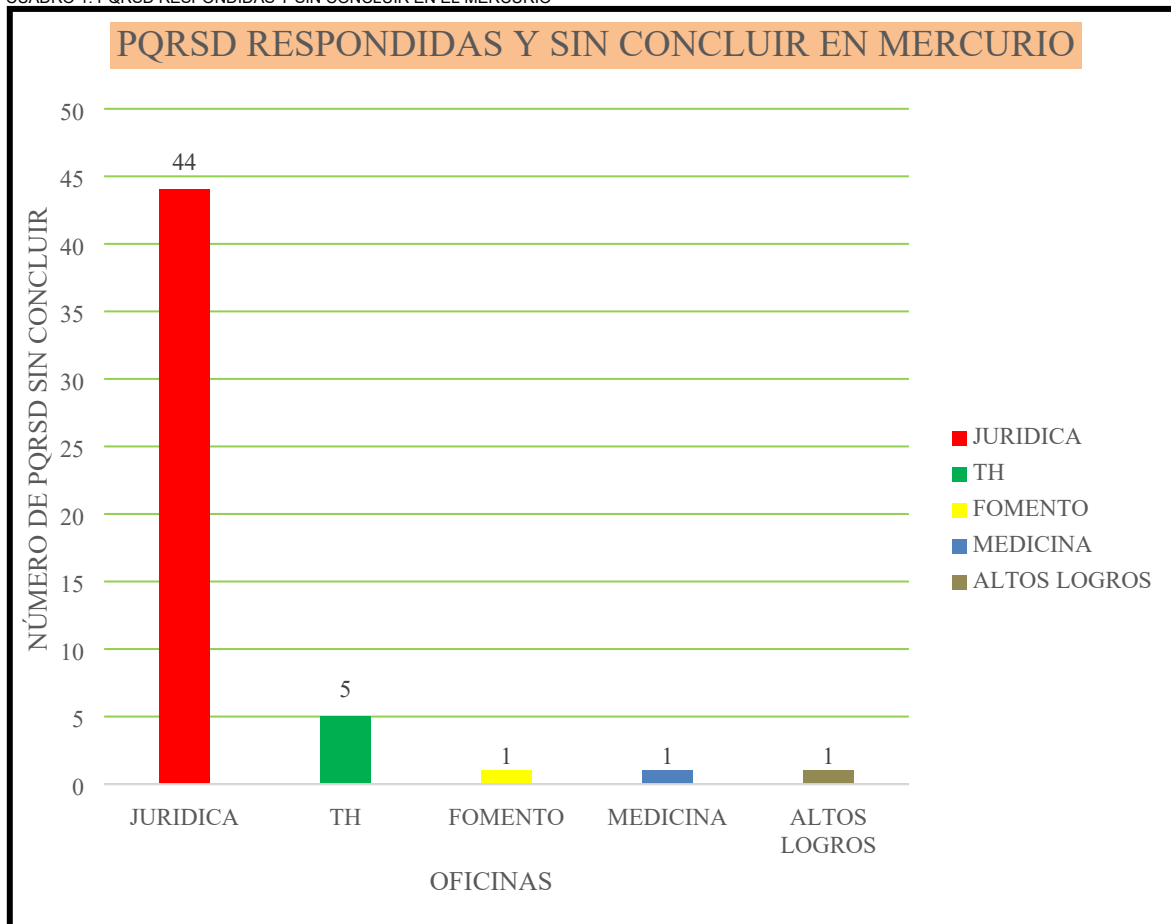
1. PQRSD RESPONDIDAS PERO QUE EN EL SISTEMA MERCURIO APARECE SIN CONCLUIR

DETALLE: Se respondieron, pero no se han diligenciado debidamente los pasos del procedimiento de PQRSD, por consiguiente, afecta el indicador porque aparecen como no respondidas. Lo anterior, demuestra que no se hace uso eficiente de la herramienta Mercurio para la ejecución del procedimiento.

CAUSA: No saben manejar el Sistema Mercurio.
Olvido por dejarlo para más tarde.
Negligencia

CONSECUENCIA: Afecta los indicadores de las PQRSD respondidas dentro de los tiempos, ya que al no concluir las o evacuar en el Sistema Mercurio, este la presenta como “Pendientes”

CUADRO 1. PQRSD RESPONDIDAS Y SIN CONCLUIR EN EL MERCURIO



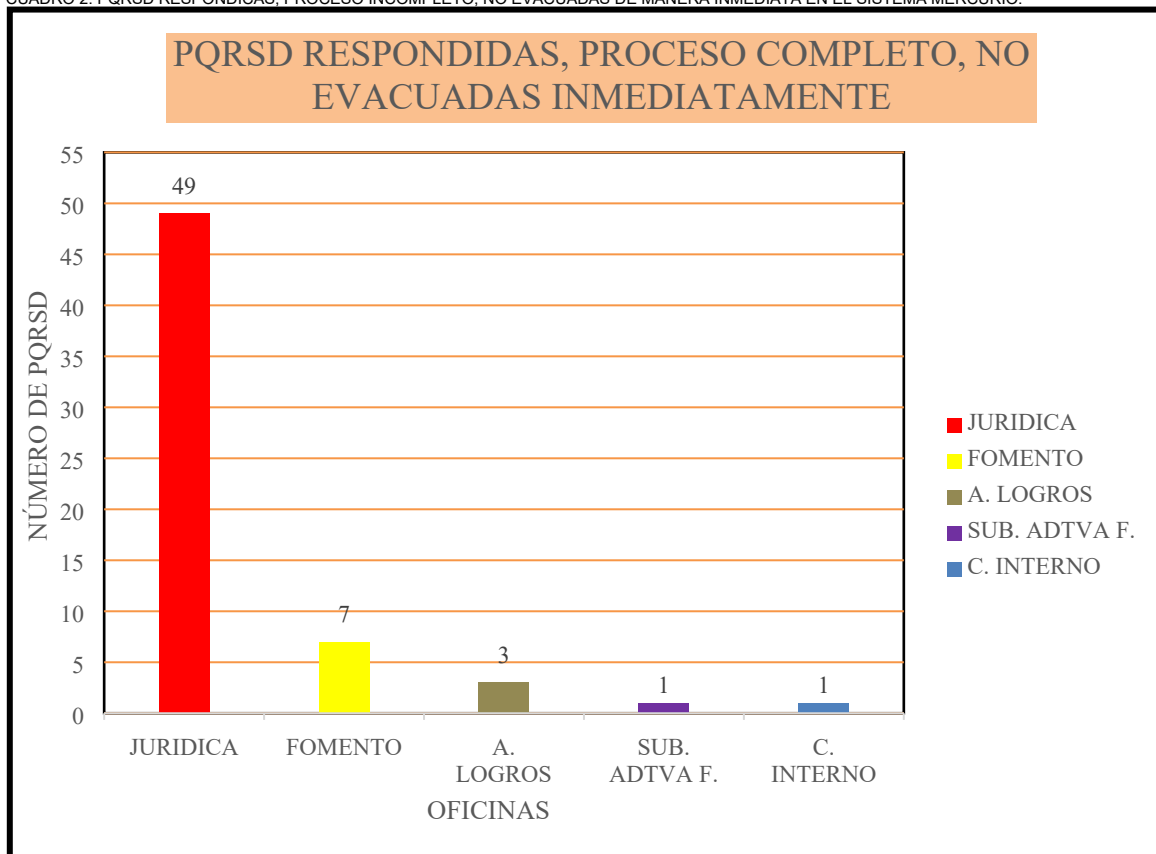
2. PQRSD RESPONDIDAS CON PROCESO COMPLETO, PERO NO EVACUADAS DE MANERA INMEDIATA.

DETALLE: Se respondieron, se realizaron los pasos completos, les dieron evacuar muchos días después encontrándonos que algunas llegaron a realizarlos a los 28 días de haber generado y enviado la respuesta.

CAUSA: Olvido por dejarlo para más tarde.
Excesiva carga laboral.
Negligencia.

CONSECUENCIA: Al momento de realizar el informe el sistema Mercurio las presenta como “Pendientes” afectando así los indicadores de las PQRSD respondidas dentro de los tiempos.

CUADRO 2. PQRSD RESPONDIDAS, PROCESO INCOMPLETO, NO EVACUADAS DE MANERA INMEDIATA EN EL SISTEMA MERCURIO.



3. PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO QUE SE ENCUENTRAN VENCIDAS

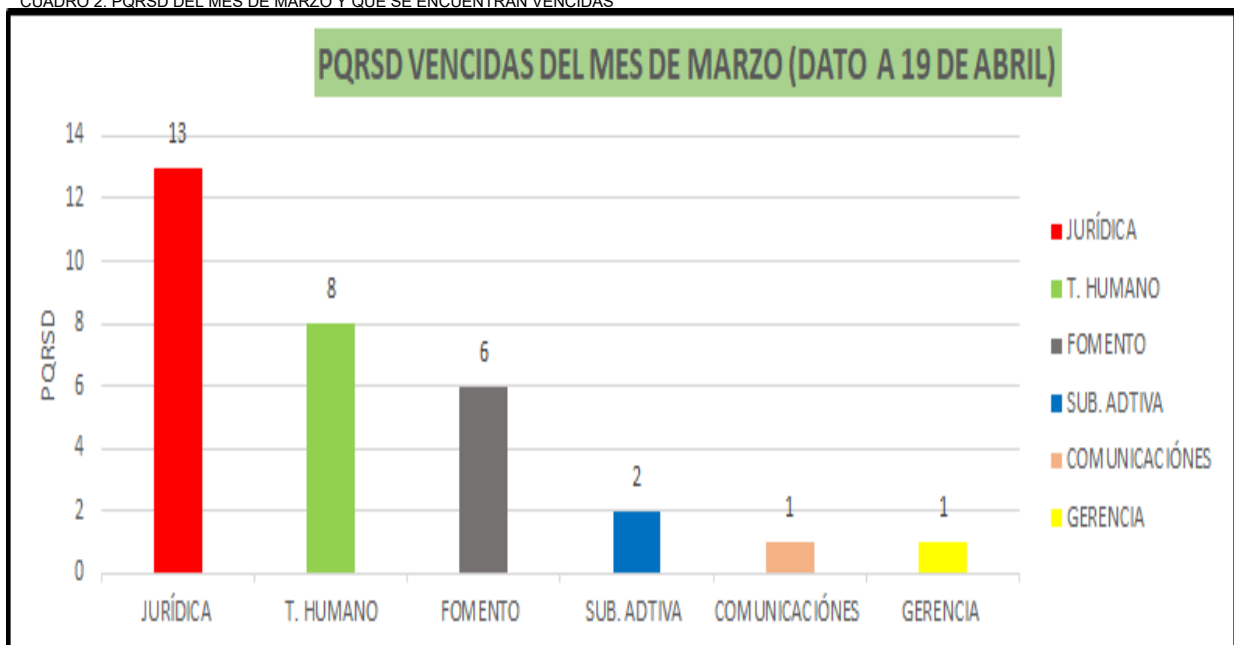
DETALLE: Por razones desconocidas por el Centro de Administración de Documentos y Archivo –CADA- se encontraron 31 PQRSD vencidas a 19 de abril.

Nota: algunas de ellas (4 PQRSD) hasta con 29 días de vencimiento y el resto con un mínimo de 17 días.

CAUSA: debe ser analizada por las gestoras y el resultado enviarlo al CADA.

CONSECUENCIAS: Materializarse una tutela.
 Afecta la imagen institucional
 Incumplimiento de la legislación (Ley 1755 de 2015)

CUADRO 2. PQRSD DEL MES DE MARZO Y QUE SE ENCUENTRAN VENCIDAS



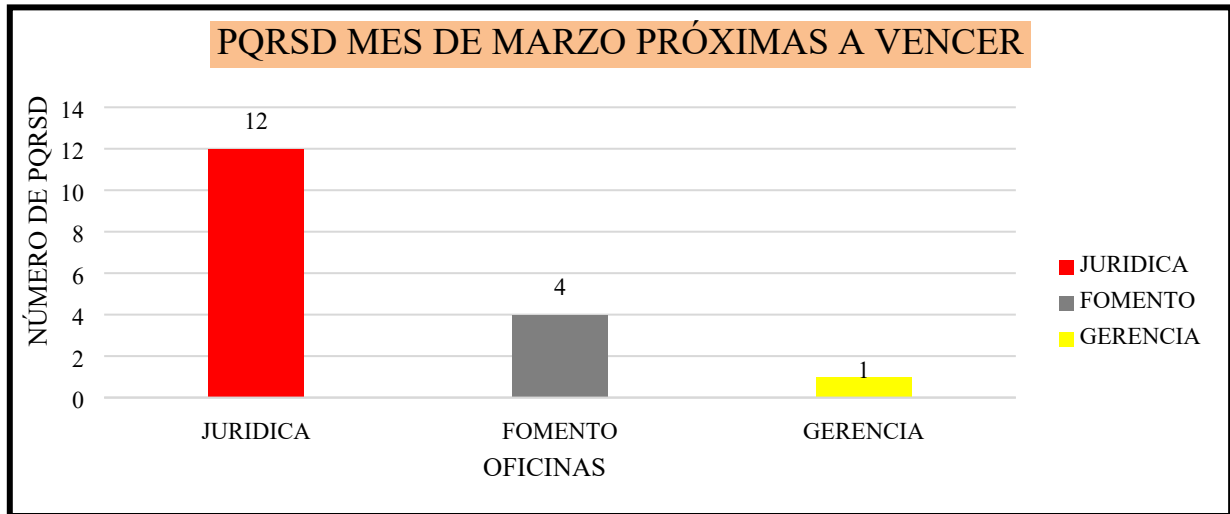
4. PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO Y QUE ESTAN PROXIMAS A VENCER

DETALLE: Se encuentran 17 prontas a vencer.

CAUSA: Aún están a tiempo de contestar.

CONSECUENCIAS: hasta la fecha no se producen consecuencias, lo importante es no dejarlas vencer.

CUADRO 4. PQRSD RECIBIDAS EN MARZO Y PRÓXIMAS A VENCER



Es importante resaltar que, desde el cambio puntual de colocar a los subgerentes, jefes de oficina como responsables de direccionar se nota un mayor interés en dar cumplimiento, esto al comparar con los resultados con el procedimiento anterior.

Se propone que las gestoras sean quienes realicen mes a mes el análisis detallado de la situación de sus respectivas oficinas para mantener a los jefes informados del movimiento de las PQRSD, esta sería una acción preventiva.

Desde el CADA, estamos presto a brindar el apoyo necesario para mejorar los resultados en el procedimiento de PQRSD.

Atentamente,



DORIS SERRANO PALOMINO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

DSERRANO