



1969 - 2019



COMUNICACION INTERNA

Medellín, 08/08/2019



Para:
LISANA SOFIA SANCHEZ LEDESMA

Dependencia:
GERENCIA

De:
LUCRECIA LONDONO BUILES

Dependencia:
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: INFORME SEGUIMIENTO SEMESTRAL PQRSD ENERO - JUNIO 2019

Cordial saludo Dra. Lisana Sofia,

Nos permitimos presentar informe semestral del trámite y gestión de las PQRSD radicadas en la entidad, en atención al Artículo 76 inciso 2° Ley 1474, que establece el deber de las oficinas de Control Interno de vigilar que la atención, trámite y resolución de la peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se preste por la entidad de acuerdo a la ley, y rendir a la administración un parte sobre el particular.

1. OBJETIVO:

- Cumplimiento de Indeportes Antioquia al artículo 23 de la Constitución Política.
- Cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76 inciso 2°.

2. ALCANCE:

Seguimiento y análisis de las PQRSD que ingresaron a la entidad del 1° de enero al 30 de junio de 2019.

3. SUSTENTO JURIDICO Y PROCEDIMENTAL:

- Artículo 23 Constitución Política de Colombia: Establece como Derecho Fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener respuesta.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Resolución 58 del 2016 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición en Indeportes Antioquia y se deja sin efectos la resolución 00193 del 31 de enero de 2014”.



Indeportes Antioquia

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



1969 - 2019



- Procedimiento para la Gestión de PQRSD código P-MC-07 Versión 05 aprobada el 04/02/2016.
- Artículo 76 inciso 2° ley 1474: Deber de la oficina de Control Interno de vigilar que la atención se preste de acuerdo a la ley y rendir informe semestral a la administración de la entidad.

4. PRUEBAS E INSTRUMENTOS A APLICAR:

- Verificación y análisis documental.
- Entrevistas y/o encuestas.
- Seguimiento a planes de mejoramiento.
- Las demás que a criterio del auditor considere pertinentes.

5. RECURSOS:

Se utilizan los recursos (Humanos, logísticos, tecnológicos) disponibles con los que cuenta la oficina para realizar las diferentes auditorías, entre ellos el software de Gestión Documental MERCURIO.

6. DESARROLLO DEL TRABAJO:

Se realizó solicitud mediante mesa de ayuda a la Oficina de Sistemas para que enviara el reporte de las PQRSD que han ingresado a la entidad entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019.

Se realizó entrevista con los Gestores que de acuerdo con el reporte presentaron Peticiones excedidas en el tiempo legal de respuesta y pendientes por gestionar.

Posteriormente se envió correo electrónico a las áreas que presentaban PQRSD pendientes por gestionar, para que relacionaran, en caso de que existiera, el número del radicado con el cual se dio respuesta a la petición.

Se realizaron las diferentes revisiones a lo solicitado anteriormente y se validaron procesos con las personas que intervienen en este procedimiento.

6.1 FORTALEZAS

- Se cuenta con un software adecuado y robusto para la administración del sistema de Gestión de Documental (MERCURIO)
- Se cuenta con un procedimiento documentado en el sistema de Gestión de Calidad.
- Los funcionarios del CADA procuran hacer una adecuada clasificación de las PQRSD



Indeportes Antioquia

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



1969 - 2019



6.2 SITUACIONES EVIDENCIADAS

6.2.1 Generalidades:

Al hacer la revisión del proceso se pudo evidenciar, ausencia de políticas institucionales de servicio al ciudadano tal como lo establece el Decreto 1499 de 2017, que crea el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que para el caso específico de esta unidad auditable la Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para el Resultado”, debe integrar el procedimiento de PQRSD. Esta Dimensión, agrupa un conjunto de políticas, que tienen como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

Para ello, esta dimensión se entiende desde dos perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, o “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera” es en este aspecto donde debe desarrollarse aspectos como Relación Estado Ciudadano, la racionalización de Trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio al Ciudadano, Gobierno Digital e Integridad, donde claramente el procedimiento de “Gestión de PQRSD” tendría su desarrollo.

En Indeportes Antioquia este procedimiento “Gestión de PQRSD” se encuentra dentro del proceso de “Mejoramiento Continuo” es así como se revisó tanto la Resolución 58 del 2016 como el procedimiento P-MC-07 Versión 05 aprobada el 04/02/2016 y se observa que están vigentes desde el año 2016; sin embargo, requiere una actualización en el sentido de incluir el canal de denuncias, que se articule con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, revisar las áreas que por el volumen de peticiones requieran un gestor adicional, ajustar la parametrización de los tiempos de respuesta así como ajustar los tiempos de las revisiones que hace la oficina de control Interno a la gestión de las PQRSD con los términos de ley que son cada 6 meses.

Se reitera que en el contenido de la resolución 058 de 2016, se evidencia que la responsabilidad de garantizar el trámite y respuesta oportuna de las PQRSD es del Gerente. Sin embargo, dentro de la misma resolución se establecen responsabilidades a los subgerentes y jefes de Oficina, específicamente en lo relativo a asignar los Gestores de PQRSD en su área, y a seguir el procedimiento establecido dando el trámite de respuesta de la respectiva Petición.

Cabe advertir que, frente a la responsabilidad de la respuesta en los términos de la ley, ésta no se encuentra delegada expresamente por lo que la responsabilidad sigue recayendo en el Gerente.

Con relación a los Riesgos el proceso solo tiene establecido un riesgo para el procedimiento de PQRSD y es “Incumplimiento legal para responder las PQRSD” con un impacto legal, reputacional y operativo. Está catalogado como moderado, sin embargo, incluso después de aplicarse los controles continua con la misma calificación por lo que se considera que el



Indeportes Antioquia

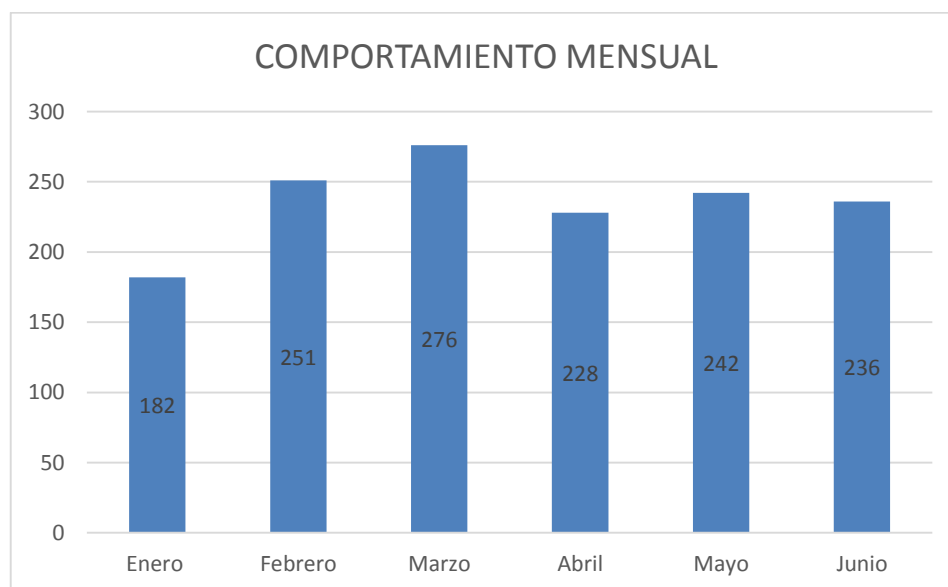
Calle 48 No. 70 - 180, Medellín. Teléfono: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

control no es efectivo, adicionalmente las causas del riesgo no se compadecen con la realidad de la entidad.

6.2.2 Gestión de las PQRSD

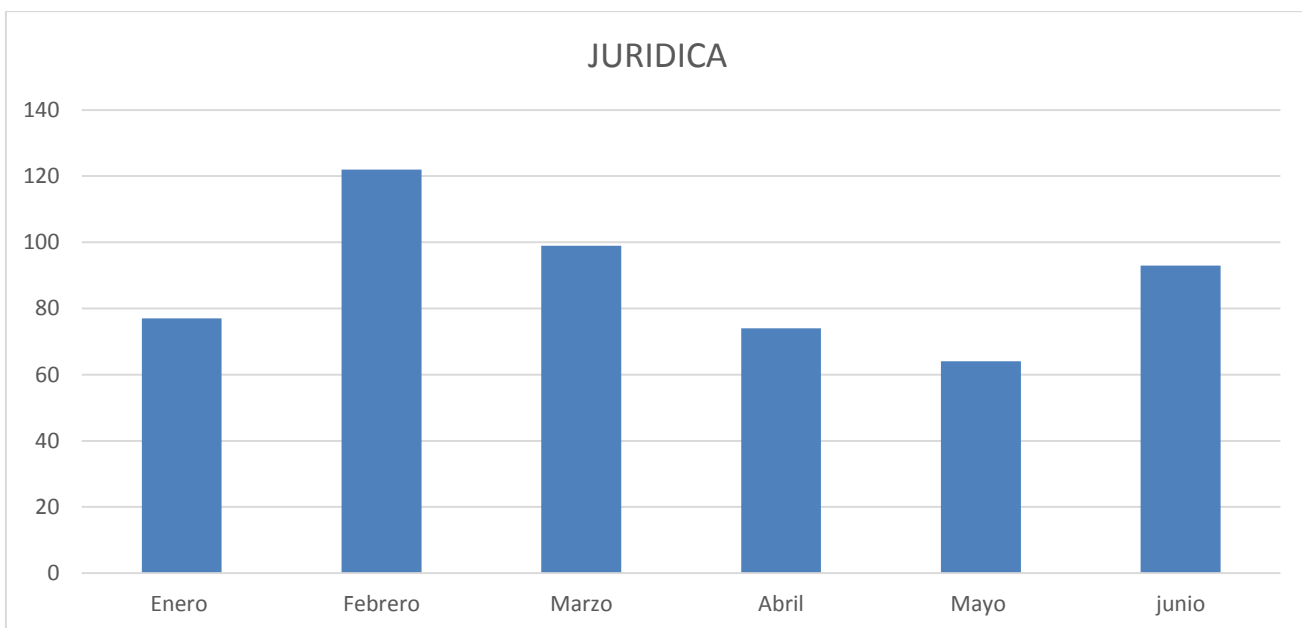
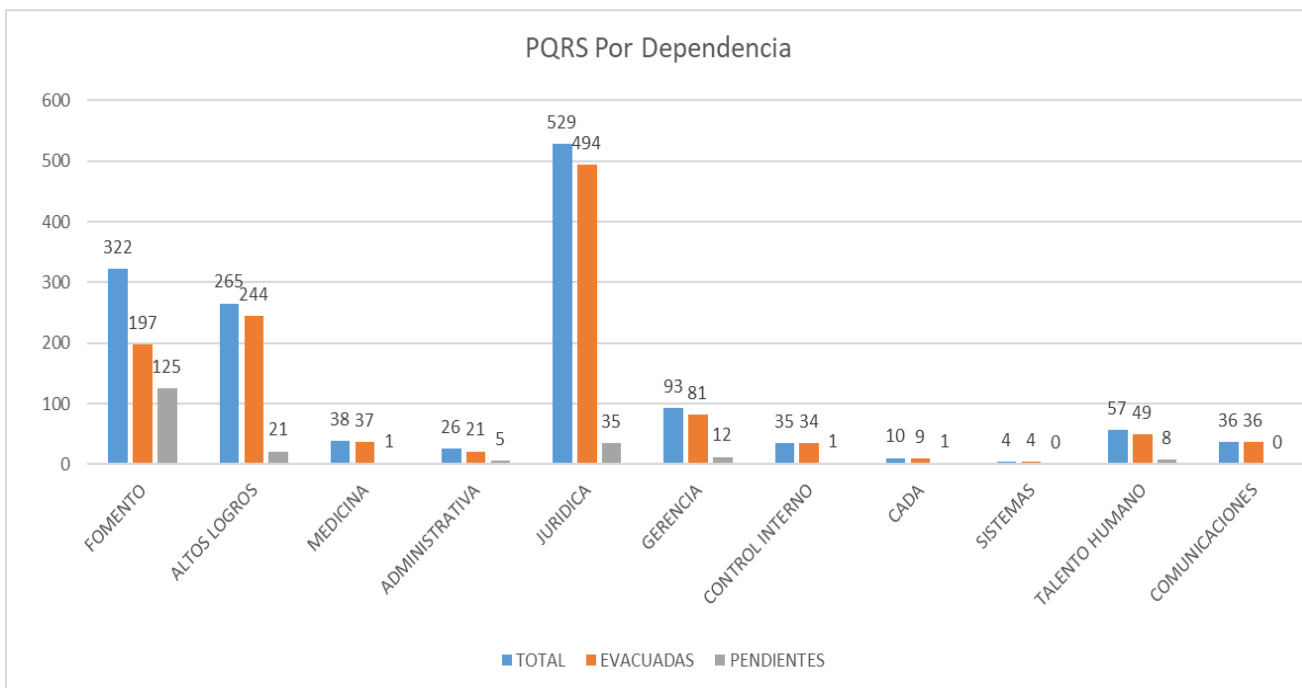
Al revisar el reporte generado por el sistema de gestión documental “Mercurio” con las 1415 PQRSD recepcionadas desde el 01 de enero al 30 de junio de 2019, y al analizar el tiempo de respuesta de cada una de ellas se encontró lo siguiente:

- De acuerdo con el procedimiento establecido desde el Centro de Administración Documental – CADA- de la entidad, se realiza la clasificación de las PQRSD atendiendo el asunto sin embargo al entrevistar algunos gestores de PQRSD manifiestan que en ocasiones reciben peticiones que no pertenecen a su área, por lo que se requiere mayor cuidado al momento de direccionar las peticiones, por lo que puede ser necesario dar capacitación en este sentido al personal del Cada.
- El reporte que genera el sistema de Gestión documental “Mercurio” en el periodo evaluado (enero – junio 2019) se registra un ingreso a la entidad de 1415 peticiones, las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

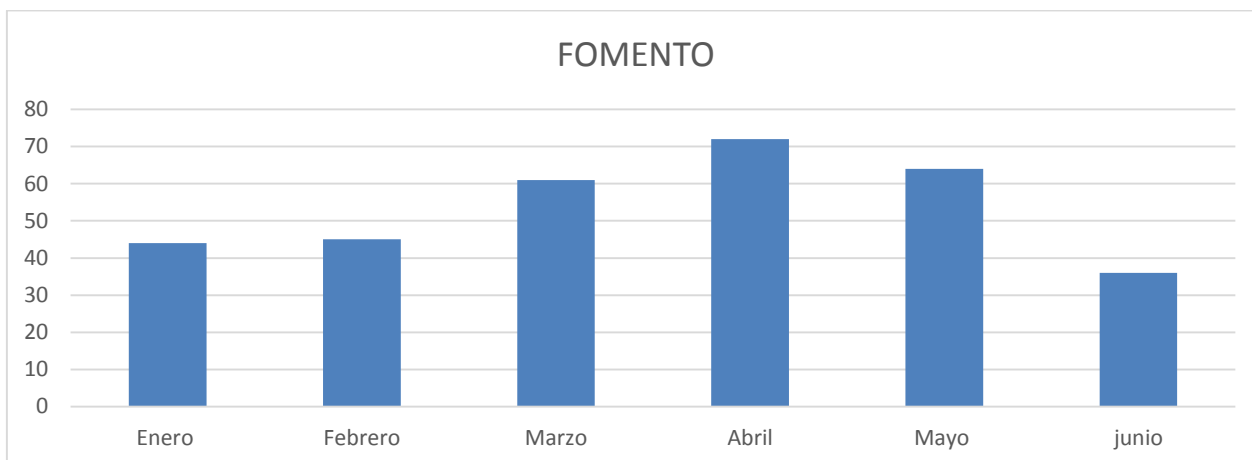


- En promedio han ingresado a la entidad 236 peticiones mensuales por lo que puede decirse que el flujo de peticiones ingresadas a la entidad en el primer semestre ha estado dentro del promedio.
- La dependencia a la cual ingresaron el mayor número de PQRSD en el primer semestre fue la Oficina Asesora Jurídica, seguida por Fomento y Altos Logros.

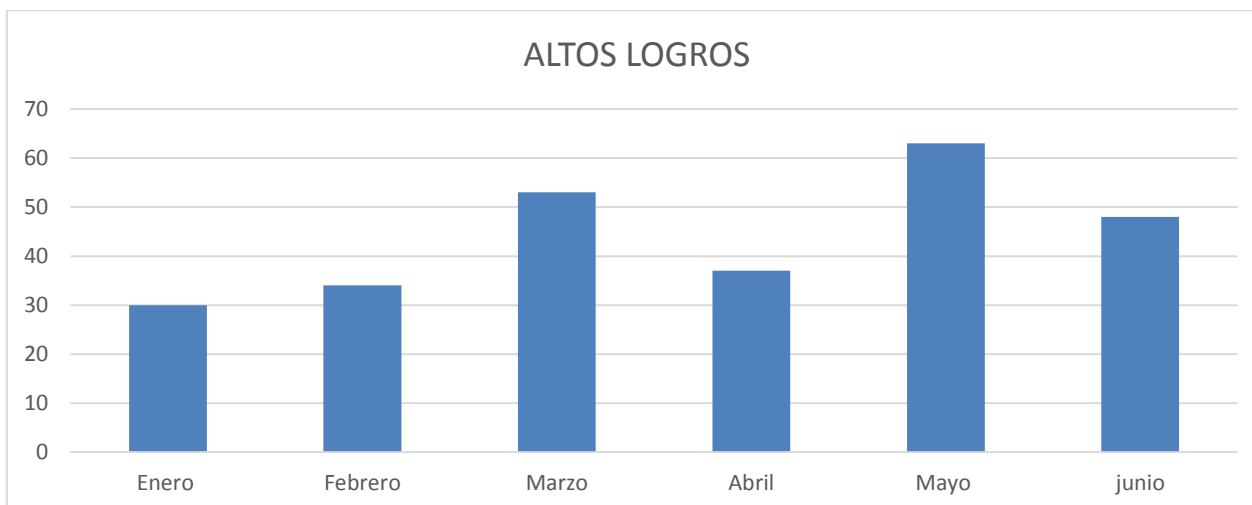
Adicionalmente se evidencia que la oportunidad en la respuesta de la oficina asesora jurídica es del 93%, en Fomento es del 61% y en altos logros del 92%.



- La dependencia que tiene el segundo lugar con mayor número de Peticiones fue la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, donde se manejan temas de: Eventos, infraestructura, solicitud de apoyos a los municipios entre otros. En el primer semestre de 2019 el 80% de las PQRSD de esta dependencia estaban dirigidas al equipo de Infraestructura.

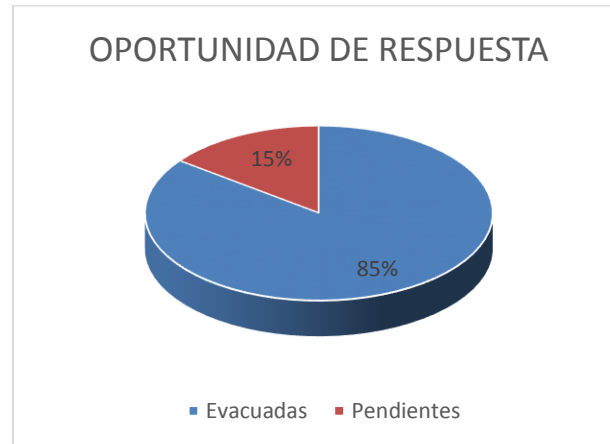


- La tercera dependencia con mayor volumen de peticiones fue la Subgerencia de Altos logros, por donde se canalizan las solicitudes de apoyo en las diferentes modalidades para deportistas, clubes y ligas.



- Se evidencia que se mantiene la tendencia de la vigencia 2018, en un 85% de respuestas oportunas o dentro del término legal establecido para las PQRSD.

Preocupa, como ya se anotó, que existe un riesgo del 15% para la entidad de verse inmersa en procesos legales por la violación al derecho de petición situación que ya se ha materializado con acciones de tutela en vigencias anteriores.



- Se reitera que el incumplimiento de este deber puede desencadenar en proceso legales como acciones de Tutela, con las consecuencias que se derivan, como procesos disciplinarios para el Gerente por ser el directamente responsable de la atención y trámite.
- Se reitera la observación relacionada con la parametrización en el sistema de Gestión documental Mercurio en los tiempos de vencimiento, ya que cuenta los días calendario y no hábiles y, por esta razón, en el reporte que genera el sistema aparece varias PQRSD reportadas con más días de vencimiento. A la fecha dicha situación no se ha corregido.
- Se reitera la falta de oportunidad en la mayoría de las respuestas a las PQRSD asignadas en la subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, específicamente, en el Equipo de Infraestructura.
- Se debe gestionar en el Sistema de Gestión Documental Mercurio el paso de “Evacuar” una vez se haya relacionado la respuesta a la PQRSD asignada.
- Revisado el plan de mejoramiento, y este no está siendo efectivo, pues no se ven avances en el mejoramiento del procedimiento, de acuerdo a las revisiones efectuadas por esta oficina.



1969 - 2019



6.2.3 Vencimiento de las PQRS

Con corte a junio 31, de las de 1415 peticiones que ingresaron a la entidad, a 98 peticiones no se les había dado respuesta excediendo el tiempo legal para hacerlo, las cuales habían sido asignadas a la Subgerencia de Fomento y Desarrollo deportivo.

Al indagar con el área se pudo evidenciar que 32 peticiones correspondían a solicitudes de documentos contractuales como solicitudes de adiciones y prorrogas, solicitudes de Informes de supervisión, entre otros, por lo que se encontraban mal direccionadas, a las 68 peticiones restantes se les debió dar respuesta dentro del término legal previsto.

No obstante, el Subgerente de Fomento y Desarrollo Deportivo envió comunicación a los funcionarios con Peticiones pendientes por responder recordándoles su deber de dar respuesta a las PQRS y a la fecha de presentación de este informe se ha avanzado en esta tarea tal como se detalla a continuación:



Indeportes Antioquia

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



1969 - 2019

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

No. Radicado	Fecha Radicaci	Nombre del Remitente	Referencia del Documento	Estado	Tiempo de Gestió	OBSERVACIONES O /RESPUESTA
201902000083	11/01/2019 15:01:08.453	INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACION DE ARBOLETES	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD INTENCIÓN DE PARTICIPACIÓN DEL MEGA EVENTO POR SU SALUD, MAESTRO MUEVASE PUES	Pendiente	113 días 9 horas 30 minutos	201903000792
201902000191	17/01/2019 14:51:43.373	MUNICIPIO DE PUERTO TRIUNFO	DERECHO DE PETICIÓN DEVOLUCION DE DOCUMENTOS PROYECTO CONSTRUCCION DE LA PISTA DE PATINAJE DE VELOCIDAD	Pendiente	111 días 2 horas 1 minuto	201903001687
201902000668	06/02/2019 08:00:56.403	MUNICIPIO DE VEGACHI	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE PROYECTO CON RADICADO 201802003573	Pendiente	97 días 8 horas 36 minutos	201903001680
201902000919	19/02/2019 11:45:44.853	LIGA ANTIOQUEÑA DE FUTBOL DE SALON	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE AUDITORIO	Pendiente	88 días 5 horas 6 minutos	201903003474
201902000938	19/02/2019 15:57:14.983	LIGA DE DEPORTES PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD FISICA DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE APOYO PARA CAPACITACIÓN EN JUZGAMIENTO	Pendiente	88 días 41 minutos	201903003476
201902000950	20/02/2019 09:56:31.8	COMUNIDAD PQR	RADICADO POR LA COMUNIDAD	Pendiente	87 días 1 hora 49 minutos	201903003453
201902001021	22/02/2019 15:09:27.83	CLUB DEPORTIVO NADO SINCRONIZADO DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITAN RESERVA DE UN SALÓN DURANTE EL 1ER SEMESTRE DE 2019	Pendiente	84 días 9 horas 30 minutos	201903003472
201902001474	04/03/2019 16:20:45.177	MARLY ANDREA CARVAJAL PEREZ	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE 30 BALONES	Pendiente	73 días 5 horas 25 minutos	201903001684
201902001518	06/03/2019 10:34:43.75	COMUNIDAD PQR	Se requiere, todos los documentos que soporten dicho estudio del convenio y o contrato.	Pendiente	77 días 2 horas 15 minutos	201903002860
201902001637	12/03/2019 10:35:25.92	GOBERNACION DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN REMISIÓN CORREO ELECTRONICO OFICIO SUSCRITO POR EL SEÑOR LUIS OCTAVIO PATIÑO, INFORMACION SOBRE LA INNOVACIÓN DEPORTIVO-RECREATIVA PALOTROKE CREADA EN ANTIOQUIA	Pendiente	73 días 5 horas 21 minutos	201903002209
201902002167	27/03/2019 13:32:37.057	JUZGADO 25 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE MEDELLIN	DERECHO DE PETICIÓN EVENTO CORRE MI TIERRA MEDELLÍN	Pendiente	63 días 1 hora 48 minutos	201901003396
201902002379	04/04/2019 11:37:56.19	ANDRES FERNANDO GIL GALLEGO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CAPACITACIÓN PARA ENTRENADORES Y DEPORTISTAS DE BALONCESTO	Pendiente	55 días 9 horas 42 minutos	201903003475
201902002554	08/04/2019 15:47:29.62	LIGA DE DEPORTES PARA PERSONA CON DISCAPACIDAD FISICA DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CAPACITACIÓN DE PARA-BALONCESTO SOBRE SILLA DE RUEDAS	Pendiente	54 días 9 horas 30 minutos	201903003469
201902003318	02/05/2019 09:10:57.487	MUNICIPIO DE CAROLINA DEL PRINCIPE	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD AUTORIZACION COMPRA IMPLEMENTOS ADICIONALES PROYECTO LEY DEL CIGARRILLO	Pendiente	40 días 5 horas	201903003466
201902003452	07/05/2019 13:39:57.983	LIGA ANTIOQUEÑA DE JUDO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE ALOJAMIENTO EN NEIVA 80 O VILLA DEPORTIVA	Pendiente	36 días 8 horas 14 minutos	201903003262
201902003467	07/05/2019 17:04:37.113	GOBERNACION DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE BALONERÍA	Pendiente	36 días 9 horas 37 minutos	201903002546
201902003530	09/05/2019 14:15:58.407	MUNICIPIO DE SAN VICENTE	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Pendiente	34 días 6 horas 47 minutos	201903002426
201902003798	20/05/2019 13:54:49.2	GOBERNACION DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO Y DE COMUNICACIONES	Pendiente	28 días 5 minutos	201903003105
201902003931	23/05/2019 17:16:54.317	CORPORACION CORIVEN (ADOLFO VILLA ALZATE)	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE APOYO TRADICIONAL CLÁSICO FUTBOLERO FATIMA NUTIBARA	Pendiente	24 días 8 horas 58 minutos	201903003423
201902004209	28/05/2019 14:41:15.657	COMUNIDAD PQR	RADICADO POR LA COMUNIDAD	Pendiente	22 días 2 horas 6 minutos	201903003417
201902004271	30/05/2019 09:04:01.273	SANTIAGO ISAZA HURTADO - CLUB DEPORTIVO NOMADAS	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE APOYO PARA CAMPEONATO MUNDIAL	Pendiente	20 días 3 horas 17 minutos	201903003421

No obstante, aún están pendientes por responder 39 solicitudes, algunas con más de 120 días de retraso como se evidencia en los siguientes cuadros:



Indeportes Antioquia

Calle 48 No. 70 - 180, Medellín. Teléfono: 520 08 90

www.indeportesantioquia.gov.co



1969 - 2019

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

No. Radicado	Fecha Radicación	Nombre del Remitente	Referencia del Documento	Estado	Tiempo de Gestión	OBSERVACIONES O /RESPUESTA
201902000034	04/01/2019 14:36:54.55	CONSORCIO B.J.A	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE CERTIFICADO O ACLARACIÓN N° 330 DE 2009	Pendiente	119 días 14 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902000564	31/01/2019 17:03:24.94	MUNICIPIO DE REMEDIOS	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RETIRO DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS DEL PROYECTO "CONSTRUCCIÓN Y DOTACIÓN DE CANCHA EN GRAMA SINTÉTICA	Pendiente	99 días 9 horas 33 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902000739	08/02/2019 11:28:18.73	COLDEPORTES	DERECHO DE PETICIÓN TRASLADO POR COMPETENCIA PROYECTO DENOMINADO CONSTRUCCIÓN PARQUE RECREO DEPORTIVO LOS FUNDADORES EN EL BARRIO SAN JUAN, MUNICIPIO DE COPACABANA	Pendiente	95 días 5 horas 5 minutos	Alexander Salas
201902001709	14/03/2019 13:42:56.64	MUNICIPIO DE SAN RAFAEL	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITAN DEVOLUCIÓN DEL PROYECTO MANTENIMIENTO COLISEO MUNICIPAL	Pendiente	70 días 8 horas 30 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902001876	22/03/2019 11:52:27.283	COMUNIDAD PQR	RADICADO POR LA COMUNIDAD	Pendiente	64 días 8 horas 9 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902001877	22/03/2019 11:54:25.457	MUNICIPIO DE ENVIGADO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CONSTRUCCIÓN PROYECTO PARQUE DEPORTIVO LAS ANTILLAS	Pendiente	64 días 8 horas 9 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902002182	27/03/2019 14:27:05.61	MUNICIPIO DE VIGIA DEL FUERTE	DERECHO DE PETICIÓN QUEJA INCONFORMIDAD EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA PLACA POLIDEPORTIVA	Pendiente	63 días 1 hora 42 minutos	Diana Arias
201902002230	28/03/2019 15:56:13.953	CORPORACION ECOPARMO DEPORTES A MOTOR	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN (VARIAS)	Pendiente	62 días 28 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902002234	28/03/2019 16:07:33.177	GOBERNACION DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO DEPORTIVO Y DE COMUNICACIONES	Pendiente	62 días 26 minutos	armando Arcila
201902002244	29/03/2019 11:49:42.19	MUNICIPIO DE PUEBLORRICO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE FUNCIONARIA CAROLINA PINO 3ER ENCUENTRO MUNICIPAL	Pendiente	61 días 2 horas 58 minutos	Carolina Pino
201902002405	04/04/2019 17:18:08.013	CORPORACION CLUB XENEIXE DE FUTBOL	PROPUESTA COPA ATLETICO NACIONAL CON LA COMUNIDAD 2019	Pendiente	54 días 6 horas 52 minutos	armando Arcila
201902002416	05/04/2019 09:40:55.74	MUNICIPIO DE SANTA FE DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE VISITA CONSTRUCCION Y ELABORACIÓN PISTA DE PATINAJE	Pendiente	55 días 9 horas 30 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902002422	05/04/2019 09:51:41.5	CONSORCIO CICLO ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RETIRO DE OFICIO CON RADICADO 201902002296 DEL 02 DE ABRIL DE 2019	Pendiente	55 días 9 horas 30 minutos	Alexander Salas
201902002575	09/04/2019 10:12:52.193	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES DE APARTADO	DERECHO DE PETICIÓN SUGERENCIA DE PREMIACIÓN	Pendiente	54 días 6 horas 35 minutos	armando Arcila
201902002627	10/04/2019 11:29:46.937	MUNICIPIO DE SAN ROQUE	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE COFINANCIACIÓN PARA ESPACIO DEPORTIVO RURAL	Pendiente	53 días 3 horas 22 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902002661	11/04/2019 09:36:54.007	GOBERNACION DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DOCUMENTOS PARA SOLICITAR EL AVAL ESTRATÉGICO A LA POLICIA NACIONAL, PARA EL PROYECTO: CENTRO DE CAPACITACIÓN PARA LA POLICIA NACIONAL Y SUB-ESTACIÓN DE POLICIA	Pendiente	52 días 1 hora 52 minutos	Alexander Salas
201902002673	11/04/2019 11:28:04.843	I.E. SAN JOSE	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE AYUDA EN IMPLEMENTACIÓN DEPORTIVA	Pendiente	52 días 1 hora 52 minutos	Catalina



Indeportes Antioquia

Calle 48 No. 70 - 180, Medellín. Teléfono: 520 08 90

www.indeportesantioquia.gov.co



1969 - 2019

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

No. Radicado	Fecha Radicada	Nombre del Remitente	Referencia del Documento	Estado	Tiempo de Gestión	OBSERVACIONES O /RESPUESTA
201902002788	22/04/2019 10:07:47.13	COMUNIDAD PQR	Propuesta para Carta Magna de los Juegos Deportivos de Antioquia - Final Departamental	Pendiente	46 días 9 horas 40 minutos	armando Arcila
201902002864	23/04/2019 09:32:32.58	CORPORACION INDEPENDIENTE DE ARBITROS DE FUTBOL DE SALON	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE IMPLEMENTACIÓN PARA CUMPLIR COMPROMISO EN ESPAÑA	Pendiente	46 días 10 minutos	Catalina
201902003018	24/04/2019 15:23:19.0	COMUNIDAD PQR	Derecho de Petición, Construcción y remodelacion de la unidad deportiva, recreativa y cultural CHAPECOENSE JOSAM en el Municipio de La Unión	Pendiente	44 días 9 horas 32 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902003085	24/04/2019 17:21:09.607	ALVARO ARREDONDO SIERRA	DERECHO DE PETICIÓN CARTA FUNDAMENTAL	Pendiente	44 días 9 horas 31 minutos	armando Arcila
201902003177	25/04/2019 16:22:46.77	MUNICIPIO DE SANTA FE DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRATO N° 378 DE 2017	Pendiente	43 días 9 horas 49 minutos	Alexander Salas
201902003188	25/04/2019 17:34:30.87	MUNICIPIO DE MUTATA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA PLACA POLIDEPORTIVA	Pendiente	43 días 9 horas 30 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902003189	25/04/2019 17:36:11.753	MUNICIPIO DE APARTADO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PLACAS POLIDEPORTIVAS	Pendiente	43 días 9 horas 30 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902003266	29/04/2019 14:04:04.74	CORPORACION INTERNACIONAL FUTBOL CON VALORES	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE APOYO A DEPORTISTAS	Pendiente	41 días 8 horas 33 minutos	armando Arcila
201902003279	29/04/2019 17:34:29.673	MUNICIPIO DE TOLEDO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE APOYO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO ESCENARIOS MULTIPROPOSITO I FASE EN EL CASCO URBANO	Pendiente	41 días 55 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902003353	03/05/2019 11:24:03.133	VIVA - EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE APROBACIÓN Y DEFICIÓN DE EQUIPOS DE GIMNASIO AL AIRE LIBRE-EZCENARIOS DEPORTIVOS MUNICIPIO DE GUARNE	Pendiente	38 días 8 horas 51 minutos	Alexander Salas
201902003361	03/05/2019 13:14:01.693	FUNDACION BURITICA VERDOLAGA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DONACION DE IMPLEMENTACIÓN PARA FUTBOLIMPLE	Pendiente	38 días 7 horas 14 minutos	armando Arcila
201902003438	07/05/2019 10:49:33.277	LIGA DE BOXEO DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN DONACIÓN RING	Pendiente	36 días 9 horas 36 minutos	armando Arcila
201902003441	07/05/2019 11:20:55.947	GOBERNACION DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE DERECHO A LA RECREACIÓN Y DEPORTE	Pendiente	37 días 2 horas 60 minutos	Carolina Pino
201902003458	07/05/2019 14:55:25.623	LIGA DE SOFTBOL DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE TENER EN CUENTA A LA LIGA PARA LA COORDINACIÓN DE LOS DIFERENTES TORNEOS	Pendiente	37 días 1 hora 56 minutos	armando Arcila
201902003471	08/05/2019 10:25:32.18	JUNTA ACCION COMUNAL BARRIO BELLA VISTA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE LA CANCHA DE FUTBOL 11	Pendiente	35 días 6 horas 23 minutos	Juan Carlos Jhonson
201902003541	09/05/2019 16:15:12.567	VOLTRAN SAS	DERECHO DE PETICIÓN PRESENTACION DE LA EMPRESA PARA CONTRATACION DEL CENTRAL PARK	Pendiente	34 días 6 horas 45 minutos	Catalina
201902003551	10/05/2019 09:19:48.647	INDES LTDA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE REUBICACION	Pendiente	34 días 5 horas 7 minutos	Santiago Sorza
201902003552	10/05/2019 09:53:38.983	COLDEPORTES	POSTULACIÓN EQUIPO HEVS ANTIOQUIA 2019	Pendiente	34 días 5 horas 6 minutos	Alexander Salas
201902003785	20/05/2019 11:14:00.503	MUNICIPIO DE BELLO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD SOCIALIZACIÓN PROYECTO CENTRAL PARK Y CALZADA ORIENTAL	Pendiente	28 días 6 minutos	Alexander Salas
201902003788	20/05/2019 11:28:05.603	VIVA - EMPRESA DE VIVIENDA DE ANTIOQUIA	DERECHO DE PETICIÓN REITERACION DE SOLICITUD DE INSTRUCCIONES EN ESCENARIO DEPORTIVO EN STO DOMINGO	Pendiente	28 días 4 horas 4 minutos	Alexander Salas
201902003807	20/05/2019 14:44:06.16	MUNICIPIO DE PUEBLORRICO	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD CAMBIO DE FECHA DE LA FINAL JUEGOS CAMPESINOS	Pendiente	28 días 4 minutos	armando Arcila
201902003884	22/05/2019 16:58:56.81	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA RECREACIÓN, ACTIVIDAD FÍSICA Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACION CONCEPTO TELEFONIA MOVIL 2019	Pendiente	25 días 9 horas 30 minutos	Marcela Arias
201902004222	28/05/2019 16:29:04.17	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACION	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE VINCULACIÓN CON LA SUMA DE DE 25,000,000	Pendiente	21 días 8 horas 36 minutos	Catalina
201902004350	04/06/2019 09:28:07.47	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA RECREACIÓN, ACTIVIDAD FÍSICA Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE	DERECHO DE PETICIÓN REITERACION DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS PARA DESEMBOLSOS PENDIENTES	Pendiente	18 días 6 horas 54 minutos	Alexander Salas
201902004378	05/06/2019 10:27:59.813	JUAN ESTEBAN TABORDA FLOREZ	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LOS JUEGOS DEPARTAMENTALES 2019	Pendiente	16 días 7 horas 16 minutos	armando Arcila



Indeportes Antioquia

Calle 48 No. 70 - 180, Medellín. Teléfono: 520 08 90

www.indeportesantioquia.gov.co

6.3 RECOMENDACIONES:

- Tomar acciones administrativas y disciplinarias por parte de la Gerencia, toda vez que, los planes de mejoramiento no están siendo tomados en cuenta, pues no se implementaron acciones de mejora efectivas resultado de otros seguimientos al procedimiento.
- La Gerencia, debe designar a un área responsable del seguimiento mensual al trámite de las PQRSD, a la fecha, no existe “doliente o responsable del procedimiento”, y de implementar las mejoras.
- La entidad debe articular el procedimiento de PQRSD con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dentro de las Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para el Resultado” en la política de “Gobierno Digital”, “Política de Relación Estado Ciudadano” y “Política de Servicio al ciudadano”, e implementar todos los canales (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) con el fin de facilitar y hacer más efectiva la interacción entre la entidad y los grupos de valor, con la opción de hacer seguimiento, recibir respuesta y enviar retroalimentación sobre el servicio.
- Se reitera la necesidad de actualizar y modificar la resolución asignando un área responsable y claridad frente a responsabilidad a los Subgerentes y Jefes de Área para la respuesta oportuna de las PQRSD.
- De igual forma, se hace necesario actualizar los términos del sistema Mercurio, a la realidad actual de la entidad, entendiendo que éstos no se están cumpliendo y, ajustar el número de gestores de acuerdo al volumen de Peticiones. En este sentido se reitera la importancia de un gestor independiente para el Equipo de Infraestructura dado el volumen de peticiones que ingresan a esa área.
- En tanto se actualice la resolución, se reitera la obligación de dar aplicación estricta a la resolución 058 de 2016 y, en especial, al cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a los derechos de petición, con el fin que, la entidad no se vea envuelta en acciones legales y que los funcionarios no se vean involucrados en posibles procesos disciplinarios por estas faltas.
- Revisar la parametrización del sistema de Gestión Documental Mercurio con el fin de realizar la clasificación por tipo de solicitud: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencias y Denuncias y de esta manera hacer un mejor seguimiento a las necesidades y nivel de satisfacción de los grupos interesados.
- El personal del CADA, debe diligenciar de manera adecuada y explícita la casilla “Referencia del documento” pues se evidencia que hace falta detallar con una breve descripción el asunto de la PQRSD.

- La dependencia que recibe la PQRSD y que requiere la concurrencia de otra dependencia, debe inmediatamente remitir la PQRSD para su respuesta y debe estar al tanto de los términos de respuesta establecidos en el procedimiento, así como a los términos de ley, a efectos de que no se venzan.
- Debe recordarse que, en el caso de que se requiera mayor tiempo para dar respuesta, dada la complejidad de la misma, se debe dar aviso al peticionario, conforme lo establece la Ley.
- Recordar a los Gestores y al personal en general que, deben relacionar las respuestas en el sistema de Gestión Documental Mercurio, para evitar reportes negativos.
- Capacitar al personal en general, por parte de la Oficina de Talento Humano, sobre la importancia y obligación de dar respuesta a los derechos de petición en los términos de ley y sobre el funcionamiento del software y la manera de gestionar las PQRS en el sistema
- Suscribir y aplicar el plan de mejoramiento suscrito para dar cumplimiento a las acciones de mejora propuestas.

Atentamente,



LUCRECIA LONDONO BUILES
JEFE DE OFICINA

LLONDONO