

Medellín, 05/11/2021



<i>Para:</i> HECTOR FABIAN BETANCUR MONTROYA	Dependencia: GERENCIA
<i>De:</i> MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Asunto: INFORME DE PQRSD OCTUBRE

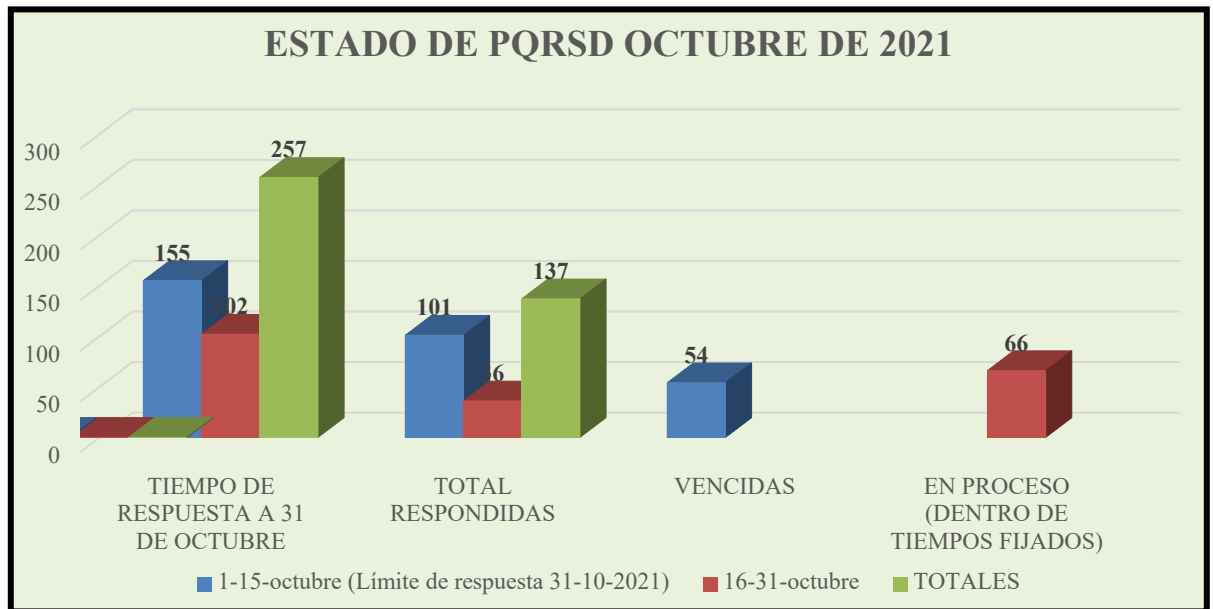
OBJETO: Informar sobre el estado actual de las PQRSD recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración de Documentos y Archivo durante el mes de octubre de 2021.

ALCANCE: Todas las PQRSD recibidas, radicadas y direccionadas por el CADA desde el día 1 a 31 de octubre de 2021, de acuerdo a reportes del Sistema de Información Mercurio.

1. ANÁLISIS PORMENORIZADO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE.

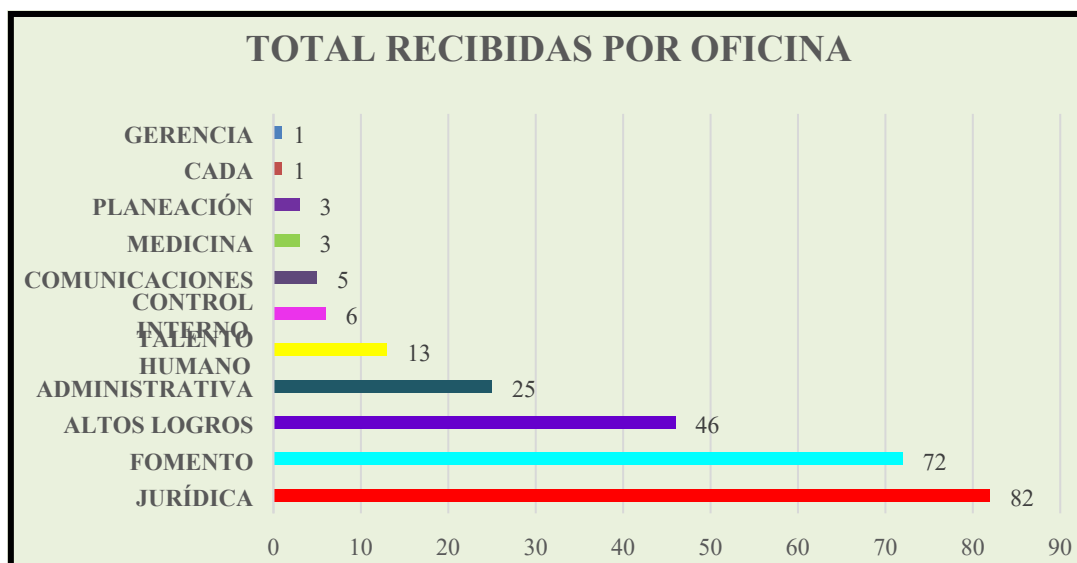
ESTADO PQRSD OCTUBRE DE 2021				
FECHA RECEPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA LÍMITE A 31 DE OCTUBRE	TOTAL RESPONDIDAS	VENCIDAS	EN PROCESO (DENTRO DE TIEMPOS FIJADOS)
1-15-octubre	155	101	54	
16-31-octubre	102	36		66
TOTALES	257	137		

Las PQRSD recibidas del 16 a 31 de octubre, se encuentran en trámite dentro de los tiempos establecidos.



2. PASO UNO (1). PQRSO RECIBIDAS POR OFICINAS

Total, recibidas 257 PQRSO, durante el mes de octubre.



2.1 PASO DOS (2). Este paso se refiere a los responsables de coordinar respuesta, (gerente, subgerente y jefes de oficina).

RADICADO	FECHA INGRESO	OFICINA
202102007553	26/10/2021	CONTROL INTERNO
202102007559	26/10/2021	CONTROL INTERNO
202102007588	27/10/2021	CONTROL INTERNO
202102007589	27/10/2021	CONTROL INTERNO
202102007606	27/10/2021	FOMENTO
202102007621	28/10/2021	ADMINISTRATIVA
202102007631	28/10/2021	ADMINISTRATIVA
202102007641	29/10/2021	JURÍDICA
202102007647	29/10/2021	ALTOS LOGROS
202102007651	29/10/2021	JURÍDICA
202102007654	29/10/2021	ADMINISTRATIVA

En este paso hay 11 PQRSD, no hay vencida.

2.2 PASO TRES (3). El 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 se encontraron 36 vencidas de 83 que se encuentran en este paso.

Se observa que, de las 36 vencidas, se dio respuesta a una (1), no tienen finalizado el procedimiento.

RADICADO	FECHA INGRESO	OFICINA	ESTADO
202102006830	01/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102006836	01/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102006852	01/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102006853	01/10/2021	PLANEACIÓN	VENCIDA
202102006861	04/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102006866	04/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102006869	04/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102006883	04/10/2021 15:30:02.31	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA 202103005524 (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO)
202102006892	04/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102006895	04/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA

202102006896	04/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102006898	05/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102006916	05/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102006928	06/10/2021	PLANEACIÓN	VENCIDA
202102006939	06/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102006975	07/10/2021	T. HUMANO	VENCIDA
202102006980	07/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102006982	07/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102006989	08/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102006995	08/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102006999	08/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102007016	11/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102007064	12/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102007065	12/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102007074	12/10/2021	T. HUMANO	VENCIDA
202102007080	12/10/2021	A. LOGROS	VENCIDA
202102007085	12/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102007100	13/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102007105	13/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102007106	13/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102007108	13/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102007109	13/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102007128	14/10/2021	A. LOGROS	VENCIDA
202102007132	14/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102007161	14/10/2021	A. LOGROS	VENCIDA
202102007178	15/10/2021	T. HUMANO	VENCIDA

2.3 PASO CUATRO (4). Firma de Gerente - Subgerente - Jefe de Oficina. En este paso se encontraron tres (3) PQRSD, de las cuales dos (2) se encuentran vencidas.

RADICADO	FECHA INGRESO	OFICINA	ESTADO
202102007019	11/10/2021	T. HUMANO	VENCIDA
202102007086	12/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102007220	19/10/2021	A. LOGROS	

2.4 PASO CINCO (5). PQRSD pendientes por enviar respuesta – responsable gestor de la dependencia.

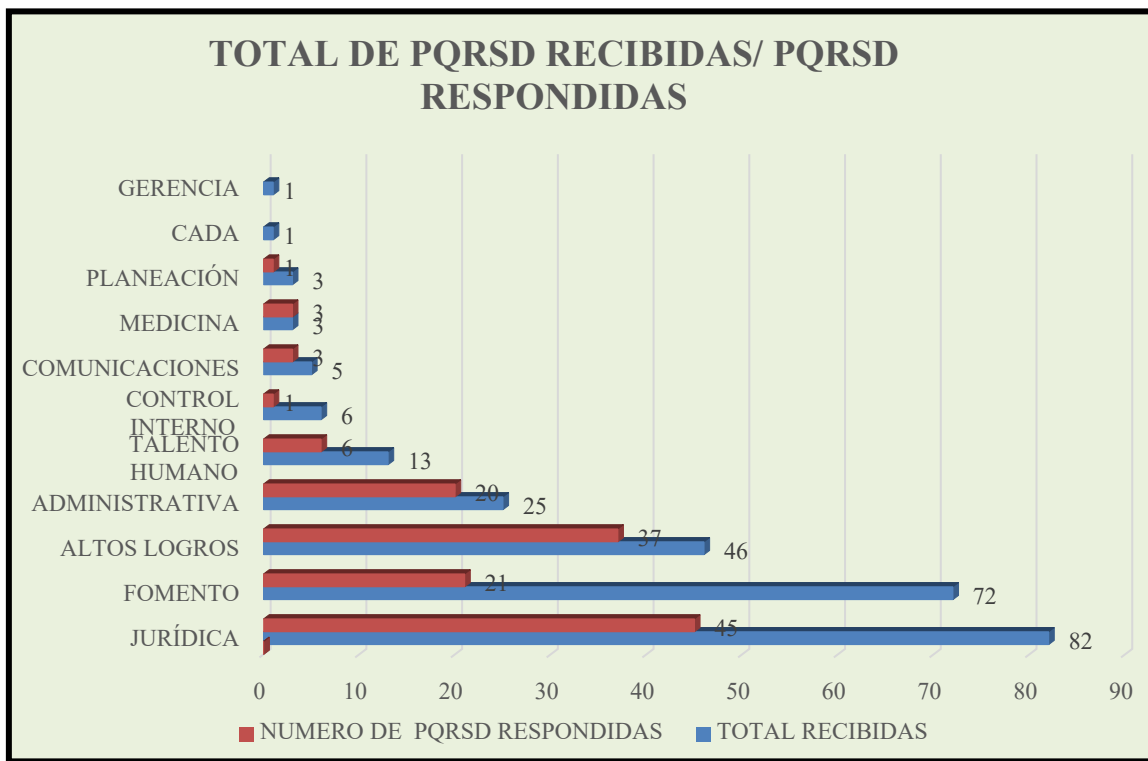
En este paso se encontraron 23 PQRSD pendientes por darle siguiente paso, de las cuales 16 se encuentra vencidas.

En este paso se encontraron 14 PQRSD con respuesta relacionada, es decir, sin terminar el procedimiento.

RADICADO	FECHA INGRESO	OFICINA	ESTADO
202102006864	04/10/2021	JURÍDICA	VENCIDA
202102006879	04/10/2021	COMUNICACIONES	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005420
202102006893	04/10/2021	JURÍDICA	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005306
202102006901	05/10/2021	FOMENTO	VENCIDA
202102006937	06/10/2021	JURÍDICA	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005305
202102006952	06/10/2021	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005670
		JURÍDICA	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005664
202102007081	12/10/2021	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005687
202102007090	12/10/2021	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005686
202102007094	12/10/2021	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005680
202102007098	13/10/2021	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005681
202102007099	13/10/2021	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005682
202102007102	13/10/2021	JURÍDICA	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005665
202102007127	14/10/2021	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005683
202102007168	15/10/2021	JURÍDICA	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005667

202102007171	15/10/2021	JURÍDICA	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005666
202102007415	21/10/2021	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005684
202102007431	21/10/2021	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005685
202102007571	26/10/2021	JURÍDICA	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005633
202102007612	28/10/2021	FOMENTO	
202102007614	28/10/2021	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005679
202102007635	28/10/2021	FOMENTO	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005678
202102007636	29/10/2021	CADA	RESPUESTA RELACIONADA (SIN FINALIZAR PROCEDIMIENTO) 202103005672

3. GRAFICA TOTAL RECIBIDA POR OFICINA / TOTAL RESPONDIDAS POR OFICINA



OBSERVACIONES.

1. Se identificó que algunos funcionarios al llegar al paso tres (Proyectar respuesta e informar al gestor) ingresan la respuesta relacionada (repuesta relacionada manualmente, no automática) y al dar siguiente paso seleccionan a un funcionario del CADA y no al responsable del paso 4 (Revisar y respuesta y firmar), es decir ejecutan el procedimiento de manera errónea.

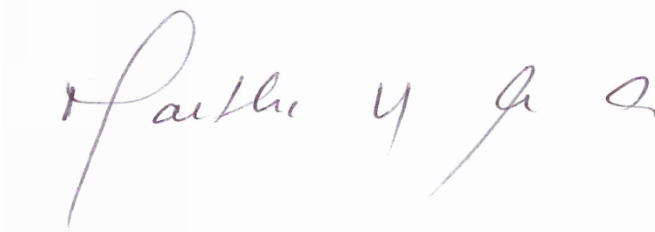
El procedimiento para respuesta de PQRSD por el Sistema de Información Mercurios para el paso tres (3) es de la siguiente manera:

- a. Principales- Generar Respuesta – Generar Respuesta (en caso de responder a través de una comunicación radicada).
- b. Principales – Generar Respuesta – Generar Respuesta por Email



2. 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 del procedimiento se aseguren de dar siguiente paso en el Sistema Mercurio.
3. 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.
4. 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
 ANEXO: ESTADO DE PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA DE ENERO A SEPTIEMBRE 30