

Medellín, 07/09/2021

**Para:** HECTOR FABIAN BETANCUR
MONTROYA**Dependencia:**
GERENCIA**De:** MARTHA YOLIMA FIGUEROA
ARGOTE**Dependencia:**
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA**Asunto:** INFORMES DE PQRSD AGOSTO

OBJETO: Informar sobre el estado actual de las PQRSD recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración de Documentos y Archivo en el mes de agosto de 2021.

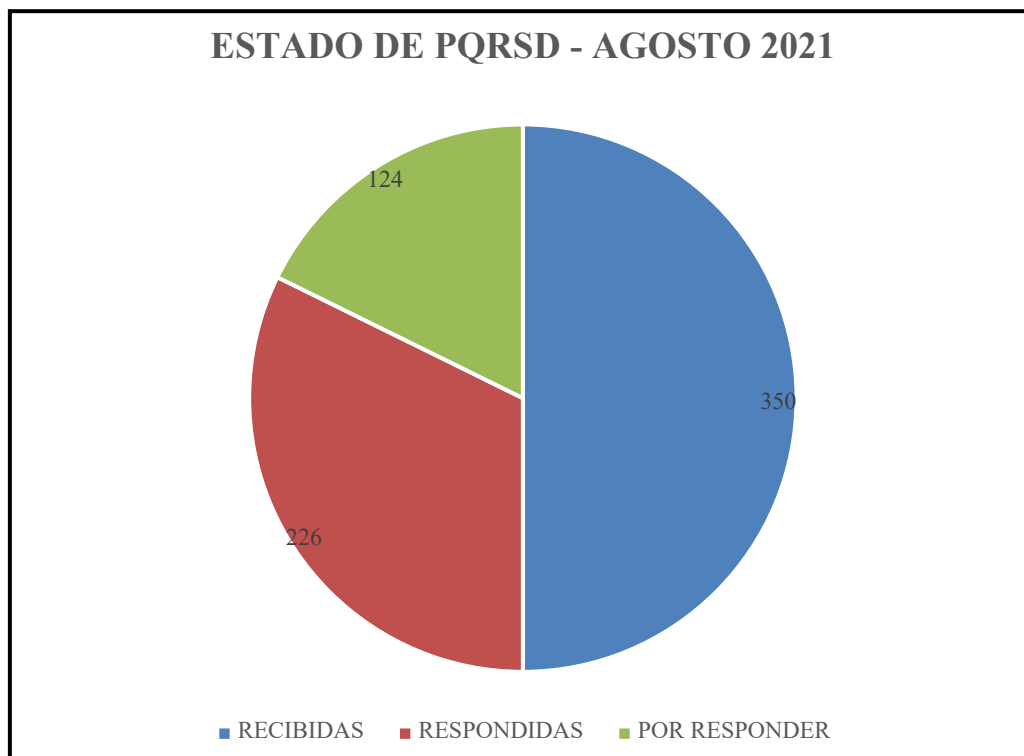
ALCANCE: Todas las PQRSD radicadas y direccionadas por el CADA desde el día 1 a 30 de agosto de 2021, registrando el estado de éstas por oficina.

NOTA: Por actualización de versión de Mercurio se hicieron pruebas de radicación para la verificación del estado del flujo de trabajo, por consiguiente, los radicados de prueba serán eliminados del estadístico y son los siguientes:

202102005119
202102005432
202102005433
202102005434
202102005435
202102005436
202102005437
202102005438
202102005439
202102005440
202102005441
202102005442
202102005880
202102005890

1. ESTADO DE PQRSD DE MES DE AGOSTO

El total de PQRSD recibidas son 350 y respondidas 226, esto quiere decir que del 100% se respondió un 64.57%, es decir aproximadamente un 0.074% menos que las respondidas en el mes julio. Para el mes de agosto quedaron 124 PQRSD pendientes de respuesta.

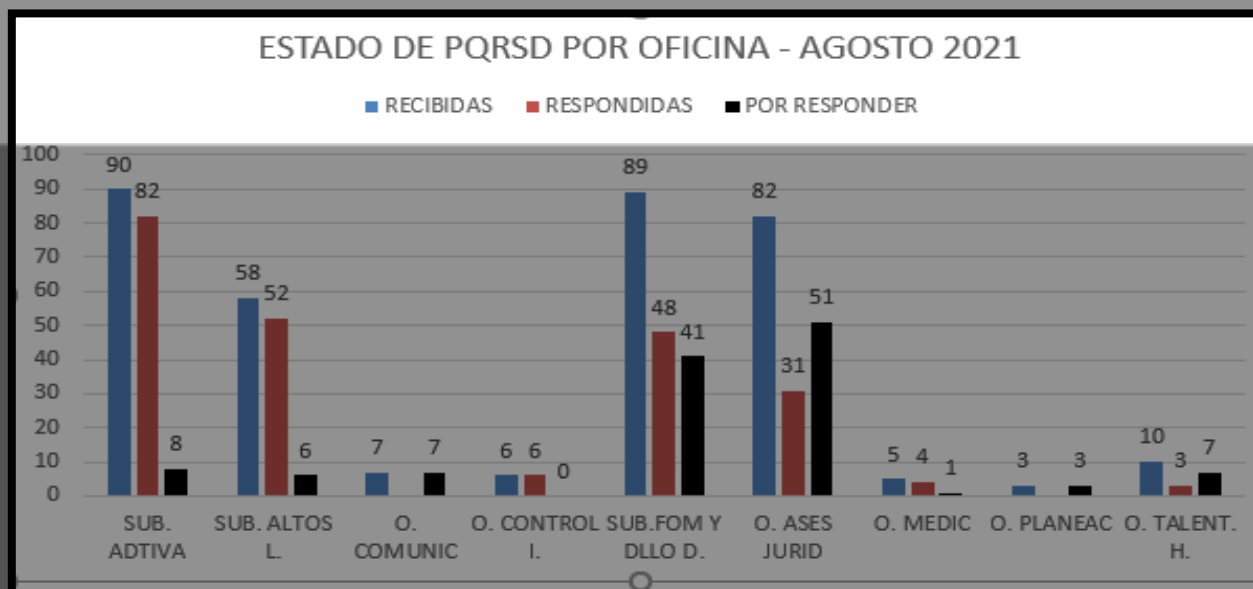


Gráfica 1. ESTADO DE PQRSD -AGOSTO 2021

2. ESTADO DE PQRSD POR OFICINA MES DE AGOSTO

Las oficinas con mayor volumen de PQRSD durante el mes de agosto fueron:

Subgerencias Administrativa y Financiera.
 Subgerencia de Altos Logros
 Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo.
 Oficina Asesora Jurídica.



GRAFICA N°2. ESTADO DE PQRSD POR OFICINA

En la siguiente tabla se presenta el estado de las PQRSD en el mes de agosto

	INGRESAN	RESPONDIDAS	POR RESPONDER
ADMINISTRATIVA	90	82	8
ALTOS LOGROS	58	52	6
COMUNICACION	7	7	7
CONTROL I.	6	6	0
FOMENTO	89	48	41
JURIDICA	82	31	51
MEDICINA	5	4	1
PLANEACIÓN	3	3	3
TALENTO H.	10	3	7
TOTALES	350	226	124

Tabla n°1. Estado de PQRSD por Oficina-agosto.

3. COMPARATIVO EN % POR OFICINA – JULIO – AGOSTO

COMPARATIVO EN % TOTAL RESPONDIDO JULIO-GOSTO									
MESES	SUB. ADTVA	SUB ALTOS L.	SUB. FOMENTO	O. JURÍDICA	TALENTO H.	COMUNICA- CIONES	CONTROL I.	PLANEACIÓN	MEDICINA
JULIO	93.8%	63.41%	31.03%	62.2%	63.63%	0%	80%	50%	100%
AGOSTO	91.1%	89.0%	53.9%	37.8%	30%	0%	100%	0%	80%

Tabla N°2 Comparativo por oficina

En este cuadro se realiza comparativo de los meses de julio y agosto por cada oficina, donde se ha tomado el 100% de lo recibido y con base a este, se haya el porcentaje del total respondido

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

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

4.2 PQRSD PENDIENTES EN PASO DOS (2): Este paso se refiere a los responsables de coordinar respuesta, (gerente, subgerente y jefes de oficina). Se encontraron pendientes por reasignar 21 PQRSD.PQRSD.

Situación Paso 2

Los siguientes radicados quedaron pendientes en el paso 2

	PASO 2	VENCIDA
ADMINISTRATIVO	1	0
ALTOS LOGROS	1	0
COMUNICACIONES	6	0
FOMENTO	6	0
JURIDICA	3	0
MEDICINA	1	0
TALENTO H.	3	0
TOTALES	21	

Tabla N°3 Procedimiento paso 2

Se presenta el número de PQRSD represados en el paso 2.

En la tabla N°4 se describe los radicados y oficina responsable de las PQRSD que están represados en el paso 2

ESTADO POR OFICINA PASO 2		
RADICADO	FECHA	OFICINA
202102005051	03/08/2021	COMUNI
202102005179	06/08/2021	COMUNI
202102005205	09/08/2021	TALENTO H
202102005401	18/08/2021	FOMENTO
202102005443	20/08/2021	JURIDICA
202102005474	20/08/2021	ADMTIVO
202102005658	23/08/2021	FOMENTO
202102005664	23/08/2021	JURIDICA
202102005683	24/08/2021	COMUNI
202102005703	24/08/2021	FOMENTO
202102005716	24/08/2021	FOMENTO
202102005727	24/08/2021	COMUNI
202102005730	24/08/2021	FOMENTO
202102005790	26/08/2021	FOMENTO
202102005840	27/08/2021	MEDICINA
202102005870	30/08/2021	TALENTO H
202102005871	30/08/2021	COMUNI
202102005887	30/08/2021	JURIDICA
202102005893	30/08/2021	COMUNI
202102005894	30/08/2021	TALENTO H
202102005905	31/08/2021	ALTOS L.

Tabla N° 4. Radicados paso 2

4.3 PQRSD PENDIENTE EN PASO TRES (3): Responsable de este paso es el sustanciador o quien se le ha delegado la responsabilidad debe proyectar respuesta e informar al gestor. De acuerdo a los reportes extraídos del Sistema de Gestión de la Información Mercurio, son 92 las PQRSD retenidas en este paso, 18 de ellas, ya se le vencieron los términos para dar respuesta así:

O. RESPONS	PASO 3	VENCIDAS
SUB ADTVA	5	0
ALTOS L.	5	3
COMUNICAC	1	1
FOMENTO	30	4
JURIDICA	45	10
PLANEACIÓN	3	0
TALENTO H.	3	0

TOTAL	92	18
--------------	-----------	-----------

PQRS D VENCIDAS EN EL PASO 3			
NO. RADICADO	FECHA RADICACIÓN	OFICINA	GESTOR ACTUAL
202102005100	04/08/2021 10:07:02.3	JURIDICA	1
202102005126	04/08/2021 15:07:00.607	FOMENTO	1
202102005138	04/08/2021 17:34:04.267	JURIDICA	1
202102005141	05/08/2021 08:36:37.98	FOMENTO	1
202102005147	05/08/2021 11:13:43.523	JURIDICA	1
202102005155	05/08/2021 13:41:51.117	JURIDICA	1
202102005170	05/08/2021 16:24:25.64	ALTOS L.	1
202102005188	06/08/2021 14:03:07.59	JURIDICA	1
202102005190	06/08/2021 14:15:13.27	JURIDICA	1
202102005224	09/08/2021 15:07:30.997	JURIDICA	1
202102005228	09/08/2021 15:21:33.33	FOMENTO	1
202102005239	10/08/2021 11:34:09.157	COMUNIC	1
202102005252	10/08/2021 15:24:40.533	ALTOS L.	1
202102005261	10/08/2021 16:12:17.487	JURIDICA	1
202102005277	11/08/2021 14:36:56.52	FOMENTO	1
202102005301	12/08/2021 11:40:22.97	JURIDICA	1
202102005306	12/08/2021 15:51:56.39	JURIDICA	1
202102005311	12/08/2021 16:37:45.04	ALTOS L.	1

4.4 PQRS D EN PASO 4. Firma de Gerente - Subgerente - Jefe de Oficina. En este paso se encontraron 12 PQRS D pendientes.

Situación Paso 4

	PASO 4	VENCIDA
FOMENTO	4	0
JURIDICA	1	0
TALENTO H.	1	0
TOTALES	6	

Pendientes - Paso 4

PASO 4		
RADICADO	FECHA	OFICINA
202102005108	04/08/2021	TALENTO H
202102005120	04/08/2021	FOMENTO
202102005449	20/08/2021	FOMENTO
202102005657	23/08/2021	FOMENTO
202102005676	23/08/2021	FOMENTO
202102005784	26/08/2021	JURIDICA


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

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

			Pendientes por dar respuestas- Paso 5		
	PASO 5	VENCIDA	RADICADO	FECHA	OFICINA
ADMINISTRATIVO	2	0	202102005426	19/08/2021	COMUNI
COMUNICACIONES	1	0	202102005468	20/08/2021	JURIDICA
JURIDICA	2	0	202102005653	23/08/2021	JURIDICA
			202102005831	27/08/2021	ADMTIVO
TOTALES	5	0	202102005911	31/08/2021	ADMTIVO

OBSERVACIONES:

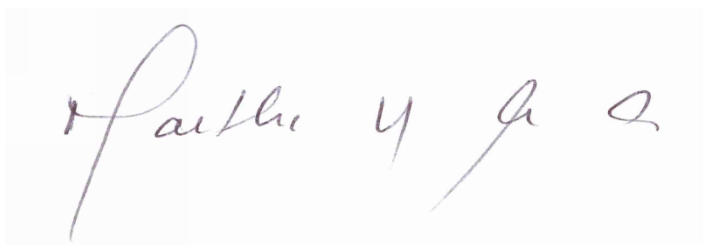
1. Para fortalecer y como mejora del procedimiento de PQRSD, se envió el viernes 23 julio correo electrónico a las gestoras, recordando la revisión del seguimiento de las PQRSD con el fin de que se cumplan los términos de tiempo y ejecución correcta del procedimiento.
2. En este informe se solicita el apoyo de los subgerentes y jefes de oficina, para el logro de las metas que tenemos y es disminuir de manera significativa el % de PQRSD sin responder dentro de los tiempos estipulados.
3. No hay razón para responder la PQRSD y no realizar el procedimiento completo, esto está originando que el sistema nos arroje unos indicadores muy altos. Es necesario que cada uno de los responsables de los pasos

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

del procedimiento se aseguren de dar siguiente paso en el Sistema Mercurio.

4. 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.
5. 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.

Atentamente,



MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

DSERRANO