

Medellín, 11/01/2022



Para: HECTOR FABIAN BETANCUR
MONTROYA

Dependencia:
GERENCIA

De: MARTHA YOLIMA FIGUEROA
ARGOTE

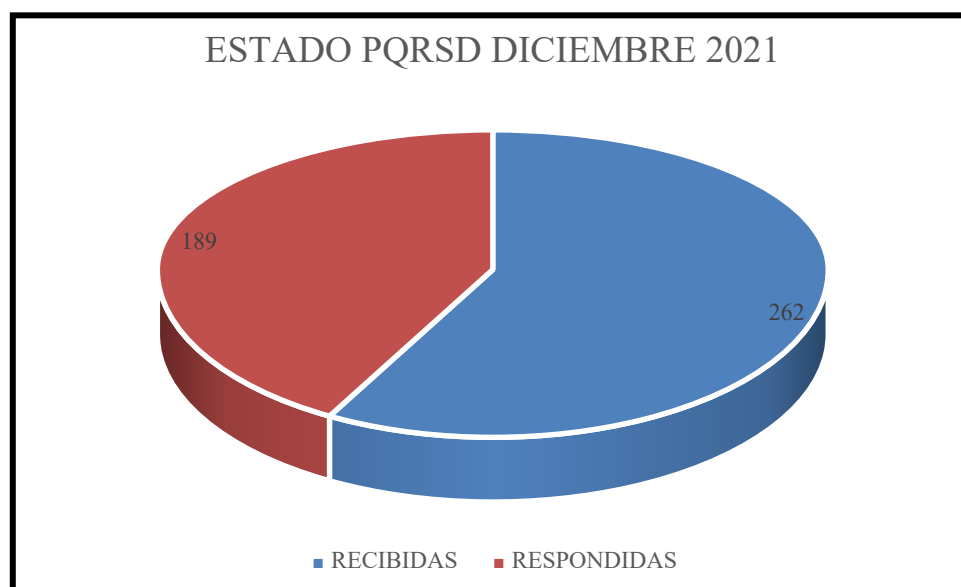
Dependencia:
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA

Asunto: INFORMES PQRSD DICIEMBRE 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 diciembre de 2021.

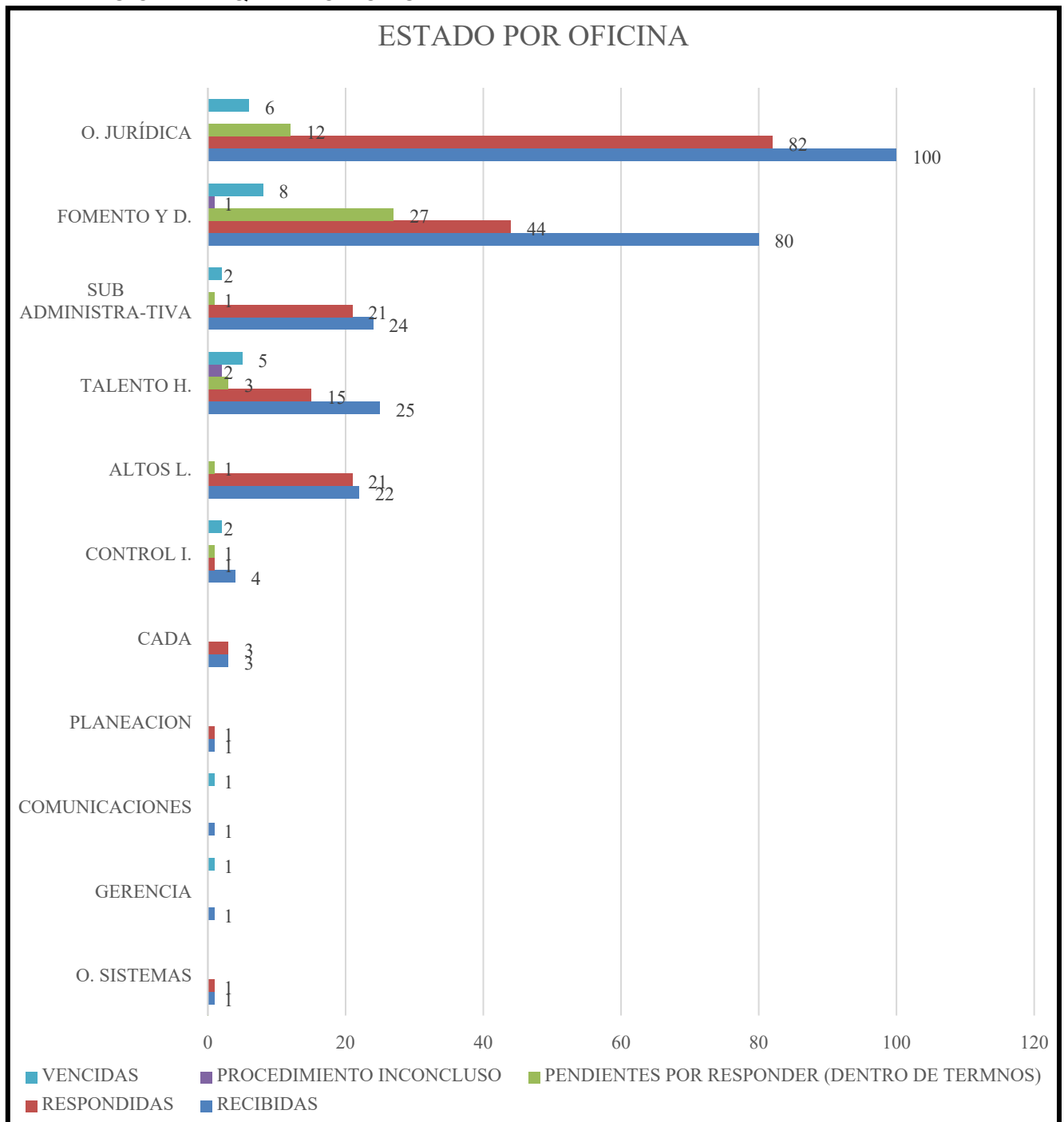
ALCANCE: Todas las PQRSD recibidas, radicadas y direccionadas por el CADA desde el día 1 a 31 de diciembre de 2021, de acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Información Mercurio.

1. ESTADO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE



El total de PQRSD recibidas fue de 262

Total, respondidas 189 es decir, un total del 72.13%

2. RELACIÓN DE PQRSD POR OFICINA


17.17% de las PQRSD quedaron pendientes por responder dentro de los términos.

9.5% de las PQRSD están vencidas



COMUNICACIÓN INTERNA

F-GD-31

Versión 01



Indeportes Antioquia
Calle 48 No. 70 - 180, Medellín. Teléfono: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

DETALLE	O. SISTEMAS	GERENCIA	COMUNICACIONES	PLANEACIÓN	CADA	CONTROL I.	ALTOS L.	TALENTO H.	SUB ADMINISTRATIVA	FOMENTO Y D.	O. JURÍDICA	TOTAL
RECIBIDAS	1	1	1	1	3	4	22	25	24	80	100	262
RESPONDIDAS	1			1	3	1	21	15	21	44	82	189
PENDIENTES POR RESPONDER (DENTRO DE TÉRMINOS)						1	1	3	1	27	12	
PROCEDIMIENTO INCONCLUSO								2		1		
VENCIDAS		1	1			2		5	2	8	6	

NOTA: los datos aquí consignados se recopilieron el 3 de enero de 2022

3. 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 en enero 3 de 2022.

3.1 PASO UNO (1). Se evidencia un total de 262 PQRSD recibidas y direccionadas desde este paso a los responsables por áreas. Se identificaron 4 situaciones que evidencian errores tales como:

RADICADO	FECHA	OFICINA	ESTADO	RESPUESTA ASOCIADA	CAUSAL
202102008535	06/12/2021	CADA	Evacuado	RECLASIFICADO, ENTRO COMO PQRSD Y NO LO ES.	ERROR USUARIO EXTERNO
202102008537	06/12/2021	FOMENTO Y DLLO	Evacuado	ERROR DEVOLUCIÓN POR SUBGERENTE HÉCTOR VÁSQUEZ.	ERROR EN PASO DOS: RESPONSABLE DE RESPUESTA
202102008888	13/12/2021	CADA	Evacuado	RECLASIFICADO, ENTRO COMO PQRSD Y NO LO ES.	ERROR USUARIO EXTERNO
202102008913	14/12/2021	CADA	Evacuado	RECLASIFICADO. ENTRO COMO PQRSD Y NO LO ES.	ERROR USUARIO EXTERNO

3.2 PASO DOS (2). Este paso se refiere a los responsables de coordinar respuesta, (Gerente, Subgerente y Jefes de oficina). Se encontraron 5 PQRSD, y una (1) de ellas se encuentra vencida.

PASO 2				
RADICADO	FECHA	OFICINA	ESTADO	RESPUESTA ASOCIADA
202102008471	01/12/2021	COMUNICACIONES	VENCIDA	
202102009098	20/12/2021	FOMENTO Y DLLO	PENDIENTE	
202102009179	22/12/2021	GERENCIA	PENDIENTE	
202102009327	29/12/2021	FOMENTO Y DLLO	PENDIENTE	
202102009335	30/12/2021	FOMENTO Y DLLO	PENDIENTE	

3.3 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 51 PQRSD, de las cuales hay vencidas 14 (relacionadas en el siguiente cuadro) y una tiene respuesta relacionada, es decir, no realizaron el procedimiento completo al no dar siguiente paso.

RADICADO	FECHA	OFICINA	ESTADO	RESPUESTA ASOCIADA
202102008467	01/12/2021	JURÍDICA	PENDIENTE	
202102008479	02/12/2021	FOMENTO Y DLLO.	PENDIENTE	
202102008512	03/12/2021	JURÍDICA	PENDIENTE	
202102008552	06/12/2021	T. HUMANO	EVACUADO	
202102008564	06/12/2021	FOMENTO Y DLLO.	PENDIENTE	

202102008566	06/12/2021	FOMENTO Y DLLO.	PENDIENTE	
202102008567	06/12/2021	FOMENTO Y DLLO	PENDIENTE	202103006554
202102008789	13/12/2021	FOMENTO Y DLLO	PENDIENTE	
202102008865	13/12/2021	JURÍDICA	PENDIENTE	
202102008911	14/12/2021	JURÍDICA	PENDIENTE	
202102008965	14/12/2021	FOMENTO Y DLLO	PENDIENTE	
202102009004	15/12/2021	T. HUMANO	PENDIENTE	
202102009006	15/12/2021	T. HUMANO	PENDIENTE	
202102009024	15/12/2021	T. HUMANO	PENDIENTE	

3.4 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.

RADICADO	FECHA	OFICINA	ESTADO	RESPUESTA ASOCIADA
202102008608	07/12/2021	FOMENTO Y DLLO.	PENDIENTE	
202102009050	16/12/2021	ADMINISTRATIVA	PENDIENTE	
202102009075	17/12/2021	JURÍDICA	PENDIENTE	
202102009173	22/12/2021	FOMENTO Y DLLO.	PENDIENTE	202203000012
202102009180	22/12/2021	FOMENTO Y DLLO.	PENDIENTE	202203000011
202102009243	27/12/2021	FOMENTO Y DLLO.	PENDIENTE	202203000013

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

RADICADO	FECHA	OFICINA	ESTADO	RESPUESTA ASOCIADA
202102008576	06/12/2021	FOMENTO Y DLLO	PENDIENTE	
202102008593	06/12/2021	T. HUMANO	EVACUADO	EVACUADO ERRÓNEAMENTE POR EL CADA Y TIENE RESPUESTA EN CONSTRUCCIÓN. ACCIÓN CORRECTIVA DIRIGIDA A. JIMÉNEZ REINDUCCIÓN COMO PRIMERA SI REINCIDE EN ENERO SE HACE LLAMADO DE ATENCIÓN ESCRITO.
202102008695	10/12/2021	FOMENTO Y DLLO	EVACUADO	
202102008909	14/12/2021	C. INTERNO	EVACUADO	EVACUADO ERRÓNEAMENTE POR EL CADA Y TIENE RESPUESTA EN CONSTRUCCIÓN. ACCIÓN CORRECTIVA DIRIGIDA A E. OSORIO REINDUCCIÓN COMO PRIMERA SI REINCIDE EN ENERO SE HACE LLAMADO DE ATENCIÓN ESCRITO.
202102008918	14/12/2021	JURÍDICA	PENDIENTE	
202102008922	14/12/2021	JURÍDICA	PENDIENTE	

202102008970	14/12/2021	C. INTERNO	EVACUADO	OJO ENTRARON POR MEDIOS DIFERENTES, TIENE EL MISMO CONTENIDO CON DIFERENTES RADICADOS. SIN RESPUESTA RELACIONADA.
202102008995	15/12/2021	ADMINISTRATIVA	EVACUADO	EVACUADO ERRÓNEAMENTE POR EL CADA Y TIENE RESPUESTA EN CONSTRUCCIÓN. ACCIÓN CORRECTIVA E. OSORIO REINDUCCIÓN COMO PRIMERA SI REINCIDE EN ENERO SE HACE LLAMADO DE ATENCIÓN ESCRITO.
202102009007	15/12/2021	T. HUMANO	EVACUADO	EVACUADO ERRÓNEAMENTE POR EL CADA Y TIENE RESPUESTA EN CONSTRUCCIÓN. ACCIÓN CORRECTIVA A A. JIMÉNEZ REINDUCCIÓN COMO PRIMERA SI REINCIDE EN ENERO SE HACE LLAMADO DE ATENCIÓN ESCRITO.
202102009025	15/12/2021	T. HUMANO	PENDIENTE	202103006773 INCONCLUSO EL PROCEDIMIENTO.
202102009079	17/12/2021	C. INTERNO	EVACUADO	EVACUADO ERRÓNEAMENTE POR EL CADA Y TIENE RESPUESTA EN CONSTRUCCIÓN. ACCIÓN CORRECTIVA E. OSORIO REINDUCCIÓN COMO PRIMERA SI REINCIDE EN ENERO SE HACE LLAMADO DE ATENCIÓN ESCRITO.
202102009169	22/12/2021	T. HUMANO	PENDIENTE	202103006772 INCONCLUSO EL PROCEDIMIENTO

4. OBSERVACIONES

4.1 Es preciso elegir las nuevas gestoras de PQRSD para que éstas no se queden perdidas en el Sistema Mercurio y se cumpla con los tiempos reglamentarios, evitando así los riesgos de tutela.

A enero 6 tenemos las siguientes funcionarias que deben ser reemplazadas:

Lina Giraldo – Gestora - Gerencia.

Lucrecia Londoño – Responsable de Respuesta – O. de Control Interno

Flor García – Gestora – Subgerencia de Fomento y Dlo. Deportivo.

4.2 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.

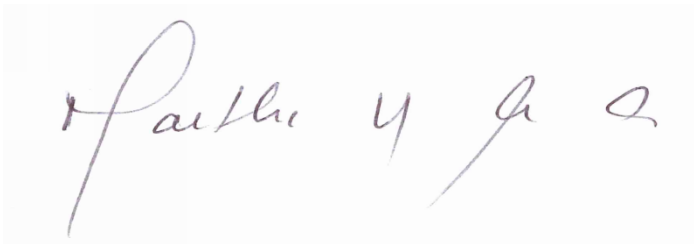
No realizar el procedimiento completo, trae como consecuencia que el sistema nos arroje unos indicadores poco favorables con respecto a las respuestas extemporáneas, lo que implica invertir más tiempo en el análisis de los reportes que genera el Mercurio,

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.

4.3 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 informa a la Oficina del CADA.

4.4 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