

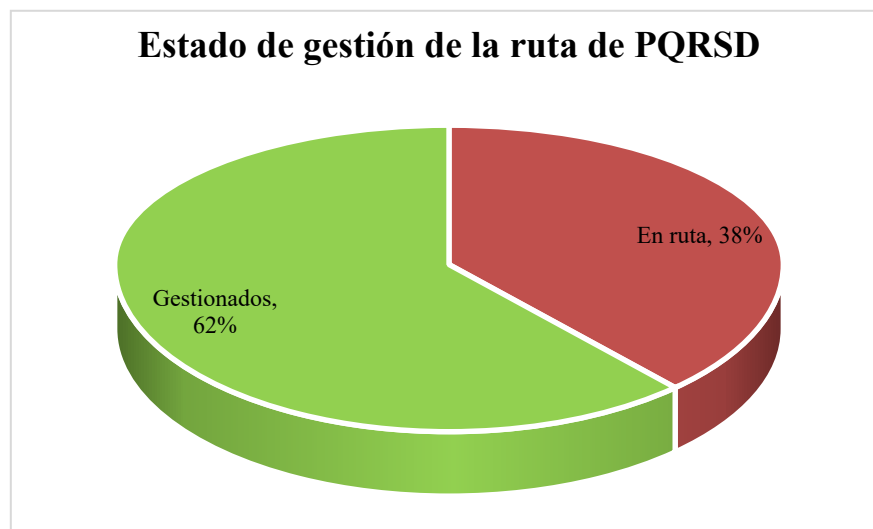
Medellín, 22/02/2022

*Para: HECTOR FABIAN BETANCUR  
MONTOYA*Dependencia:  
GERENCIA*De: MARTA CECILIA GARCÍA FRANCO*Dependencia:  
EQUIPO CADA**Asunto: informe preliminar de gestión de PQRSD para el período de febrero de 2022**

A continuación, se presenta el informe de gestión preliminar para el mes de febrero de 2022, con el fin de entregar a la alta dirección datos generales que le permitan evaluar la interacción con sus grupos de valor a través de la ruta PQRSD, adoptada en Indeportes Antioquia mediante la resolución 2021000253 del 21 de mayo de 2021.

<b>Datos generales del informe</b>	
<b>Objeto</b>	Informar sobre el estado actual de gestión de las PQRSD recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración de Documentos y Archivo – CADA- durante los primeros 18 días del mes de febrero de 2022.
<b>Alcance</b>	Todas las PQRSD recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA- dentro del período evaluado.
<b>Período de medición</b>	Febrero 01 al 21 de 2021
<b>Fuente de información</b>	Sistema de información Mercurio. Reporte con corte a las 7:30 a.m.
<b>Total de PQRSD radicadas</b>	186
<b>Fecha de informe</b>	Febrero 21 de 2022

A la fecha de corte del presente informe el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA- radicó y direccionó un total de 186 comunicaciones clasificadas como PQRSD. El estado de trámite, por parte de las diferentes Subgerencias y Oficinas involucradas a cargo de la gestión es el siguiente:



El cuadro siguiente evidencia el estado de la ruta general de radicados por cada dependencia.

<b>Estado de gestión de PQRSD por Dependencia</b>			
<b>Dependencia</b>	<b>En ruta<sup>1</sup></b>	<b>Gestionadas<sup>2</sup></b>	<b>Total</b>
Oficina Asesora Jurídica	23	52	<b>75</b>
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	18	19	<b>37</b>
Subgerencia Administrativa y Financiera	4	27	<b>31</b>
Subgerencia de Altos Logros	6	11	<b>17</b>
Oficina de Talento Humano	14	2	<b>16</b>
Oficina de Sistemas	0	4	<b>4</b>
Oficina de Control Interno	4	0	<b>4</b>

<sup>1</sup> Radicados en trámite dentro de los tiempos parametrizados por el procedimiento y Radicados con más de 10 días, sin respuesta relacionada o sin gestionar en paso 6.

<sup>2</sup> Radicados gestionados por completo hasta el paso 6, con respuesta relacionada y evacuados por el CADA.

	<p style="text-align: center;">COMUNICACION INTERNA</p>	<p style="text-align: center;">F-GD-31</p>	<p style="text-align: center;">Versión 01</p>
---	---	--	---

Oficina de Medicina Deportiva	2	0	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>115</b>	<b>186</b>

En general se observa un buen nivel de gestión por parte de las dependencias a la hora de responder las PQRSD que son de su competencia. El índice de respuesta institucional, para el período evaluado, se ubica en 62%. Esto teniendo en cuenta que la mayoría de los radicados se encuentran en gestión dentro de los tiempos.

A continuación, se presenta un balance detallado de la gestión de la ruta de PQRSD para el período evaluado.

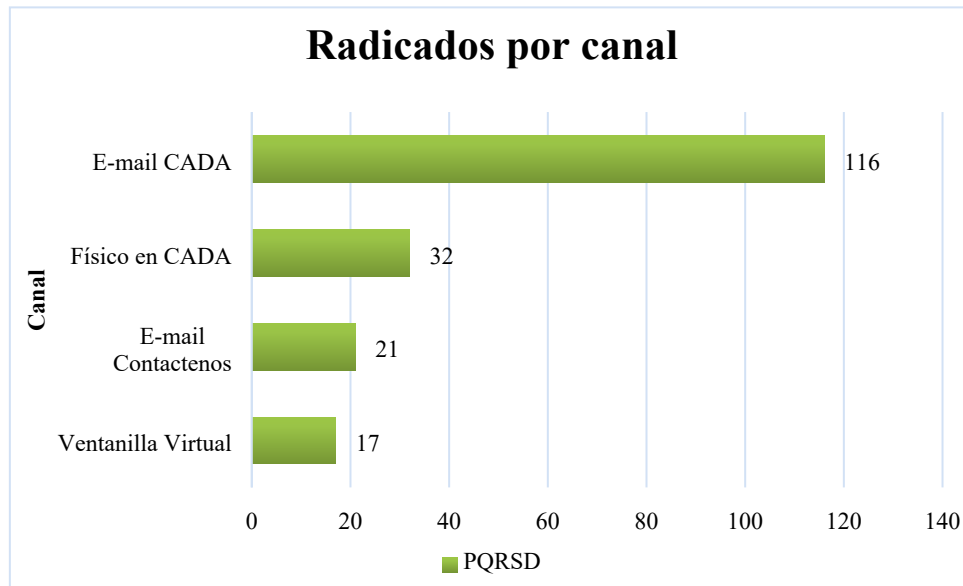
### 1. Canales de recepción de las PQRSD

Indeportes Antioquia ofrece a sus grupos de valor diferentes canales de atención y recepción de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones. Estos son los siguientes:

- Buzón institucional: [contactenos@indeportesantioquia.gov.co](mailto:contactenos@indeportesantioquia.gov.co)
- Ventanilla virtual de radicación:  
<https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>
- Buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA:  
[cada@indeportesantioquia.gov.co](mailto:cada@indeportesantioquia.gov.co)
- Ventanilla única de correspondencia: Calle 48 70-180 CADA

Durante el período evaluado, las PQRSD radicadas fueron recibidas por los siguientes canales:

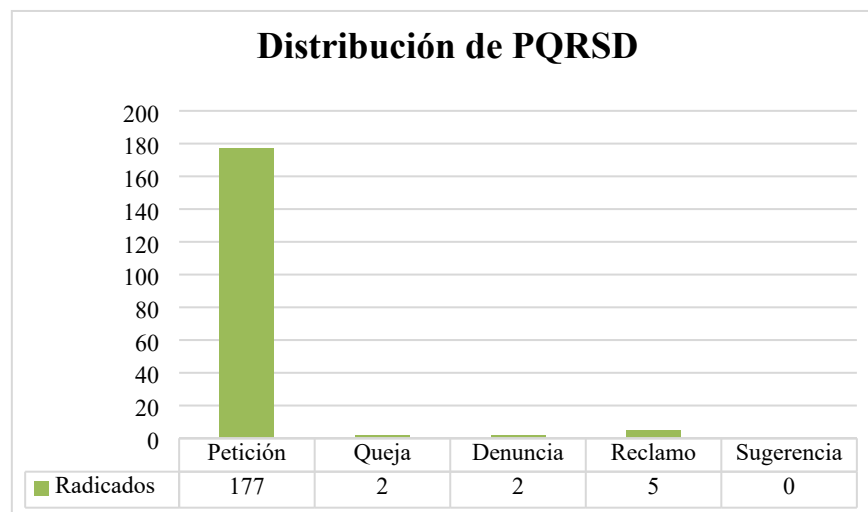




Se observa como tendencia, que el correo electrónico del CADA se impone como el principal medio de contacto, pese a la existencia de la Ventanilla Virtual y del buzón de contacto oficial de cara a la ciudadanía.

## 2. PQRSD por tipología, dependencia y gestión de pasos en la ruta

Durante el período evaluado, se encuentra de manera más recurrente la radicación de peticiones, de información, de certificados o expedición de copias y otros de interés particular. En menor frecuencia el reclamo, la denuncia y la queja.



Las diferentes tipologías se distribuyeron, según la temática, en las dependencias de Indeportes Antioquia, tal como se observa en la tabla suministrada a continuación.

<b>Tipo de PQRSD por dependencia</b>					
<b>Dependencia</b>	<b>P</b>	<b>Q</b>	<b>R</b>	<b>D</b>	<b>Total</b>
Oficina Asesora Jurídica	73	1		1	75
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	34		3		37
Subgerencia Administrativa y Financiera	30		1		31
Subgerencia de Altos Logros	15		1	1	17
Oficina de Talento Humano	15	1			16
Oficina de Sistemas	4				4
Oficina de Control Interno	4				4
Oficina de Medicina Deportiva	2				2
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>186</b>

## 2.1 Gestión de Peticiones

De las comunicaciones tipificadas como PQRSD las peticiones ocupan el primer lugar en la frecuencia de radicación. La tabla suministrada a continuación detalla la ruta de estas por Subgerencia y Oficina.

En total 177 comunicaciones corresponden a esta tipificación, el 95% de los radicados registrados durante el período. De estas, 65 se encuentran en ruta y 112 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

<b>Detalle de PETICIONES en ruta</b>						
<b>Dependencia</b>	<b>Paso 2</b>	<b>Paso 3</b>	<b>Paso 4</b>	<b>Paso 5</b>	<b>Paso 6</b>	<b>Total</b>
Oficina Asesora Jurídica	5	17			51	73
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	4	10		1	19	34
Subgerencia Administrativa y Financiera		4			26	30
Oficina de Talento Humano	1	7	4	1	2	15
Subgerencia de Altos Logros	2	3			10	15
Oficina de Sistemas					4	4
Oficina de Control Interno	3	1				4
Oficina de Medicina	2					2

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

Deportiva						
-----------	--	--	--	--	--	--

Predominan en los temas de las peticiones la solicitud de expedición de certificados laborales y relacionados con los entes deportivos, así como el préstamo de espacios en las diferentes sedes de Indeportes Antioquia.

## 2.2 Gestión de Quejas

Solo 2 quejas fueron radicadas durante el período. Una de ellas ya fue gestionada y la otra se encuentra dentro de la ruta en fase de respuesta. Estas representan el 1% del total de radicados evaluados.

Detalle de QUEJAS en ruta			
Dependencia	Paso 3	Paso 6	Total
Oficina de Talento Humano	1		1
Oficina Asesora Jurídica		1	1

Al respecto de las quejas los temas se relacionan con presuntas irregularidades en un ente deportivo y con actuaciones disciplinaria sobre un funcionario público.

## 2.3 Gestión de Reclamos

Los reclamos representan el 3% de los radicados ingresados a la ruta de PQRSD. De los 5 registrados, 2 ya se encuentran gestionados.

Detalle de RECLAMOS en ruta			
Dependencia	Paso 3	Paso 6	Total
Subgerencia Administrativa y Financiera		1	1
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3		3
Subgerencia de Altos Logros		1	1

Los temas generales de estos radicados se sitúan sobre gestión contractual, el seguimiento a peticiones y el ajuste a documentos enviados por la entidad.

## 2.4 Gestión de Sugerencias



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

Durante el período evaluado no se registró la radicación de Sugerencias

## 2.5 Gestión de Denuncias

El 1% corresponde a 2 radicados tipificados como denuncias. Ambas se encuentran en ruta.

Detalle de DENUNCIAS en Ruta			
Dependencia	Paso 3	Paso 4	Total
Oficina Asesora Jurídica	1		1
Subgerencia de Altos Logros		1	1

Las denuncias se refieren a temas relativos a entes deportivos.

## 3. PQRSD con más de 10 de días en ruta

En este numeral se registran los radicados que no han finalizado la ruta institucional de gestión de PQRSD y que, con o sin respuesta asociada, evidencian un lapso de ingreso, desde su radicación, de 10 días o más, al momento de la generación de este informe.

Cabe precisar que se realiza el corte a 10 días, pues según el procedimiento P-GD-03 (versión 7 vigente desde el 21 de mayo de 2021), es el tiempo estipulado como plazo de gestión de los pasos de la ruta y se constituye en la promesa de oportunidad para los grupos de valor.

La tabla suministrada a continuación evidencia la cantidad de radicados por cada paso de la ruta, a la fecha y hora de generación del informe:

Radicados con más de 10 días de gestión en la ruta de PQRSD						
No. Radicado	Fecha de Radicación	Oficina	Paso de la ruta	Días en ruta <sup>3</sup>	Obs.	Tipo
202202000566	01/02/2022 08:07:09.58	Oficina de Talento Humano	3	14		Petición
202202000569	01/02/2022 10:20:24.04	Oficina Asesora Jurídica	3	14		Petición
202202000570	01/02/2022 11:04:57.377	Oficina Asesora Jurídica	3	14		Petición
202202000578	01/02/2022 14:00:11.523	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	14		Reclamo


<sup>3</sup> Cálculo de días hábiles desde la generación del radicado en el Sistema de información Mercurio



202202000579	01/02/2022 14:02:41.65	Oficina de Talento Humano	3	14		Petición
202202000592	02/02/2022 10:24:50.563	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	13		Petición
202202000599	02/02/2022 14:52:19.463	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	13		Petición
202202000619	03/02/2022 14:24:33.617	Oficina de Talento Humano	4	12		Petición
202202000620	03/02/2022 14:34:49.13	Oficina de Talento Humano	4	12		Petición
202202000629	04/02/2022 11:34:03.353	Subgerencia de Altos Logros	4	11		Denuncia
202202000631	04/02/2022 13:26:38.56	Oficina de Medicina Deportiva	2	11		Petición
202202000634	04/02/2022 14:43:12.23	Oficina Asesora Jurídica	2	11	Respuesta asociada: 202203000621 (2022-02-07 09:10:55.93)	Petición
202202000637	04/02/2022 15:14:13.68	Oficina Asesora Jurídica	3	11		Petición
202202000638	04/02/2022 15:42:17.78	Oficina Asesora Jurídica	3	11		Petición
202202000639	04/02/2022 16:10:00.12	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	2	11		Petición
202202000642	04/02/2022 16:27:55.66	Oficina de Talento Humano	3	11		Petición
202202000648	07/02/2022 10:25:05.237	Oficina Asesora Jurídica	3	10		Petición
202202000651	07/02/2022 11:10:28.403	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	2	10	Respuesta asociada: 202203000752 (2022-02-11 11:44:00.903)	Petición
202202000660	07/02/2022 15:47:15.977	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	10		Petición
202202000667	07/02/2022 17:26:26.967	Oficina Asesora Jurídica	3	10		Petición

Cada Subgerencia y Oficina, deberá establecer según el tema particular de cada PQRSD si se encuentran o no vencidas y emprender acciones de mejora a fin de garantizar la promesa de oportunidad a los usuarios.



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

#### 4. Conclusiones y observaciones

- ✓ Las Subgerencias y oficinas de Indeportes Antioquia se encuentran en el deber de analizar y evaluar, a partir de lo reportado en este informe, la pertinencia de emprender mejoras o correcciones sobre la gestión de las PQRSD a su cargo, asimismo, la eficiencia de su dependencia en la ejecución de la ruta establecida. Las citadas mejoras deberán emprenderse en compañía de la Oficina Asesora de Planeación.
- ✓ Permanece la tendencia del represamiento de la ruta en el paso 3. Se reitera la necesidad de que los servidores públicos de Indeportes Antioquia, no solo elaboren las respuestas que les son delegadas, sino que, además, procuren el normal desarrollo de la ruta. Esto se verá reflejado en el óptimo desarrollo de la misma.
- ✓ Se invita a todas las Subgerencias y Oficinas a promocionar los canales oficiales de contacto, bien sea el buzón [contactenos@indeportesantioquia.gov.co](mailto:contactenos@indeportesantioquia.gov.co) o la Ventanilla Virtual. Toda vez que el correo del CADA tiene como objeto el flujo de información al interior de la entidad.

Atentamente,



MARTA CECILIA GARCÍA FRANCO  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

MCGARCIA

Elaboró: Equipo CADA

Anexos:

Reporte preliminar de ruta de PQRSD: relación de radicados en ruta  
Reporte de PQRSD sin gestionar desde 2021

