

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

Medellín, 10/05/2021



<p><i>Para:</i> HECTOR FABIAN BETANCUR MONTROYA</p>	<p>Dependencia: GERENCIA</p>
<p><i>De:</i> DORIS SERRANO PALOMINO</p>	<p>Dependencia: EQUIPO CADA</p>

Asunto: INFORME PQRSD ABRIL DE 2021

1. OBJETO: Informar sobre el estado actual de las PQRSD recibidas de los meses enero a abril del 2021.
2. ALCANCE: Todas las PQRS radicadas y direccionadas por el CADA hasta el 30 de abril del 2021 y que se encuentran vencidas de acuerdo a los reportes que arroja el “Sistema de Información Mercurio”.
3. ESTADO MES DE ABRÍL

Observación: la información que se tomó en cuenta para realizar el informe es del 8 de mayo.

3.1 PASO UNO (1) EQUIPO RADICADOR, RECIBE DE LA COMUNIDAD O AQUELLAS QUE FUERON DEVUELTAS POR LOS DESTINATARIOS

El sistema presentó dos (2) PQRSD devueltas para ser reasignadas.

NO. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	NOMBRE DEL REMITENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO	GESTOR ACTUAL	PASO	ESTADO
--------------	------------------	----------------------	--------------------------	---------------	------	--------



202102002245	21/04/2021 16:28:15.843	SAMUEL MAZO ARANGO	CERTIFICADO QUE AVALE LOS RESULTADOS QUE HE TENIDO COMO DEPORTISTA DENTRO DEL INDER	ANA MARGARITA JIMÉNEZ	1	DEVUELTO SIN REASIGNAR
202102002358	26/04/2021 10:45:36.733	JUAN PABLO SAN MARTIN	RADICADO POR LA COMUNIDAD	ANA MARGARITA JIMÉNEZ (RADICADOR)	1	DEVUELTO SIN REASIGNAR

3.2 PQRSD PENDIENTES EN PASO 2 - LA BANDEJA DE LOS RESPONSABLES DE COORDINAR RESPUESTA Y FIRMAR, (GERENTE, SUBGERENTE Y JEFES DE OFICINA). PENDIENTES POR REASIGNAR.

En este paso se encontraron tres (3) PQRSD pendientes por reasignar a sustanciador, de la siguiente manera:

NO. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	NOMBRE DEL REMITENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO	GESTOR ACTUAL	PASO	ESTADO
202102001717	06/04/2021 10:52:18.897	CLUB DEPORTIVO FORMAS INTIMAS	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE TRAMITE	XIOMARA CEDEÑO ESPAÑA	2	VENCIDA
202102001979	16/04/2021 15:15:01.593	ADRIANA MARIA ECHAVARRIA	RADICADO POR LA COMUNIDAD	XIOMARA CEDEÑO ESPAÑA	2	VENCIDO 8 DE MAYO
202102001743	06/04/2021 17:48:35.27	INCOLMOTOS YAMAHA SA		HECTOR VÁSQUEZ INFORMACIÓN CUMPLIMIENTO CONTRATO DE PROMESA DE COMPRAVENTA FRANJA DE TERRENO INVERSIONES SIRO SAS DEL 17	2	VENCIDO

	<p style="text-align: center;">COMUNICACION INTERNA</p>	<p style="text-align: center;">F-GD-31</p>	<p style="text-align: center;">Versión 01</p>
---	---	--	---

				<p style="text-align: center;">DE FEBRERO DE 2021</p>		
--	--	--	--	---	--	--

3.2 PQRSD PENDIENTES -EN PASO 3. SUSTANCIADOR- PROYECTAR RESPUESTA E INFORMAR AL GESTOR.

- Total 73 PQRSD represadas en el paso tres (3) -responsable sustanciadores (proyectan respuesta). De las cuales 63 son de la Oficina Asesora Jurídica
- 49 PQRSD pendientes en el paso tres (3) con respuesta -sin dar siguiente paso, por lo tanto, el sistema Mercurio los presenta como pendiente, en consecuencia, es necesario realizar debidamente el procedimiento.
- Se encuentra represadas en el paso tres (3) y próximas a vencer siete (7) PQRSD
- Y 20 PQRSD se encuentran vencidas.

De la siguiente manera:

NO. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	NOMBRE DEL REMITENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO	GESTOR ACTUAL	PASO	ESTADO
202102001683	05/04/2021 12:34:18.53	CLUB DEPORTIVO SANTIAGO DE ARMA RIONEGRO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE PORQUE NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADO
202102001689	05/04/2021 13:10:50.747	CLUB DEPORTIVO SIMONA FUTBOL CLUB	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE PORQUE NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADO 202103001259 (06/04/2021)



202102001693	05/04/2021 13:24:23.557	CLUB DEPORTIVO DE FUTBOL LEONEL ALVAREZ	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACION	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE PORQUE NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA OBSERVACION ES 202103001539 DEL 26/04/2021, SE ENVIÓ POR CORREO.
202102001706	05/04/2021 14:43:43.02	PAOLA ANDREA GIRALDO	RADICADO POR LA COMUNIDAD	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001492 (21/04/2021)
202102001719	06/04/2021 11:17:41.157	LIGA DE NATACION DE ANTIOQUIA	SOLICITUD INSCRIPCIÓN DE ELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE CARGOS DE LOS MIEMBROS DEL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN, ELECCIÓN DE DOS MIEMBROS DEL ÓRGANO DE CONTROL, ELECCIÓN DE DOS MIEMBROS DEL ORGANO DE DISCIPLINA DE LA LIGA DE NATACIÓN DE ANTIOQUIA PARA EL PERIODO MARZO 2021 - MARZO 2025	GLORIA 5 INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001283 (07/04/2021)
202102001731	06/04/2021 14:52:53.413	STARS RIDERS BMX - BIBIANA VALENCIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO 4 SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA

						202103001310 (09/04/2021)
202102001734	06/04/2021 15:05:41.23	LIGA DE CICLISMO DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001275 (06/04/2021)
202102001735	06/04/2021 15:14:31.27	MUNICIPIO DE FRONTINO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD	JOHN ALEXANDE R SALAS MORALES	3	VENCIDA
202102001740	06/04/2021 16:57:45.29	MUNICIPIO DE FRONTINO	SOLICITUD OBRA DE CONSTRUCCION DE UNA CANCHA SINTETICA	JOHN ALEXANDE R SALAS MORALES	3	VENCIDA
202102001742	06/04/2021 17:26:25.883	CLUB DE PATINAJE SOBRE RUEDAS CIUDAD BOLIVAR	SOLICITUD INSCRIPCIÓN ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN CLUB DE PATINAJE SOBRE RUEDAS CIUDAD BOLÍVAR ?CEBRAS?.	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001507 (22/04/2021)
202102001746	07/04/2021 08:02:15.74	LIGA ANTIOQUEÑA DE BADMINTON	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001503 (22/04/2021)

202102001749	07/04/2021 12:29:36.087	JHON JAIRO RAMIREZ ZAPATA (CLUB DEPORTIVO ACADEMIA DEPORTIVA)	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD PERSONERIA JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO 5 SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA Resolución S 2021000209 DEL 29/04/2021, SE NOTIFICA.
202102001752	07/04/2021 14:13:58.89	CLUB DEPORTIVO BARRIO BRASILIA	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL, CLUB DEPORTIVO BARRIO BRASILIA	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001292 (07/04/2021)
202102001755	07/04/2021 15:14:57.407	CLUB DEPORTIVO ALEXIS GARCIA	SOLICITO CORDIALMENTE UN CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001291 (07/04/2021)
202102001762	08/04/2021 08:23:12.287	DANIEL FELIPE GARCES VELEZ	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD PERSONERIA JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA OBSERVACION ES 202103001621 DEL 30/04/2021, SE ENVIÓ POR CORREO.
202102001771	08/04/2021 10:29:34.007	ALEJANDRO CALLE	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001502 (22/04/2021)

202102001772	08/04/2021 10:59:28.123	CLUB DEPORTIVO DE TAEKWONDO JANSU	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE HACER ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA INSCRIPCIÓN DE LOS NUEVOS MIEMBROS DEL ÓRGANO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CLUB DEPORTIVO DE TAEKWONDO JANSU	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO 4 SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001320 (09/04/2021)
202102001775	08/04/2021 13:38:51.53	CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA	SOLICITO SU COLABORACIÓN PARA VALIDAR CERTIFICADO ANEXO	JUAN SANTIAGO CARDONA PUERTA	3	VENCIDA
202102001777	08/04/2021 13:56:05.56	CLUB DE PATINAJE ASLAN LA CEJA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CERTIFICADO PERSONERIA JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. NO TIENE RESPUESTA RELACIONADA RESPONDIDA POR CORREO ELECTRÓNICO
202102001797	09/04/2021 11:44:00.06	CLUB DEPORTIVO GOLDEN FC	SOLICITAR DE MANERA CORDIAL UN CERTIFICADO DE EXPERIENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DEL CLUB DEPORTIVO GOLDEN FUTBOL CLUB	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001322 (09/04/2021)
202102001814	12/04/2021 08:42:32.233	SHIRLEY AMPARO GOMEZ OSORIO	INCONFORMIDAD ENTRENAMIENTOS DEPORTIVOS DE LA LIGA TAEKWONDO	ANDRES ROBERTO GOMEZ CASTAÑO	3	VENCIDA

202102001815	12/04/2021 08:55:10.573	CLUB PROMESAS DE ANTIOQUIA	SOLICITAMOS A USTED EL CERTIFICADO DE PERSONERÍA JURÍDICA PARA EFECTOS VARIOS.	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001335 (09/04/2021)
202102001816	12/04/2021 09:12:44.393		RADICADO POR LA COMUNIDAD	DAYANA GALEANO VASQUEZ	3	VENCIDA
202102001817	12/04/2021 09:22:29.923	LIGA DIVISA	SOLICITAMOS UNA REUNIÓN URGENTE PARA PROGRAMAR CORRECTAMENTE LA ASAMBLEA CORRESPONDIENTE A ESTE AÑO.	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001564 (28/04/2021)
202102001821	12/04/2021 10:52:11.787	LIGA ANTIOQUEÑA DE GIMNASIA UN MUNDO DE MOVIMIENTO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CAMBIO DE MIEMBRO DE ORGANO DE ADMINISTRACION	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. NO TIENE RESPUESTA RELACIONADA RESPONDIÓ CON RESOLUCIÓN.
202102001824	12/04/2021 12:04:17.127	CLUB DEPORTIVO YOUNG SEOK KIM	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001333 (12/04/2021)
202102001842	12/04/2021 17:44:02.15	LIGA DE TENIS DE CAMPO DE ANTIOQUIA	SOLICITO AMABLEMENTE EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA LIGA DE TENIS DE CAMPO DE	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001354

			ANTIOQUIA DEL MES VIGENTE.			(13/04/2021)
202102001847	12/04/2021 18:47:20.42	CLUB DEPORTIVO FORMAS INTIMAS	POR FAVOR RADICAR ESTA DOCUMENTACIÓN PARA PODER EXPEDIR EL CERTIFICADO.	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001353 (13/04/2021)
202102001862	13/04/2021 11:18:07.56	LIGA DEPORTIVA DE PERSONAS SORDAS DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA (15/04/2021)
202102001876	13/04/2021 17:20:07.39	LIGA ANTIOQUEÑA DE ARQUERIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INSCRIPCION DIGNATARIOS	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA (13/04/2021)
202102001880	13/04/2021 17:40:58.217	CLUB PETIRROJOS RUGBY	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD PERSONERIA JURIDICA E INFORMACION	EDUARD PAUL TREJOS MONSALVE	3	VENCIDA
202102001882	14/04/2021 09:55:32.693	CLUB DEPORTIVO YOUNG SEOK KIM	SOLICITAMOS POR FAVOR NOS ENVÍEN CERTIFICADO DE REPRESENTACIÓN LEGAL CON CORRECCIÓN DE NIT 900496116. NOS LLEGA CON EL NIT DE LA FUNDACIÓN CAMINO MARCIAL Y NO ES LO QUE	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001375 (14/04/2021)

			SOLICITAMOS.			
202102001883	14/04/2021 10:31:06.863	CORPORACION DEPORTIVA RIONEGRO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INSCRIPCION DIGNATARIOS	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001359 (13/04/2021)
202102001892	14/04/2021 11:38:09.93	CLUB POONA BADMINTON	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001449 (19/04/2021)
202102001922	15/04/2021 10:05:44.46	JORGE IVAN ZAPATA	RADICADO POR LA COMUNIDAD	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001398 (16/04/2021)
202102001934	15/04/2021 13:28:53.447	CLUB DEPORTIVO SOCCER CITY	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001388 (15/04/2021)
202102001939	15/04/2021 14:09:20.667	CLUB DEPORTIVO JUEGO LIMPIO ALTAMIRA F.C	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001386 (15/04/2021)

202102001940	15/04/2021 14:13:35.383	EDER ALEXANDER GOMEZ	RADICADO POR LA COMUNIDAD	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001395 (16/04/2021)
202102001988	18/04/2021 11:49:34.433		RADICADO POR LA COMUNIDAD	EDUARD PAUL TREJOS MONSALVE	3	VENCIDA
202102001989	19/04/2021 10:06:27.533	CLUB DE ACTIVIDADES SUBACUATICA S ECOMARES	DERECHO DE PETICIÓN INSCRIPCIÓN DE TERCER MIEMBRO DEL ÓRGANO ADMINISTRATIVO	DAYANA GALEANO VASQUEZ	3	VENCIDA
202102001999	19/04/2021 11:42:34.237	CLUB DE NADO SINCRONIZAD O ESTRELLAS DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INSCRIPCION DE DIGNATARIOS	EDUARD PAUL TREJOS MONSALVE	3	VENCIDA
202102002002	19/04/2021 12:37:58.64	LIGA DE TENIS DE MESA DE ANTIOQUIA	SOLICITUD DE REPRESENTACIÓN LEGAL.	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001461 (19/04/2021)
202102002004	19/04/2021 15:01:32.74		RADICADO POR LA COMUNIDAD	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001509 (22/04/2021)


202102002016	19/04/2021 16:44:37.317	VIVA - EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA	SOLICITUD CONTRATACIÓN INTERVENTORÍA CONTRATOS INTERADMINISTRATIVO S N° 505 DE 2019 Y N° 265 DE 2019 CENTRAL PARK-1123	JUAN SANTIAGO CARDONA PUERTA	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA AUTOMÁTICA
202102002148	20/04/2021 19:47:05.797	LIGA ANTIOQUEÑA DE REMO	SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE NUEVOS DIGNATARIOS LIGA DE REMO	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA POR CORREO
202102002159	21/04/2021 10:13:44.16	LIGA ANTIOQUEÑA DE MOTOCICLISMO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001481 (20/04/2021)
202102002168	21/04/2021 10:54:48.633	DOXA INTERNACION AL S.A.	SOLICITAMOS CORDIALMENTE CONSIGNAR LOS VALORES DE LAS FACTURAS QUE RELACIONAMOS A CONTINUACIÓN EN LA SIGUIENTE CUENTA: BANCOLOMBIA CORRIENTES N° 21808434696 A NOMBRE DE DOXA INTERNACIONAL S.A.S.	KAREN LINSAY VALENCIA CAÑOLA	3	VENCIDA
202102002193	21/04/2021 12:04:04.44	CLUB MAKOS - YENNY ALEJANDRA LOPEZ RAMIREZ	DERECHO DE PETICIÓN CAMBIO DE REVISORA FISCAL DEL CLUB MAKOS UWR DE ACTIVIDADES SUBACUÁTICAS	DAYANA GALEANO VASQUEZ	3	VENCIDA
202102002239	21/04/2021 14:38:41.877	LIGA ANTIOQUEÑA DE REMO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INSCRIPCION DE DIGNATARIOS	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO 1 SIGUIENTE PASO

						OBSERVACION RESPUESTA 202103001692 DEL 06/05/2021, SE ENVÍA POR CORREO.
202102002246	21/04/2021 16:38:39.157	DAVID ANDRES GUTIERREZ MORENO	DERECHO DE PETICIÓN	CATALINA MARÍA URIBE VILLEGAS	3	VENCIDA
202102002252	21/04/2021 17:14:21.693	IMER RIONEGRO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA INSCRIPCION DIGNATARIOS Y PERSONERIA JURIDICA DE UN CLUB	DAYANA GALEANO VASQUEZ LLEGA A OFICINA EL 21 SE LE ASIGNA AL CESAR OROZCO QUE POR ESTAR INCAPACIT ADO SE LE ASIGNA A DAYANA EL DÍA 26	3	VENCIDA
202102002255	21/04/2021 21:24:25.073		RADICADO POR LA COMUNIDAD	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001513 (23/04/2021)
202102002256	21/04/2021 21:36:20.383		RADICADO POR LA COMUNIDAD	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001513 (23/04/2021)

202102002266	22/04/2021 10:30:21.13	DAVID ANDRES GUTIERREZ MORENO	DERECHO DE PETICIÓN: HERMANOS GUTIERREZ MORENO	CATALINA MARÍA URIBE VILLEGAS	3	VENCIDA
202102002269	22/04/2021 11:00:43.527	ELKIN RUEDA LOPEZ	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INSCRIPCION DE DIGNATARIOS	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	VENCIDA
202102002270	22/04/2021 11:13:32.447	GABRIEL JAIME BURGOS MADRIGAL (CLUB DEPORTIVO MEDIO FONDO)	DERECHO DE PETICIÓN CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL ACTUALIZADO,	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001513 (23/04/2021)
202102002281	22/04/2021 12:55:41.71	CLUB DEPORTIVO ORCAS DE RUGBY SUBACUATICO	DERECHO DE PETICIÓN CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DEL CLUB ORCAS	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001510 (22/04/2021)
202102002287	22/04/2021 14:20:13.203	FRANCISCO JAVIER GONZALEZ GARZON	VLEX- CARTA FORMAL DE SOLICITUD DE AUDIENCIA A SR. HÉCTOR FABIÁN BETANCUR MONTOYA, GERENTE. PRESENTACIÓN DE SERVICIOS- INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) APLICADA A CONTENIDO JURÍDICO Y MULTIDISCIPLINAR. 22 DE ABRIL DE 2021.	LLEGA EL 22 DE ABRIL SE REASIGNA EL 29 A Xiomara Cedeño España	3	VENCIDA
202102002340	23/04/2021 15:58:32.407	LIGA ANTIOQUEÑA DE ARQUERIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA CERTIFICADO 202103001531

						DEL 26/04/2021, SE ENVIÓ POR CORREO.
202102002349	26/04/2021 08:52:56.537	CLUB DE ACTIVIDADES SUBACUATICA S MANTARRAYA S	SOLICITARLES ASESORÍA SOBRE EL PROCESO Y LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA CUMPLIR CON LA RENOVACIÓN DEL RECONOCIMIENTO DEPORTIVO EXIGIDO POR DICHA ENTIDAD PARA EL CLUB DE ACTIVIDADES SUBACUÁTICAS MANTARRAYAS.	DAYANA GALEANO VASQUEZ	3	VENCIDA EL 8 DE MAYO
202102002352	26/04/2021 09:46:50.247	CLUB DE PATINAJE HALCONES- RUTH MARY GALEANO CASTAÑO	SOLICITUD CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL ACTUALIZADO	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA POR CORREO 202103001571 (28/04/2021)
202102002359	26/04/2021 10:47:30.73	CLUB DEPORTIVO HURACANES	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INSCRIPCIÓN REVISORA FISCAL	EDUARD PAUL TREJOS MONSALVE	3	PROXIMA A VENCER 10 DE MAYO
202102002366	26/04/2021 11:06:24.297	SEMILLERO DE FUTBOL TALENTOS BELLANITAS	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INSCRIPCION DIGNATARIOS	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PROXIMA A VENCER 10 DE MAYO
202102002371	26/04/2021 11:29:35.103	CLUB DE JUDO YUKIKAN	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INSCRIPCION DIGNATARIOS	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PROXIMA A VENCER 10 DE MAYO

202102002439	27/04/2021 14:56:46.84	CAMILO HERNANDEZ	DERECHO DE PETICIÓN ASESORIA PERSONERIA JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA 202103001628 DEL 30/04/2021, SE ENVÍA POR CORREO.
202102002446	28/04/2021 12:47:35.463	JUAN MANUEL BUSTAMANTE RAMIREZ	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACION	EDUARD PAUL TREJOS MONSALVE	3	PRÓXIMA A VENCER EL 13 DE MAYO
202102002465	29/04/2021 17:13:22.567	CLUB HEROES DE VIDA - JOSE DANIEL CHAVES AREVALO	SOLICITUD CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA: CERTIFICADO 202103001634 DEL 03/05/2021, SE ENVIÓ POR CORREO ELECTRÓNICO.
202102002466	29/04/2021 17:16:08.51	LIGA DE CICLISMO DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO 3 SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA: CERTIFICADO 202103001618 DEL 30/04/2021, SE ENVIÓ POR CORREO.
202102002474	30/04/2021 11:34:47.673	CLUB DEPORTIVO CINFODEC	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CERTIFICADO	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA 202103001619 del 30/04/2021, SE ENVIÓ POR CORREO.

	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 01
---	-----------------------------	---------	------------

202102002381	26/04/2021 14:41:10.853	MINISTERIO DEL DEPORTE	SOLICITUD DE INFORMACION (PRUEBA). EXPEDIENTE NO. OCID-250-2020	CAROLINA PELAEZ ARANGO	3	PROXIMA A VENCER 10 DE MAYO
202102002459	29/04/2021 14:44:41.41	GABRIEL JAIME CARDONA TAMAYO	DERECHO DE PETICIÓN	MONICA CABRERA	1	PROXIMA A VENCER 14 DE MAYO
202102002475	30/04/2021 12:27:33.233		RADICADO POR LA COMUNIDAD	GLORIA INES BONILLA MORALES	3	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA 202103001630 DEL 30/04/2021, SE ENVIÓ POR CORREO ELECTRÓNICO.
202102002476	30/04/2021 14:33:38.7	MUNICIPIO DE TOLEDO	PETICIÓN DE SUSPENSIÓN DE EVALUACIÓN DE RECURSOS TRANSFERIDOS Y EXPEDICIÓN DE PAZ Y SALVO	MARCELA ARIAS SANCHEZ	3	PROXIMO A VENCER 15 DE MAYO

3.3 PQRSD EN PASO 4. FIRMA DE GERENTE-SUBGERENTE –JEFE DE OFICINA. No se encontró PQRSD pendiente.

3.4 PQRSD PENDIENTES EN PASO CINCO (5) ENVIAR RESPUESTA – RESPONSABLE GESTOR DE LA DEPENDENCIA

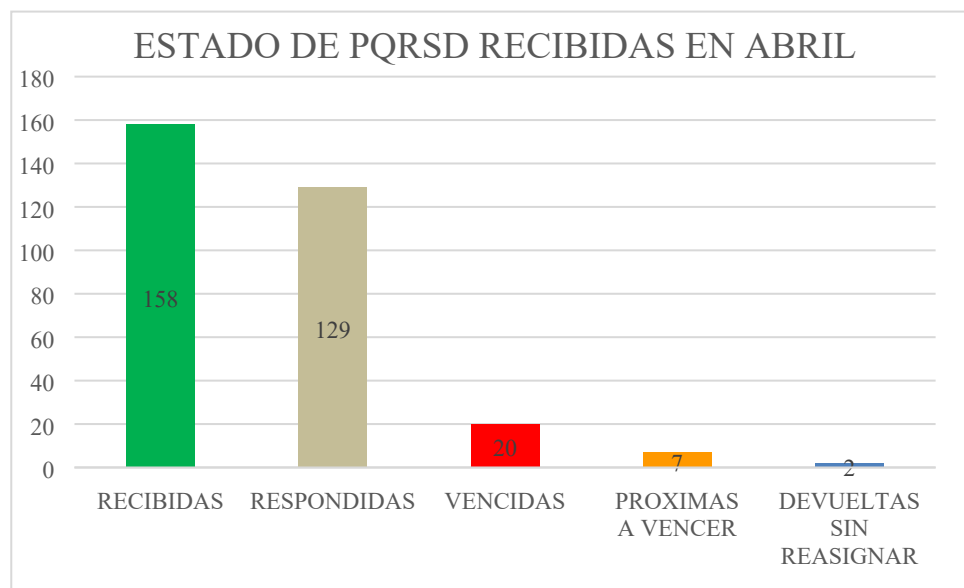
Cinco (5) PQRSD pendientes por el Sistema Mercurio, aunque todas tienen respuestas relacionadas, lo que significa que no se ha realizado la ruta completa, es decir no ha dado siguiente paso.

Es importante realizar la ruta en concordancia con procedimiento, para que los reportes evidencien la situación actual de las PQRSD



NO. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	NOMBRE DEL REMITENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO	GESTOR ACTUAL	PASO	ESTADO
202102001721	06/04/2021 12:14:57.55	PROCURADURIA REGIONAL DE ANTIOQUIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ASUNTO PREVENTIVO E-2021-081994	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	5	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001300 (08/04/2021)
202102001738	06/04/2021 16:13:20.223	GOBERNACION DE ANTIOQUIA	EL SEÑOR JOSE LUIS ZULUAGA QUIEN SOLICITA APOYO QUE LE PERMITA SU PARTICIPACION EN EL CAMPEONATO MUNDIAL DE PARAPENTISMO ACROBATICO A REALIZARSE EN ITALIA ENTRE EL 6 Y 17 DE JULIO 2021	RODRIGO MORA QUIROZ	5	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001515 (23/04/2021)
202102001837	12/04/2021 15:43:01.417	GOBERNACION DE ANTIOQUIA	REQUERIMIENTO CERTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN CIRCULAR MINHACIENDA FONPET INDEPORTES ANTIOQUIA	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	5	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001348 (12/04/2021)
202102001891	14/04/2021 11:20:29.053	JAVIER MAURICIO GARCIA QUIROZ	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN	MARLENY GRACIANO AVENDAÑO	5	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA RELACIONADA 202103001482 (20/04/2021)
202102001970	16/04/2021 11:40:20.827	DANIEL TOBON CALLE		CLAUDIA P. ROLDAN	5	PENDIENTE, NO HA DADO SIGUIENTE PASO. TIENE RESPUESTA

4. REPRESENTACIÓN GRÁFICA “ESTADO PQRS AL MES DE ABRIL DEL 2021”



Análisis del estado de las PQRS en el mes de abril.

158 PQRS Recibidas para el mes de abril

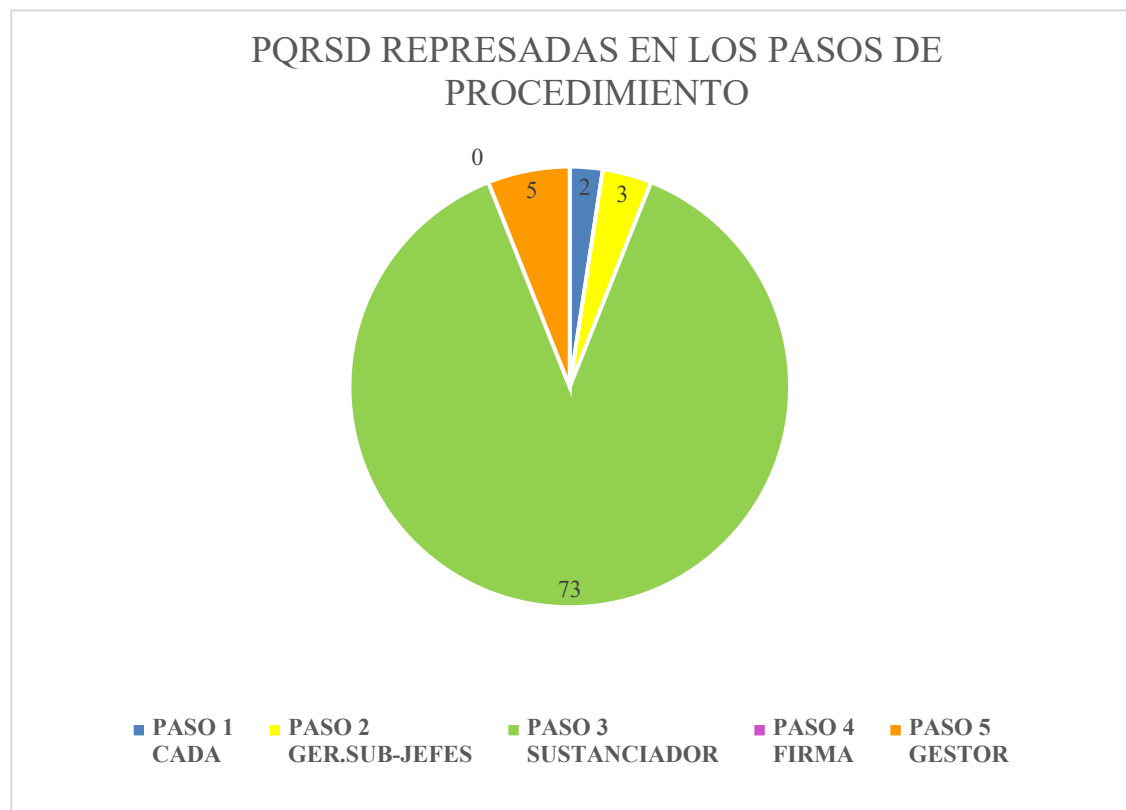
129 Respondida y de estas 54 no dieron siguiente paso por lo que el sistema registra como pendientes de respuesta.

20 Pendientes por responder

7 Próximas a vencer

2 Devueltas por reasignar.

5. GRAFICA DE NÚMERO DE PQRSD REPRESADOS EN LOS DIFERENTES PASOS DEL PROCEDIMIENTO.



La grafica nos permite ver el número de PQRSD repesadas en cada uno de los pasos de acuerdo a la ruta y el Procedimiento para la Gestión de la Calidad.

En el paso uno (1), responsabilidad del grupo radicador. Se encuentran dos PQRSD, que fueron devueltas para ser reasignada, ya que no es de competencia de la oficina a quien tenía como destinatario.

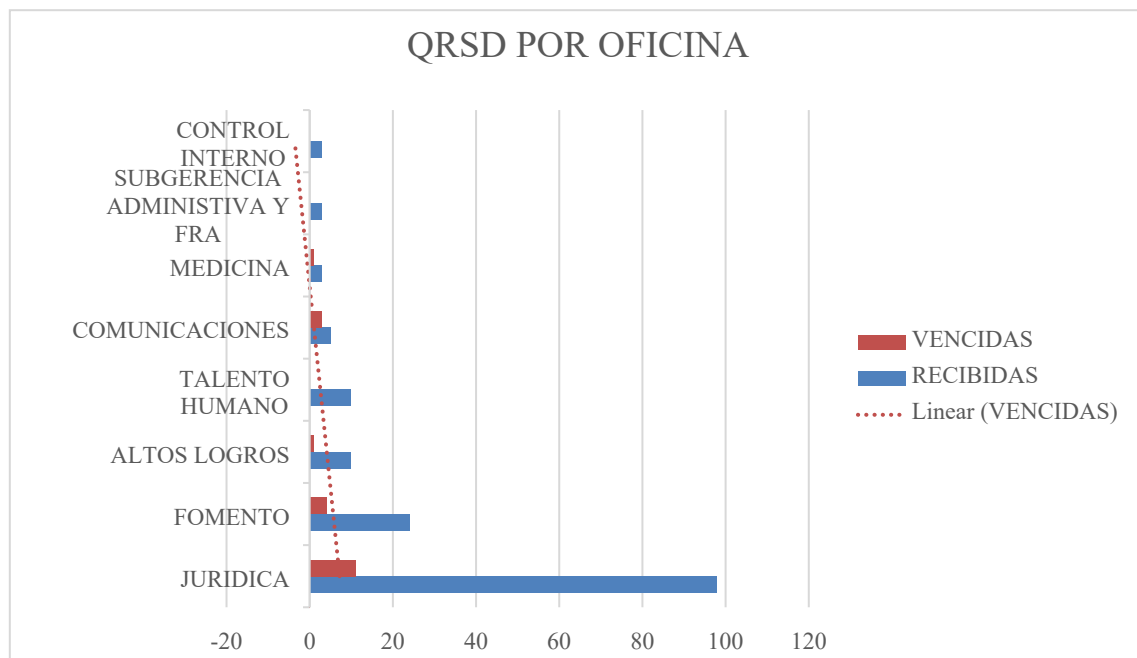
En el paso dos (2), el cual llega a Gerente, Subgerentes y Jefes de Oficina, quienes tienen la responsabilidad de asignar al funcionario (llamado sustanciador en el proceso) con el objetivo de proyectar la respuesta. Aquí se encontraron 3 PQRSD

En el paso tres (3), se encontró la mayor cantidad de PQRSD represadas.

Paso cuatro (4), no había ninguna pendiente de firma.

Paso cinco (5) se encuentran cinco PQRSD sin dar siguiente paso por lo que el sistema la presenta como pendientes.

6. COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS VERSUS VENCIDAS POR OFICINA



7. CUADRO POR OFICINAS. En este se muestra el estado de cada oficina.

PENDIENTES POR OFICINA	RECIBIDAS	VENCIDAS	PROXIMAS A VENCER	PROCESO INCOMPLETO EN MERCURIO	CADA
JURIDICA	98	11	5	50	
FOMENTO	24	4	1		
ALTOS LOGROS	10	1			
TALENTO HUMANO	10	0	1	3	
COMUNICACIONES	5	3		1	
MEDICINA	3	1			
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FRA	3				
CONTROL INTERNO	3				
DEVUELTAS PARA REASIGNAR					2

RECOMENDACIONES

1. Poner en practica todas las instrucciones que se dieron en las capacitaciones por parte de SERVISOFT y de la Oficina de Sistemas en el mes de abril, para el adecuado funcionamiento de la nueva ruta de PQRSD.
2. Es necesario que cada uno de los responsables de los pasos del procedimiento se aseguren de dar siguiente paso en el Sistema Mercurio.
3. Una vez las gestoras reciban la PQRSD firmada por el Subgerente o Jefe de oficina debe verificar la respuesta automática o relacionada y evacuar en el Sistema Mercurio de manera inmediata.
4. Requerimos asesoría sobre las notificaciones que llegan al respectivo correo, me gustaría saber quién es el responsable del tema actualmente para sostener una reunión y así planear el tratamiento de éstas, teniendo en cuenta que todo lo que ingresa al Instituto debe quedar radicado.
5. Se recomienda estar atentos a las vacaciones, incapacidades, comisiones entre otros 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.
6. 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.
7. Solicitamos una asesoría o capacitación sobre la legal para el tratamiento de las PQRSD.

Atentamente,



DORIS SERRANO PALOMINO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

DSERRANO