

Medellín, 10/12/2021



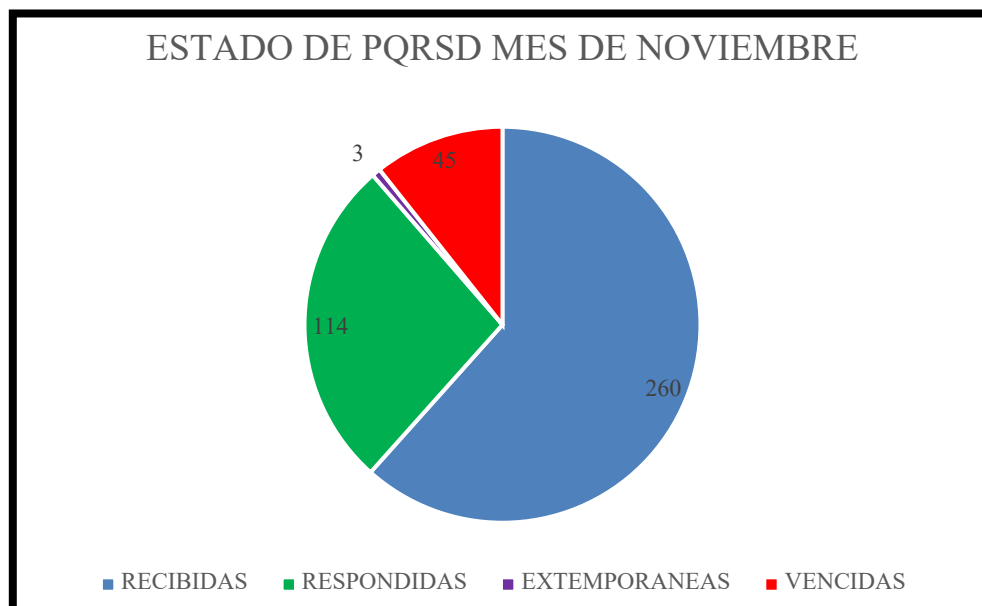
<i>Para:</i> HECTOR FABIAN BETANCUR MONTROYA	Dependencia: GERENCIA
<i>De:</i> MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Asunto: INFORMES PQRSD NOVIEMBRE 2021

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 noviembre de 2021.

ALCANCE: Todas las PQRSD recibidas, radicadas y direccionadas por el CADA desde el día 1 a 30 de noviembre de 2021, de acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Información Mercurio.

1. ESTADO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE



El total de PQRSD recibidas fue de 260

Total respondidas 114

1.2 RELACIÓN DE PQRSD POR OFICINA

DETALLE	CONTROL I.	COMUNICACIONES	O. JURÍDICA	O SISTEMAS	ALTOS L.	FOMENTO Y D	TALENTO H	SUB ADMINISTRATIVA
RECIBIDAS	6	7	69	1	55	78	22	22
RESPONDIDAS	4	1	46		15	23	5	20
RESPUESTA EXTEMPORÁNEAS						3	0	
VENCIDAS	0	5	8		1	24	6	1
CON TIEMPO	2	1	15	1	39	28	11	1

Es importante tener en cuenta que solo el 45% de las PQRSD fueron respondidas dentro de los términos fijados.

El 1.15% se respondieron extemporáneamente.

El 17.30% se encuentran vencidas.

2. ESTADO POR PASOS DEL PROCEDIMIENTO

En este numeral se registran las PQRSD que se encontraron vencidas en los pasos del procedimiento, según reporte que genera el Sistema de información Mercurio realizado el 31 de noviembre de 2021.

2.1 PASO UNO (1). Se evidencia un total de 260 PQRSD recibidas y direccionadas desde este paso a los responsables por áreas.


2.2 PASO DOS (2). Este paso se refiere a los responsables de coordinar respuesta, (Gerente, Subgerente y Jefes de oficina). Se encontraron 4 PQRSD vencidas, de las 17 que reposaban en este paso.

PASO 2			
RADICADO	FECHA	OFICINA	SIN RESPUESTA RELACIONADA
202102007702	03/11/2021	O. COMUNICACIONES	VENCIDA
202102007809	08/11/2021	O. JURÍDICA	VENCIDA
202102007826	09/11/2021	O. COMUNICACIONES	VENCIDA
202102007898	11/11/2021	O. COMUNICACIONES	VENCIDA

2.3 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 38 vencidas sin respuesta relacionadas de 91 que reposan en este paso.

PASO 3			
RADICADO	FECHA	OFICINA	RESPUESTA RELACIONADA
202102007659	01/11/2021	TALENTO H.	VENCIDA
202102007660	01/11/2021	TALENTO H.	VENCIDA
202102007661	01/11/2021	TALENTO H.	VENCIDA
202102007662	01/11/2021	TALENTO H.	VENCIDA
202102007665	02/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007667	02/11/2021	TALENTO H.	VENCIDA
202102007669	02/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007681	02/11/2021	TALENTO H.	VENCIDA
202102007682	02/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007704	03/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007705	03/11/2021	O. JURÍDICA	VENCIDA
202102007719	03/11/2021	O. COMUNICACIONES	VENCIDA
202102007739	04/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007753	05/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007754	05/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007758	05/11/2021	O. JURÍDICA	VENCIDA
202102007761	05/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007763	05/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007770	08/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007775	08/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007776	08/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007792	08/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007794	08/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007821	09/11/2021	O. JURÍDICA	VENCIDA
202102007840	09/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007842	09/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007859	10/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007861	10/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007862	10/11/2021	O. JURÍDICA	VENCIDA
202102007865	10/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007893	11/11/2021	O. JURÍDICA	VENCIDA

	COMUNICACIÓN INTERNA	F-GD-31	Versión 01
---	-----------------------------	---------	------------

202102007894	11/11/2021	O. JURÍDICA	VENCIDA
202102007910	12/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007918	12/11/2021	S. ALTOS L.	VENCIDA
202102007919	12/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007926	16/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007930	16/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007934	16/11/2021	O. JURÍDICA	VENCIDA

2.4 PASO CUATRO (4). Firma de Gerente - Subgerente - Jefe de Oficina. En este paso se encontraron tres (11) PQRSD, de las cuales dos (2) se encuentran vencidas.

PASO 4			
RADICADO	FECHA	OFICINA	RESPUESTA RELACIONADA
202102007728	04/11/2021	S. FOMENTO Y D	VENCIDA
202102007869	10/11/2021	S. ADMINISTRATIVA	VENCIDA

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

No se encontraron PQRSD vencidas.

3 OBSERVACIONES

3.2 Analizar el procedimiento de PQRSD, se evidencia que es reiterativo cada mes que en el paso tres (3) se genera mayor represamiento. Así mismo, en donde el procedimiento en algunos casos queda incompleto.

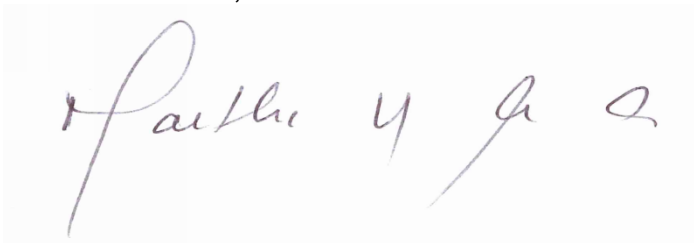
No realizar el procedimiento completo, trae como consecuencia que el sistema nos arroje unos indicadores poco favorables con respecto a las respuestas extemporáneas, lo que implica invertir más tiempo en el análisis de los reportes que genera el Mercurio, con el fin de elaborarlo lo más ajustado a nuestra realidad. Por todo lo anterior, cada uno de los responsables de los pasos del procedimiento debe asegurarse de realizarlos dentro de los tiempos determinados y asegurarse de dar siguiente paso en el Sistema Mercurio.

3.3 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, además se informe a la Oficina del CADA.

- 3.4 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