

Medellín, 04/02/2022



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

Asunto: INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD PARA EL PERÍODO DE ENERO DE 2022

A continuación, se presenta el informe de gestión de la ruta para el procedimiento de PQRSD establecida en Indeportes Antioquia mediante la resolución 2021000253 del 21 de mayo de 2021.

Datos generales del informe	
Objeto	Informar sobre el estado actual de las PQRSD recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración de Documentos y Archivo –CADA– durante el mes de enero de 2022.
Alcance	Todas las PQRSD recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA–.
Período de medición	Enero 1 al 31 de 2022
Fuente de información	Sistema de información Mercurio
Total de PQRSD radicadas	338
Fecha de informe	Febrero 02 de 2022

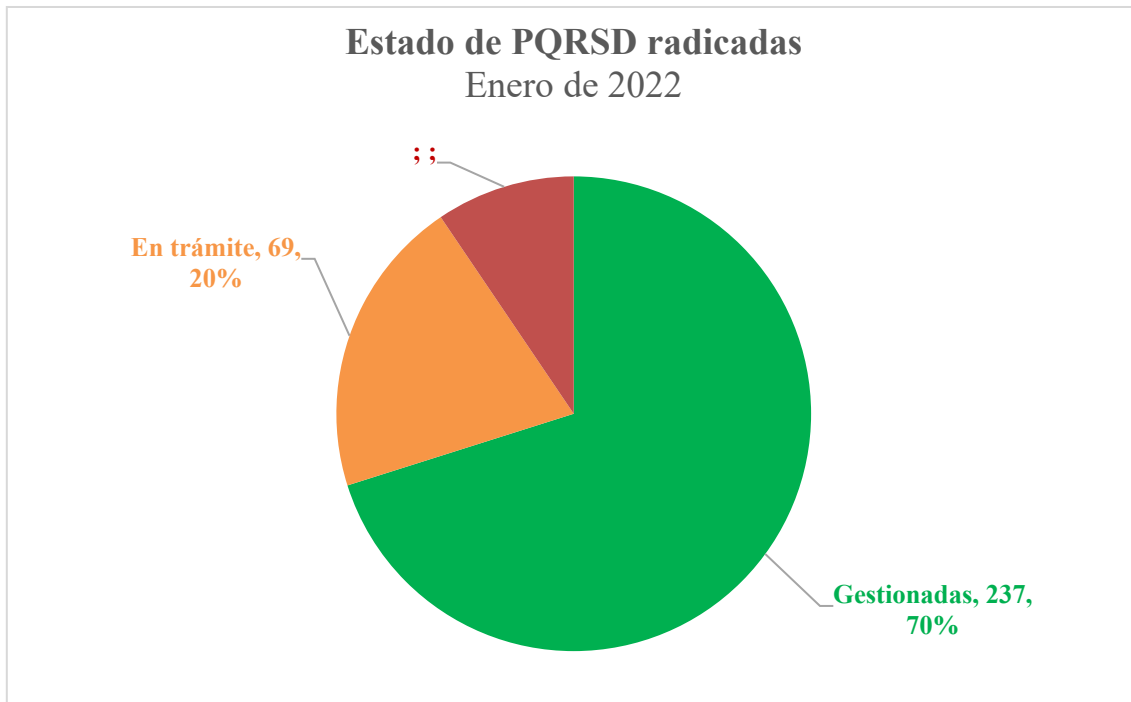
1. Estado de PQRSD radicadas durante el mes de enero de 2022

Durante el período comprendido entre el 1 y el 31 de enero, el Centro de Administración Documental y Archivo CADA radicó y direccionó un total de 338 comunicaciones clasificadas como PQRSD.

Al hacer la revisión del estado de la ruta, con corte a 31 de enero, se encontró que las dependencias responsables gestionaron completamente 237 de los radicados, es decir, ejecutaron cada uno de los 6 pasos establecidos, están gestionando dentro del

plazo de trámite 69 radicados y tienen 32 radicados vencidos. El índice de vencimiento de PQRSD para el mes de enero es del 10%.

El gráfico suministrado a continuación presenta el estado de gestión.



2. Relación del estado de gestión de PQRSD por dependencias

La tabla siguiente suministra el estado de gestión para la Gerencia, las Subgerencias y las Oficinas Asesoras durante el período de enero.

Estado de gestión PQRSD Enero de 2022				
Dependencia	Gestionadas¹	En trámite²	Vencidas³	Total
Oficina de Jurídica	164	13	6	183
Oficina de Talento Humano	4	28	19	51
Subgerencia Administrativa y Financiera	33	11	0	44
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	21	12	2	35
Subgerencia de Altos Logros	13	3	1	17
Oficina de Sistemas	0	1	3	4
Oficina de Medicina Deportiva	1	1	0	2
Oficina de Comunicaciones	0	0	1	1
Gerencia	1	0	0	1
TOTAL	237	69	32	338

3. Detalle de la ejecución por cada paso del Procedimiento de PQRSD

A continuación, se presenta el detalle por cada paso del procedimiento establecido para la gestión de PQRSD radicadas en Indeportes Antioquia, durante el período evaluado.

En este numeral se registran las PQRSD que se encontraron vencidas por cada uno de los pasos del procedimiento, según el reporte obtenido por el *Sistema de información Mercurio* generado el 3 de febrero de 2022. Al hacer la separación por cada uno de los pasos se encontró lo siguiente:

¹ Radicados gestionados por completo hasta el paso 6, con respuesta relacionada y evacuados por el CADA.

² Radicados en trámite dentro de los tiempos parametrizados por el procedimiento.

³ Radicados vencidos, es decir, sin respuesta relacionada o sin gestionar en paso 6.

Cantidad de radicados por paso de la ruta PQRSD						
Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Paso 6	Total
0	40	55	6	0	237	338

Gestión del paso 1: se realizó la recepción de 338 comunicaciones tipificadas como PQRSD. En este paso no hay pendientes a la fecha de generación del informe.

Gestión del paso 2: este paso se refiere a los responsables de coordinar respuesta bien sea el Gerente, Subgerente o Jefe de oficina. Acá, de un total de 40 radicados encontrados, 7 se encuentran vencidos.


No. Radicado	Fecha	Dependencia	Estado
202201000306	14/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido
202202000067	7/01/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Vencido
202202000087	11/01/2022	Subgerencia de Altos Logros	Vencido
202202000142	13/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido
202202000181	14/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido
202202000207	14/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido
202202000211	14/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido

Gestión del paso 3: el sustanciador o responsable de este paso debe delegar la responsabilidad de proyectar respuesta e informar al gestor. En este paso de un total de 55 radicados, 22 se encuentran vencidos.

No. Radicado	Fecha	Oficina	Estado	Observaciones
202201000269	13/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	
202202000011	3/01/2022	Oficina de Jurídica	Vencido	
202202000015	3/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	
202202000020	3/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	
202202000063	6/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	
202202000065	6/01/2022	Oficina de Talento	Vencido	

		Humano		
202202000068	7/01/2022	Oficina de Comunicaciones	Vencido	
202202000073	7/01/2022	Oficina de Sistemas	Vencido	
202202000074	7/01/2022	Oficina de Sistemas	Vencido	
202202000083	7/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	
202202000113	12/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	Tiene respuesta asociada: 202203000334 (2022-01-20 16:47:02.55)
202202000126	12/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	
202202000128	12/01/2022	Oficina de Jurídica	Vencido	
202202000130	12/01/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Vencido	
202202000154	13/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	
202202000155	13/01/2022	Oficina de Jurídica	Vencido	
202202000171	13/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	
202202000174	13/01/2022	Oficina de Jurídica	Vencido	
202202000175	13/01/2022	Oficina de Jurídica	Vencido	
202202000177	13/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	
202202000201	14/01/2022	Oficina de Sistemas	Vencido	
202202000203	14/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	

Gestión del paso 4: corresponde a la firma por parte del Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina. En este paso de un total de 6 radicados, 3 se encuentran vencidos.

	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 01</p>
---	-----------------------------	----------------	-------------------

No. Radicado	Fecha	Oficina	Estado	Observaciones
202202000016	3/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	Tiene respuesta asociada: 202203000114 (2022-01-13 13:56:55.4)
202202000114	12/01/2022	Oficina de Jurídica	Vencido	Tiene respuesta asociada: 202203000488 (2022-01-31 16:31:32.63)
202202000204	14/01/2022	Oficina de Talento Humano	Vencido	

Cabe resaltar que en este paso se encuentran dos respuestas relacionadas, sin embargo, el radicado no fue enviado al siguiente paso.

Gestión del paso 5: corresponde a las PQRSD pendientes por enviar respuesta y se encuentra bajo la responsabilidad del gestor de la dependencia. Para el mes de enero, no se encontraron pendientes en este paso.

4. Observaciones

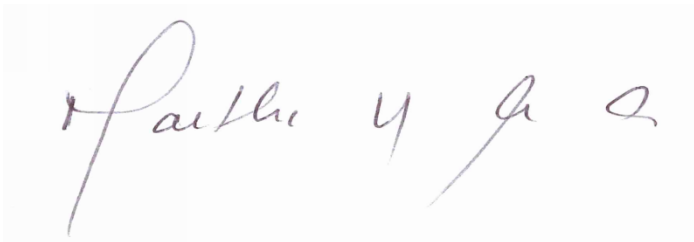
- Es necesario revisar, en la coyuntura de cambio de servidores públicos en la que se encuentra Indeportes Antioquia, que cada responsable asegure la designación de gestores de PQRSD por cada dependencia. Esto, con el apoyo de la Oficina de Sistemas, garantizará la gestión del procedimiento de PQRSD sin mayores traumatismos. Además, que se priorice la capacitación en el uso del Sistema de Información Mercurio.
- El análisis del informe indica que el paso 3 es el que presenta mayor represamiento. Además, es reiterativo el hecho de que pese a tener una respuesta relacionada, el radicado no es evacuado al siguiente paso en ruta. Esto afecta el normal desarrollo de la misma y el indicador de gestión de PQRSD.
- Cada servidor público relacionado con los pasos establecidos en la Ruta de PQRSD, debe asegurar que una vez cumplida la etapa de la que es responsable, el documento continúe la ruta normal hasta llegar al paso 6. Esto asegura la transparencia en el cumplimiento del indicador de gestión y facilita el seguimiento



a los posibles casos excepcionales de respuestas que requieran más del tiempo parametrizado en el sistema para su elaboración.

- Para garantizar el adecuado cumplimiento de la ruta establecida en Mercurio, al momento del cambio de responsables a causa de novedades laborales, comisiones, entre otros, se recomienda la debida notificación a la oficina de Sistemas y al CADA, para la implementación de los cambios pertinentes en la designación de radicados.
- La radicación en la ruta de PQRSD para el período de enero, no fue parametrizada para diferenciar el tipo de comunicación enviada por los usuarios. Este se realizó en la última semana de enero. Por ello el análisis no se realiza por tipología.
- Se recomienda realizar una reunión para revisar los parámetros de configuración del Sistema Mercurio, en aras de cualificar el contenido de este informe. Especialmente, en lo que se refiere a las temáticas más recurrentes gestionadas a través del procedimiento de PQRSD.

Atentamente,



MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Proyectó: Grupo CADA
Revisó: Marta Cecilia García Franco. Profesional Universitaria. CADA
MCGARCIA