

Medellín, 09/08/2021



Para: HECTOR FABIAN BETANCUR
MONTOYA

Dependencia:
GERENCIA

De: MARTHA YOLIMA FIGUEROA
ARGOTE

Dependencia:
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA

Asunto: INFORMES DE PQRSD N°9

OBJETO: Informar sobre el estado actual de las PQRSD recibidas en el mes de julio de 2021.

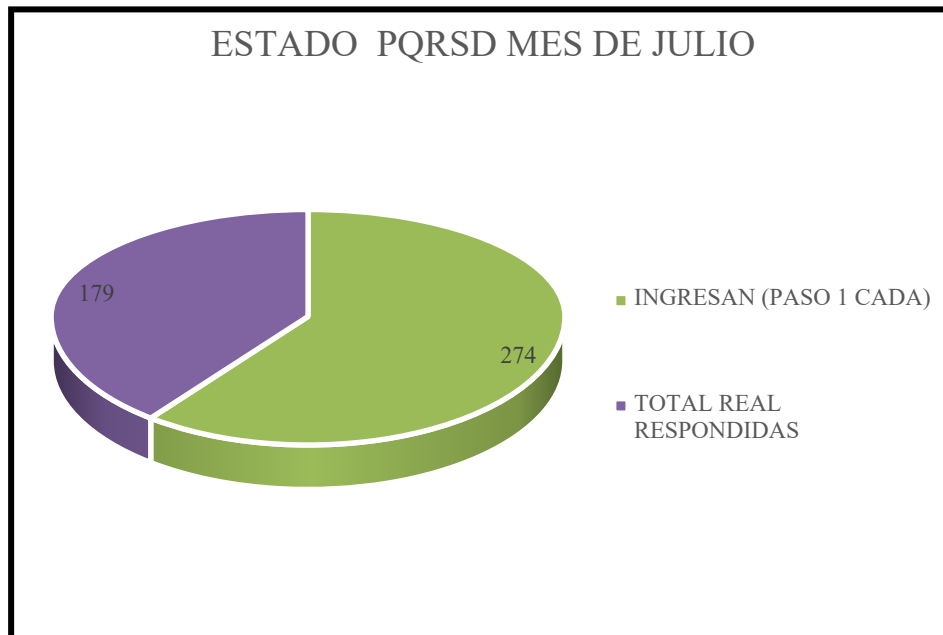
ALCANCE: Todas las PQRS radicadas y direccionadas por el CADA desde el día 1 a 31 de julio del 2021 y que se encuentran vencidas de acuerdo a los reportes que arroja el "Sistema de Información Mercurio" a 1 de agosto.

1. ESTADO DE PQRSD DE MES DE JULIO

ESTADO DE PQRSD A 31 DE JULIO (SEGÚN ANALISIS PORMENORIZADO)	
INGRESAN (PASO 1 CADA)	274
RESPONDIDAS CON PROCESO COMPLETO (EVACUADAS PASO 6)	174
RESPONDIDAS - SIN TERMINAR PROCEDIMIENTO	5
POR RESPONDER SEGÚN REPORTE	95

Se implementaron mejoras que ayudan a la problemática de los indicadores, como es el acompañamiento personalizado a la oficina que más presenten número más alto de PQRSD sin procedimiento completo y que el sistema arroja sin responder aun con respuesta relacionada.

Como resultados al primer control de la mejora tenemos que el mes de julio se ve reflejado que del total del 100% PQRSD recibidas, se respondió el 65.32% es decir, se obtuvo un 5% más de respuestas comparado con el mes de junio. Se espera que este porcentaje aumente considerablemente hasta lograr la meta ideal.



2. ANÁLISIS POR PASOS DE PROCEDIMIENTO. Es este tiene como fin controlar el cumplimiento del procedimiento y a su vez detectar las falencias por oficina versus pasos.

2.2 PQRSD PENDIENTES EN EL PASO UNO (1) RESPONSABLE EQUIPO CADA: Al momento de extraer la información no se encontró radicados pendientes por direccionar.

2.3 PQRSD PENDIENTES EN PASO DOS (2): Este paso se refiere a los responsables de coordinar respuesta y firmar, (gerente, subgerente y jefes de oficina). Se encontraron pendientes por reasignar 10 PQRSD.

- Dos de los radicados entraron el primero (1°) y dos (2) de julio y al 30 de julio no habían sido asignado para dar respuesta, estas son:

NO. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	OFICINA
202102004282	01/07/2021 13:57:51.807	COMUNICA.
202102004303	02/07/2021 10:47:14.82	COMUNICA.

- Se halló una (1) PQRSD próxima a vencer sin asignar responsable de respuesta, así:

NO. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	OFICINA
202102004766	22/07/2021 09:19:31.363	COMUNIC.

- PQRSD que llegaron finalizando el mes de julio y aparecen a 31 de julio sin asignar responsable de respuesta:

NO. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	OFICINA
202102004933	28/07/2021 10:32	COMUNIC.
202102004936	28/07/2021 11:03	FOMENTO
202102004955	28/07/2021 18:43	COMUNIC.
202102004968	29/07/2021 13:09	COMUNIC.
202102004990	30/07/2021 09:15	COMUNIC.
202102005014	30/07/2021 15:31	FOMENTO
202102005017	30/07/2021 16:32	CONTROL.I.

2.4 PQRSD PENDIENTES EN PASO 3. De acuerdo a la información que suministra el sistema, se registra 75 PQRSD, de las cuales se presenta de la siguiente manera:

- 38 PQRSD vencidas.
- 2 (dos) PQRSD con respuesta relacionada (sin terminar el procedimiento en Mercurio).
- 35 próximas a vencer, es decir están en el proceso.

NOTA: Como resultado al plan de mejora establecido por el CADA (acompañamiento personalizado), se logró que la oficina de Jurídica terminara el proceso completo a más de 200 PQRSD de diferentes meses, lográndose en junio, que esta oficina solo presentara dos pendientes sin dar siguiente paso, un logro significativo teniendo en cuenta que en el mes junio paso con aproximadamente 49 PQRSD sin el procedimiento completo.

Sumado a ello, se envió el viernes 23 julio correo electrónico a las gestoras, recordando la revisión del seguimiento de las PQRSD con el fin de que se cumplan los términos de tiempo y ejecución correcta del procedimiento

No. RADICADO	FECHA RADICACION	OFICINA	RESPONSABLE	SITUACIÓN
202102004268	01/07/2021 09:08:20.43	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004280	01/07/2021 11:41:36.433	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004290	01/07/2021 16:49:09.9	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004296	02/07/2021 08:32:57.12	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004304	02/07/2021 11:14:04.173	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004310	02/07/2021 15:12:48.677	JURIDICA	DANIEL FERNANDO ALVAREZ PENAGOS	VENCIDA CON RPTA RELACIONAD

				A
202102004313	04/07/2021 15:27:16.477	JURIDICA	JOHN ALEXANDER SALAS MORALES	VENCIDA
202102004314	06/07/2021 07:07:00.027	JURIDICA	JOHN ALEXANDER SALAS MORALES	VENCIDA
202102004316	06/07/2021 08:32:06.663	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004344	07/07/2021 10:22:20.363	JURIDICA	DIANA MARCELA OSPINA ROJAS	VENCIDA
202102004360	08/07/2021 08:32:12.547	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004361	08/07/2021 08:41:09.093	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004371	08/07/2021 11:19:33.54	JURIDICA	DAYANA GALEANO VASQUEZ	VENCIDA
202102004399	09/07/2021 11:30:19.497	FOMENTO	DANIEL VÉLEZ OCAMPO	VENCIDA
202102004404	09/07/2021 14:58:40.27	ALTOS LOGROS	YANET MARCELA GONZÁLEZ SÁNCHEZ	VENCIDA
202102004405	09/07/2021 14:58:54.94	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004410	09/07/2021 15:32:53.317	JURIDICA	CAROLINA PELAEZ ARANGO	VENCIDA
202102004419	12/07/2021 11:03:57.76	JURIDICA	EDUARD PAUL TREJOS MONSALVE	VENCIDA
202102004428	12/07/2021 13:27:46.607	JURIDICA	ALEJANDRO BARRERA GÓMEZ	VENCIDA CON RPTA RELACIONAD A
202102004430	12/07/2021 14:08:17.547	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004432	12/07/2021 14:55:55.86	JURIDICA	DAYANA GALEANO VASQUEZ	VENCIDA
202102004437	12/07/2021 16:49:50.433	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004444	13/07/2021 10:13:48.747	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004446	13/07/2021 10:20:12.823	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004453	13/07/2021 10:39:06.923	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004463	13/07/2021 14:23:25.3	PLANEACIÒN	VÍCTOR DANIEL LEZCANO QUINTERO	VENCIDA
202102004468	13/07/2021 15:02:26.76	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004485	14/07/2021 14:15:05.33	JURIDICA	CATALINA MARÍA URIBE VILLEGAS	VENCIDA
202102004486	14/07/2021 14:16:28.16	FOMENTO	JOHN ALEXANDER SALAS MORALES	VENCIDA
202102004488	14/07/2021 14:38:05.123	ADMINISTRATIV O	JHOAN ESTEBAN ARISMENDY RIOS	VENCIDA

202102004495	14/07/2021 19:33:56.887	JURIDICA	JHOAN ESTEBAN ARISMENDY RIOS	VENCIDA
202102004507	15/07/2021 14:19:29.92	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004514	15/07/2021 15:19:46.51	JURIDICA	DAYANA GALEANO VASQUEZ	VENCIDA
202102004537	16/07/2021 09:49:55.937	ALTOS LOGROS	BETSY JOHANNA OCAMPO MILLAN	VENCIDA
202102004544	16/07/2021 11:33:20.163	JURIDICA	LUIS MIGUEL GONZALEZ JARAMILLO	VENCIDA
202102004551	16/07/2021 15:37:46.847	ALTOS LOGROS	YANET MARCELA GONZÁLEZ SÁNCHEZ	VENCIDA
202102004570	21/07/2021 09:07:38.383	ALTOS LOGROS	BETSY JOHANNA OCAMPO MILLAN	VENCIDA
202102004639	21/07/2021 13:28:17.873	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA
202102004758	22/07/2021 06:24:16.287	TALENTO	JAIME ALBERTO MARIN MORALES	VENCIDA
202102004768	22/07/2021 10:20:24.69	JURIDICA	GLORIA INES BONILLA MORALES	VENCIDA

2.5 PQRSD EN PASO 4. Firma de Gerente - Subgerente - Jefe de Oficina. En este paso se encontraron nueve (10) PQRSD pendientes por firmar y dos vencidas, así:

- Dos PQRSD vencidas.

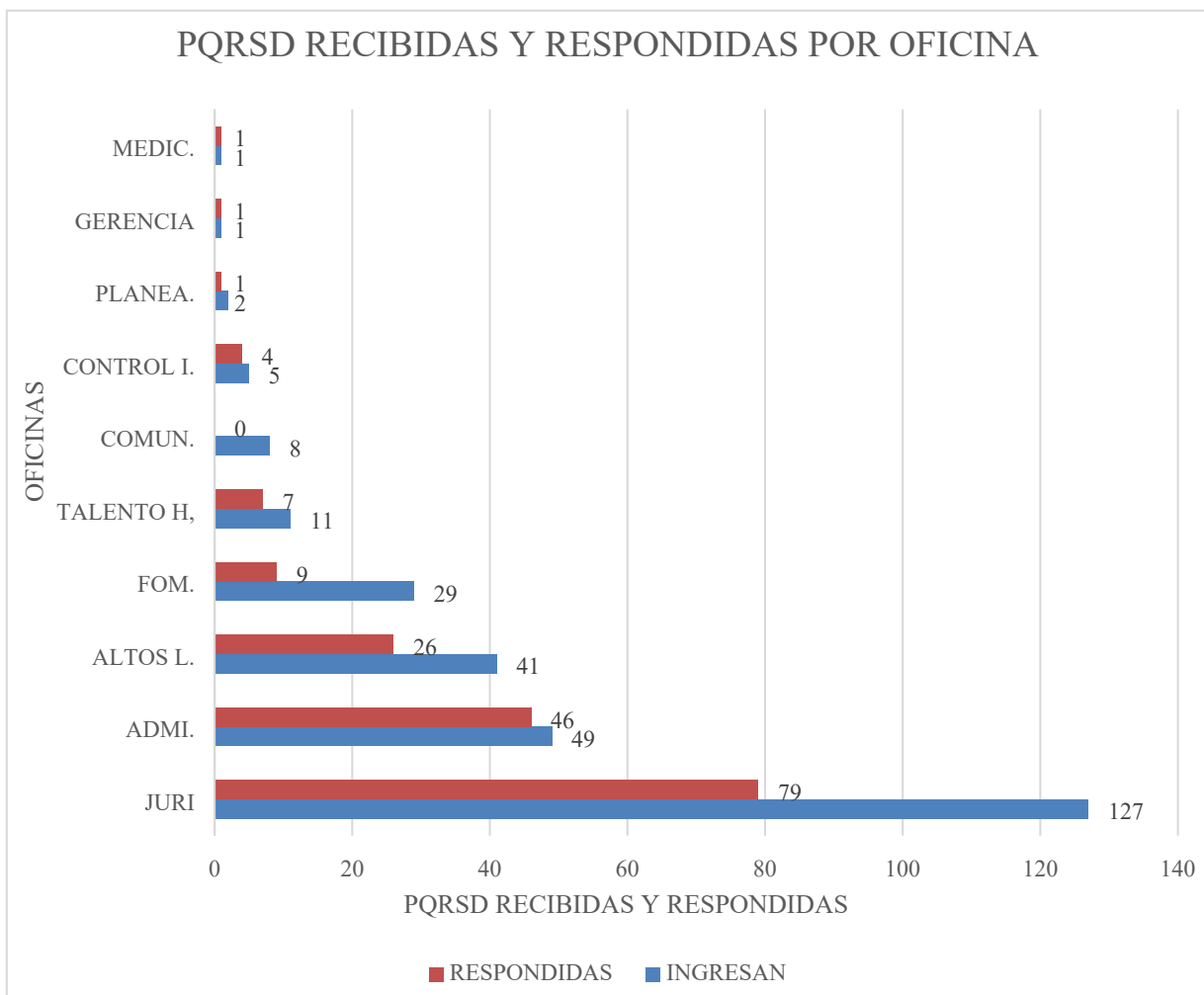
No. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	OFICINA	RESPONSABLE	ESTADO
202102004286	01/07/2021 14:58:14.69	JURIDICA.	CARMEN ALICIA TABARES SERNA	VENCIDA
202102004370	08/07/2021 10:51:37.077	JURIDICA	HÉCTOR JAVIER VÁSQUEZ MONSALVE	VENCIDA

2.6 PQRSD PENDIENTES EN PASO CINCO (5): Enviar respuesta – responsable gestor de la dependencia. En este paso se encontraron cinco (5) PQRSD pendientes por reasignar por asignar al siguiente paso, de la siguiente manera:

No. RADICADO	FECHA RADICACION	OFICINA	SIN DAR SIGUIENTE PASO CON RESPUESTA RELACIONADA	ESTADO
202102004518	15/07/2021 15:53:29.04	JURIDICA	CLAUDIA ROLDAN	VENCIDA EL 30 DE JULIO

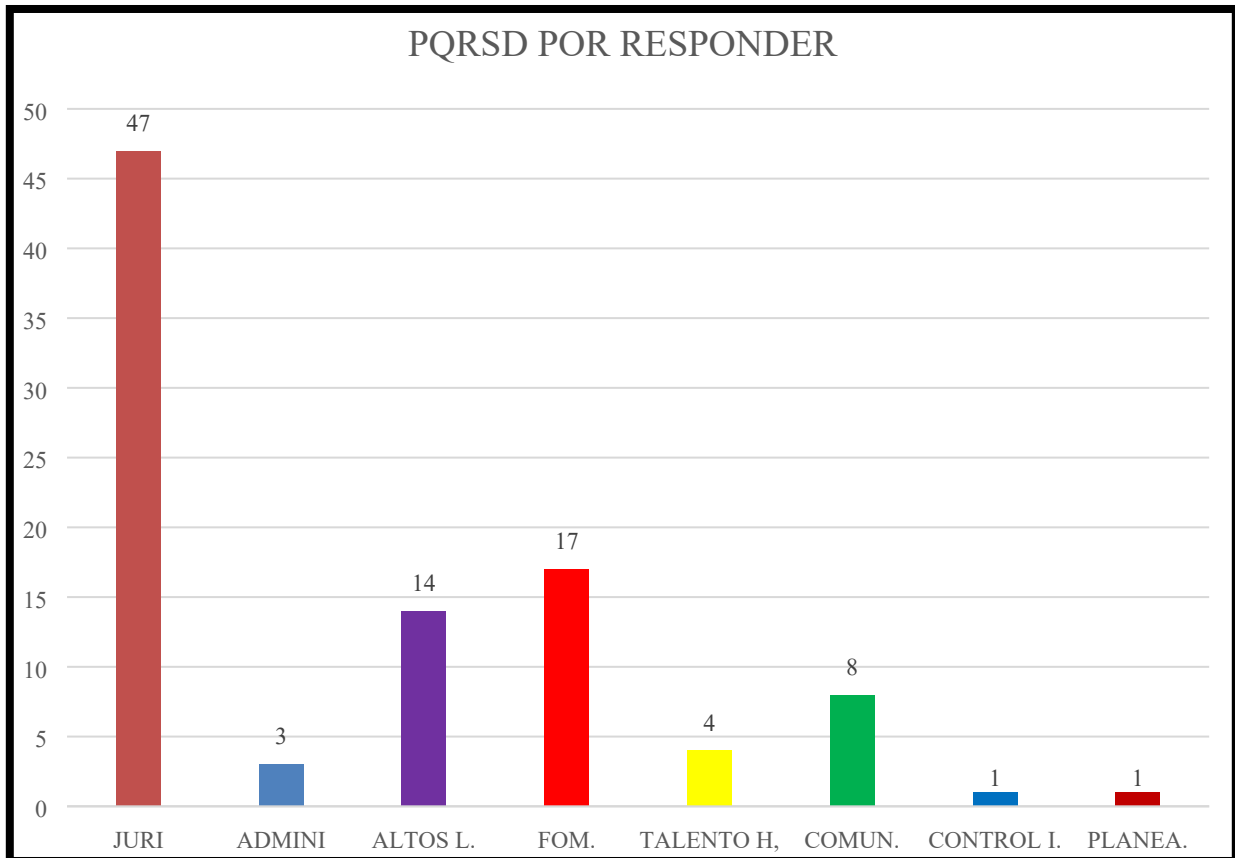
3. ESTADO POR OFICINA DE ACUERDO A LOS PASOS PROCEDIMIENTOS

POR OFICINA	JUR	SUB. ADMINI	ALTOS L.	FOM.	T. HUMAN	COMUN.	CONTROL I.	PLANEA .	GERENCI A	MEDIC.	TOTAL
INGRESO TOTAL PASO 1	127	49	41	29	11	8	5	2	1	1	274
PASO 2				2		7	1		0		10
PASO 3	42	3	14	10	4	1		1			75
PASO 4	5			5							10
PASO 5	1		1	3							5
RESPONDIDAS	79	46	26	9	7	0	4	1	1	1	174
TOTAL	127	49	41	29	11	8	5	2	1	1	274



4. PENDIENTES POR RESPONDER

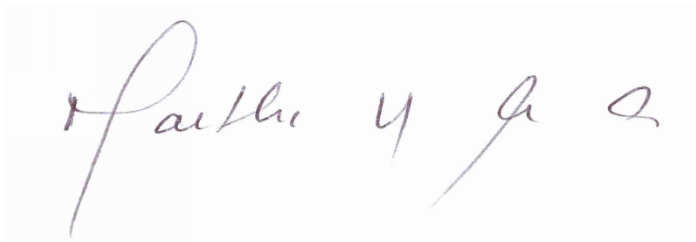
POR OFICINA	JURI	ADMINI	ALTOS L.	FOM.	TALENTO H,	COMUN.	CONTROL I.	PLANEA.
POR RESPONDER	47	3	14	17	4	8	1	1


CONCLUSIONES

- Las acciones de mejora implementadas han arrojados óptimos resultados, por lo tanto, se ejecutarán hasta alcanzar las metas deseadas en cuanto a la ejecución del procedimiento de manera correcta.
- Un nuevo Plan de Mejoramiento a implementar radica en analizar los asuntos de PQRS D con el fin de determinar la pertinencia de estos actualmente.
- Es necesario que cada uno de los responsables de los pasos del procedimiento se aseguren de 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 o relacionada y evacuar en el Sistema Mercurio de manera inmediata.
- 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.

Atentamente,



MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

DSERRANO