

Medellín, 04/03/2022

**Para:** HECTOR FABIAN BETANCUR
MONTOYA**Dependencia:**
GERENCIA**De:** MARTHA YOLIMA FIGUEROA
ARGOTE**Dependencia:**
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA**Asunto: informe de gestión de PQRSD para el período de febrero de 2022**

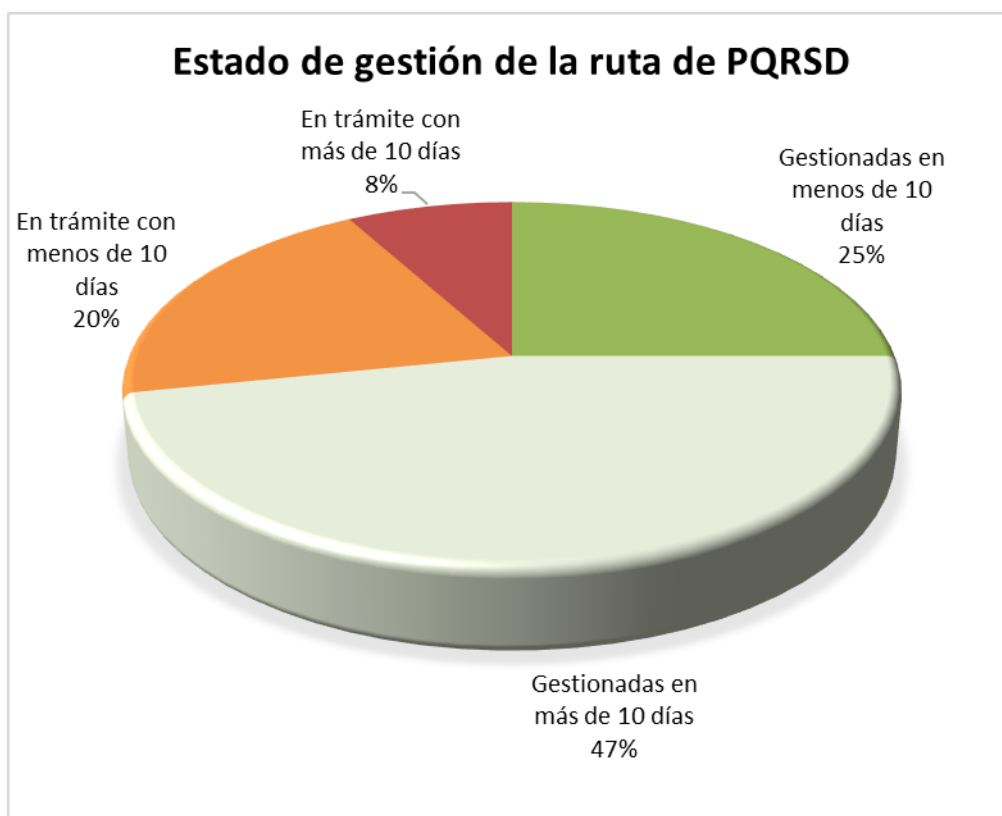
A continuación, se presenta el informe de gestión de la ruta de PQRSD para el período comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2022. Este se elaboró con el fin de entregar a la alta dirección de Indeportes Antioquia los datos generales para evaluar la interacción con sus grupos de valor a través de la ruta PQRSD, adoptada mediante la resolución 2021000253 del 21 de mayo de 2021.

Datos generales del informe	
Objeto	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 el mes de febrero de 2022.
Alcance	Todas las PQRSD recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA- dentro del período evaluado.
Período de medición	Febrero 01 al 28 de 2021
Fuente de información	Sistema de información Mercurio. Reporte generado el 1 de marzo de 2022 con corte a las 7:30 a.m.
Total de PQRSD radicadas	248

Fecha de informe

Marzo 3 de 2022

A la fecha de corte del presente informe el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA- radicó y direccionó un total de **248** 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:



La Oficina Asesora Jurídica y la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo continúan siendo las dependencias con el mayor número de PQRSD bajo su responsabilidad. El cuadro siguiente evidencia el estado de la ruta general de radicados por cada dependencia.

Estado de gestión de PQRSD por dependencia			
Dependencia	En ruta ¹	Gestionadas ²	Total general
Oficina Asesora Jurídica	21	76	97
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	16	32	48
Subgerencia Administrativa y Financiera	7	34	41
Subgerencia de Altos Logros	5	21	26
Oficina de Talento Humano	14	8	22
Oficina de Control Interno	4	1	5
Oficina de Medicina Deportiva	3	1	4
Oficina de Sistemas	0	4	4
Gerencia	0	1	1
TOTAL	70	178	248

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 72%. Esto teniendo en cuenta que los demás radicados se encuentran 20% dentro de los tiempos³ establecidos y el 8% ya lo sobrepasó.

A continuación, se presenta un balance detallado de la gestión de la ruta de PQRSD para el período comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2022.

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
- ✓ Ventanilla virtual de radicación:

¹ Radicados en trámite dentro de los tiempos parametrizados por el Procedimiento de gestión de PQRSD y radicados con más de 10 días, sin respuesta relacionada o sin gestionar en paso 6.

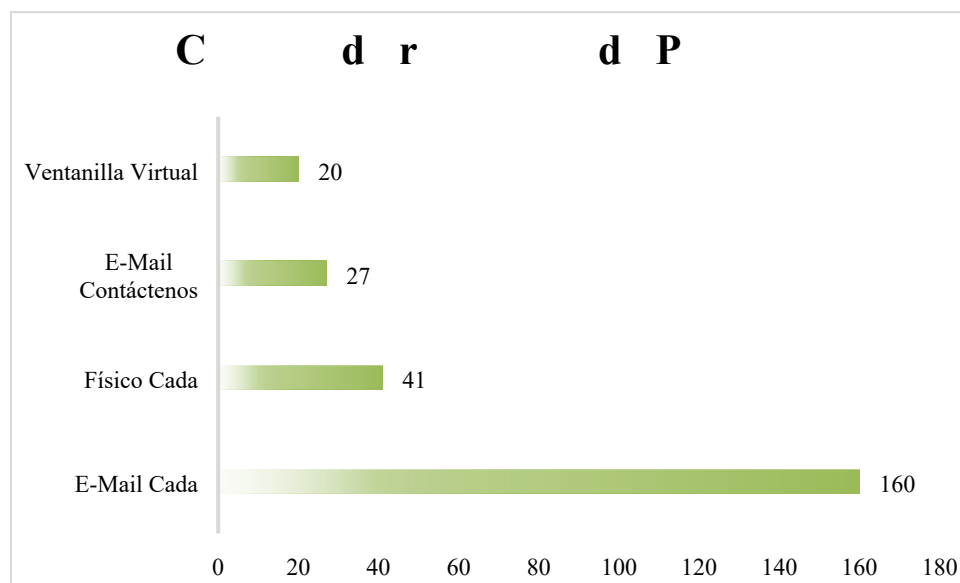
² Radicados gestionados por completo hasta el paso 6, con respuesta relacionada y evacuados por el CADA.

³ Con respecto a los tiempos establecidos se entiende como plazo máximo 10 días, establecido para la gestión de cada PQRSD por parte de la dependencia competente.

<https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>

- ✓ Buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA:
cada@indeportesantioquia.gov.co
- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia: Calle 48 70-180 CADA

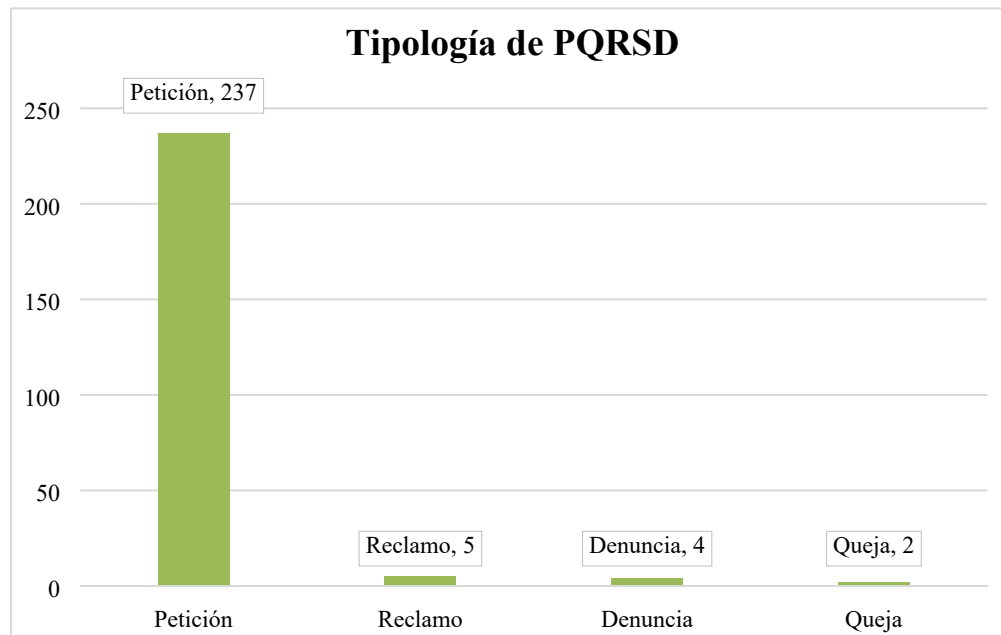
Durante el período evaluado, las PQRSD radicadas fueron recibidas por los siguientes canales:



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 el buzón “Contáctenos” como buzón principal 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.

Tipo de PQRSD por dependencia					
Dependencia	P	Q	R	D	Total
Oficina Asesora Jurídica	95	1		1	97
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	44		3	1	48
Subgerencia Administrativa y Financiera	40		1		41
Subgerencia de Altos Logros	23		1	2	26
Oficina de Talento Humano	21	1			22
Oficina de Control Interno	5				5
Oficina de Medicina Deportiva	4				4
Oficina de Sistemas	4				4
Gerencia	1				1
TOTAL	237	2	5	4	248

En los numerales siguientes se presenta el detalle específico de cada tipología de PQRSD, en lo referente al estado de gestión de la ruta. Los datos se discriminan por dependencia y paso de la ruta.

Para una mejor comprensión de la información es necesario recordar en qué consiste cada paso de la ruta de PQRSD establecida en Indeportes Antioquia:

- ✓ Paso 1: recepción y clasificación
- ✓ Paso 2: direccionamiento a Gerente, Subgerentes o Jefes de Oficina
- ✓ Paso 3: delegación a responsable de elaborar la respuesta
- ✓ Paso 4: revisión y firma de respuesta
- ✓ Paso 5: envío de respuesta, relación en Mercurio por parte del gestor de cada dependencia
- ✓ Paso 6: verificación de la ruta y cierre de PQRSD.

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 237 comunicaciones corresponden a esta tipificación, el 96% de los radicados registrados durante el período. De estas, 66 se encuentran en ruta y 171 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Detalle de PETICIONES en ruta						
Dependencia	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Paso 6	Total
Oficina de Control Interno	1	3			1	5
Gerencia					1	1
Oficina Asesora Jurídica	3	15	1	1	75	95
Oficina de Medicina Deportiva	1	1		1	1	4
Oficina de Sistemas					4	4
Subgerencia Administrativa y Financiera		5		2	33	40
Subgerencia de Altos Logros	2		2		19	23
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	9	1	2	29	44
Oficina de Talento Humano	1	12			8	21
TOTAL	11	45	4	6	171	237

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

2.2 Gestión de Quejas

Dos (2) quejas fueron radicadas durante el período. Una de ellas ya fue gestionada y la otra se encuentra en los límites del tiempo de respuesta. Estas representan el 1% del total de radicados evaluados.

Detalle de QUEJAS en ruta			
Dependencia	Paso 3	Paso 6	Total
Oficina Asesora Jurídica		1	1
Oficina de Talento Humano	1		1
TOTAL	1	1	2

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 2% de los radicados ingresados a la ruta de PQRSD. De los 5 registrados, 4 ya se encuentran gestionados.

Detalle de RECLAMOS en ruta			
Dependencias	Paso 3	Paso 6	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	2	3
Subgerencia Administrativa y Financiera		1	1
Subgerencia de Altos Logros		1	1
TOTAL	1	4	5

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

Durante el período evaluado no se registró la radicación de Sugerencias

2.5 Gestión de Denuncias

El 2% corresponde a Denuncias. De estas 2 han sido gestionadas y 2 se encuentran en ruta.

Detalle de DENUNCIAS en Ruta				
Dependencia	Paso 2	Paso 3	Paso 6	Total
Subgerencia de Altos Logros	1		1	2
Oficina Asesora Jurídica		1		1
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo			1	1
TOTAL	1	1	2	4

Las denuncias se refieren a temas relativos al personal vinculado por contrato, y constitución de 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 más de 10 días, 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.

Los 20 radicados contenidos en la tabla suministrada a continuación evidencian la las PQRSD que estando en la ruta y radicadas durante febrero han superado los 10 días establecidos en el Procedimiento.

RADICADOS CON MÁS DE 10 DÍAS DE GESTIÓN EN LA RUTA DE PQRS

No. Radicado	Fecha de Radicación	Oficina	Paso de la ruta	Días hábiles en ruta ⁴	Obs.	Tipo
202202000566	01/02/2022 08:07:09.58	Oficina de Talento Humano	3	20		Petición
202202000569	01/02/2022 10:20:24.04	Oficina Asesora Jurídica	3	20		Petición
202202000579	01/02/2022 14:02:41.65	Oficina de Talento Humano	3	20		Petición
202202000592	02/02/2022 10:24:50.563	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	19		Petición
202202000634	04/02/2022 14:43:12.23	Oficina Asesora Jurídica	2	17	20220300062 1 (2022-02-07 09:10:55.93)	Petición
202202000639	04/02/2022 16:10:00.12	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	2	17		Petición
202202000638	04/02/2022 15:42:17.78	Oficina Asesora Jurídica	3	17		Petición
202202000642	04/02/2022 16:27:55.66	Oficina de Talento Humano	3	17		Petición
202202000648	07/02/2022 10:25:05.237	Oficina Asesora Jurídica	3	16		Petición
202202000660	07/02/2022 15:47:15.977	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	16		Petición
202202000667	07/02/2022 17:26:26.967	Oficina Asesora Jurídica	3	16		Petición
202202000674	08/02/2022 09:49:02.763	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	15		Reclamo
202202000676	08/02/2022 10:08:48.263	Oficina Asesora Jurídica	3	15		Petición
202202000688	08/02/2022 15:30:42.793	Oficina Asesora Jurídica	3	15		Petición
202202000704	09/02/2022 09:42:58.787	Oficina Asesora Jurídica	3	14		Petición
202202000739	10/02/2022 15:56:51.307	Oficina de Talento Humano	3	13		Petición
202202000761	11/02/2022 16:15:11.03	Oficina de Talento Humano	3	12		Petición
202202000765	14/02/2022	Subgerencia de		11		Petición

⁴ Cálculo de días hábiles desde la generación del radicado en el Sistema de Información Mercurio.

	08:07:34.42	Fomento y Desarrollo Deportivo				
202202000766	14/02/2022 08:08:01.953	Oficina Asesora Jurídica	3	11		Denuncia
202202000777	14/02/2022 10:39:39.53	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11		Petición

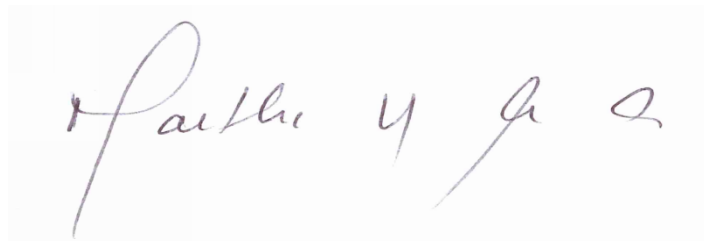
Cada Subgerencia y Oficina, deberá establecer según el tema particular de cada PQRSD si se encuentran o no vencidas y emprender acciones de mejora a fin de garantizar la promesa de oportunidad a los usuarios.

4. Conclusiones y observaciones

- ✓ Para el reporte del mes de febrero se evidencia la mejora requerida en cuanto a la posibilidad de clasificación de las tipologías de PQRSD por dependencia. Esto permite realizar una óptima evaluación institucional sobre los temas más recurrentes o las principales inconformidades derivadas del relacionamiento del Instituto con sus grupos de valor.
- ✓ Se invita a todas las Subgerencias y Oficinas a promocionar los canales oficiales de contacto, bien sea el buzón contactenos@indeportesantioquia.gov.co o la Ventanilla Virtual. Toda vez que el correo del CADA tiene como objeto principal el flujo de información al interior de la entidad.
- ✓ 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, de evaluar la eficiencia de su dependencia en la ejecución de la ruta establecida.
- ✓ Debido a que la tendencia, mes a mes, es el ingreso de mayor número de peticiones, que quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, y en aras de revisar la racionalización de trámites en Indeportes Antioquia, es pertinente que cada Subgerencia y Oficina, en asocio con la Oficina de Planeación, identifique de los temas que ingresan cuáles pueden corresponder a esta categoría. Esto permitiría cualificar la clasificación de las comunicaciones en el Centro de Administración de Documentos y Archivo CADA.

- ✓ 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.
- ✓ Fuera del informe de este período, algunas dependencias de Indeportes Antioquia registran un retraso notable en la gestión de PQRSD vencidas desde la vigencia 2021. Se invita a gestionar la proyección de las respuestas, el envío de las mismas y a cerrar las que aún se encuentran abiertas.

Atentamente,



MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

MCGARCIA

Estadística: equipo de radicación CADA

Elaboró: Marta Cecilia García Franco. Profesional Universitaria CADA.

Anexos:

- ✓ Reporte de ruta de PQRSD febrero 2022
- ✓ Reporte de PQRSD sin gestionar desde 2021