

Medellín, 05/04/2022



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

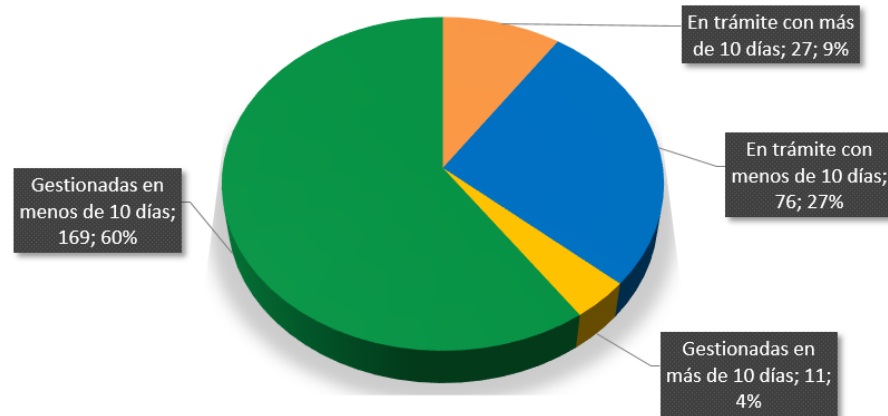
Asunto: Informe de gestión de PQRSD para el período de marzo de 2022

A continuación, se presenta el informe de gestión de la ruta de PQRSD para el período comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2022. Como cada mes, este se elaboró con el fin de entregar a la alta dirección de Indeportes Antioquia los datos generales que le permitan evaluar la interacción con sus grupos de valor a través de las PQRSD, cuyo procedimiento se reguló 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 marzo 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	Marzo 1 al 31 de 2022
Fuente de información	Sistema de información Mercurio. Reporte generado el 1 de abril con corte a las 7:30 a.m.
Total de PQRSD radicadas	283
Fecha de informe	Abril 05 de 2022

A la fecha de corte del presente informe el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA- radicó y direccionó **283** comunicaciones clasificadas como PQRSD. Sobre estas el estado del trámite, con corte al 1 de abril, es el siguiente:

Estado de la gestión de las PQRSD radicadas en marzo de 2022




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

Estado de gestión de PQRSD por dependencia durante marzo de 2022			
Dependencia	En ruta ¹	Gestionadas ²	Total
Oficina Asesora Jurídica	53	78	131
Subgerencia Deporte Asociado y de Altos Logros	3	30	33
Subgerencia Administrativa y Financiera	6	27	33
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	24	18	42
Oficina Talento Humano	11	12	23
Oficina de Medicina Deportiva	2	8	10
Oficina de Control Interno	1	4	5
Gerencia	0	2	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	2
CADA ³	1		1

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 Este corresponde a un radicado, cuya peticionaria no amplió la información de su solicitud. Se realizó

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

<p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>1</p>		<p>1</p>
<p>TOTAL</p>	<p>103</p>	<p>180</p>	<p>283</p>

La Oficina Asesora Jurídica, las Subgerencias de Fomento y Desarrollo Deportivo y Administrativa y Financiera, y la Oficina de Talento Humano son las dependencias con el mayor número de PQRSD bajo su responsabilidad.

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 63%. Esto teniendo en cuenta que los demás radicados se encuentran 27% dentro de los tiempos⁴ establecidos y el 10% 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 31 de marzo 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: <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

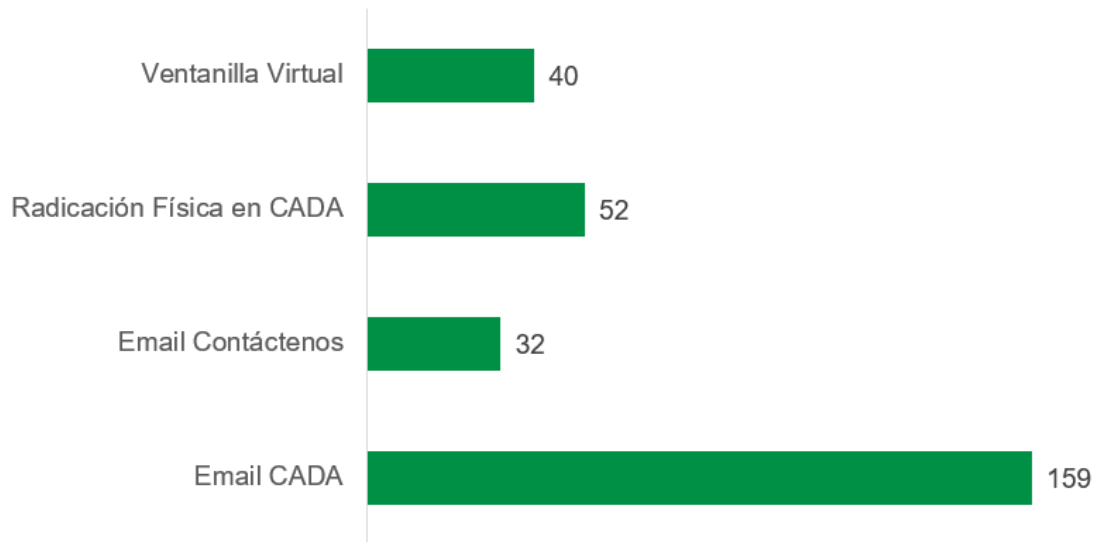
Durante el período evaluado, las PQRSD radicadas fueron recibidas por los siguientes canales:

la solicitud de aclaración sin respuesta alguna.

⁴ 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.



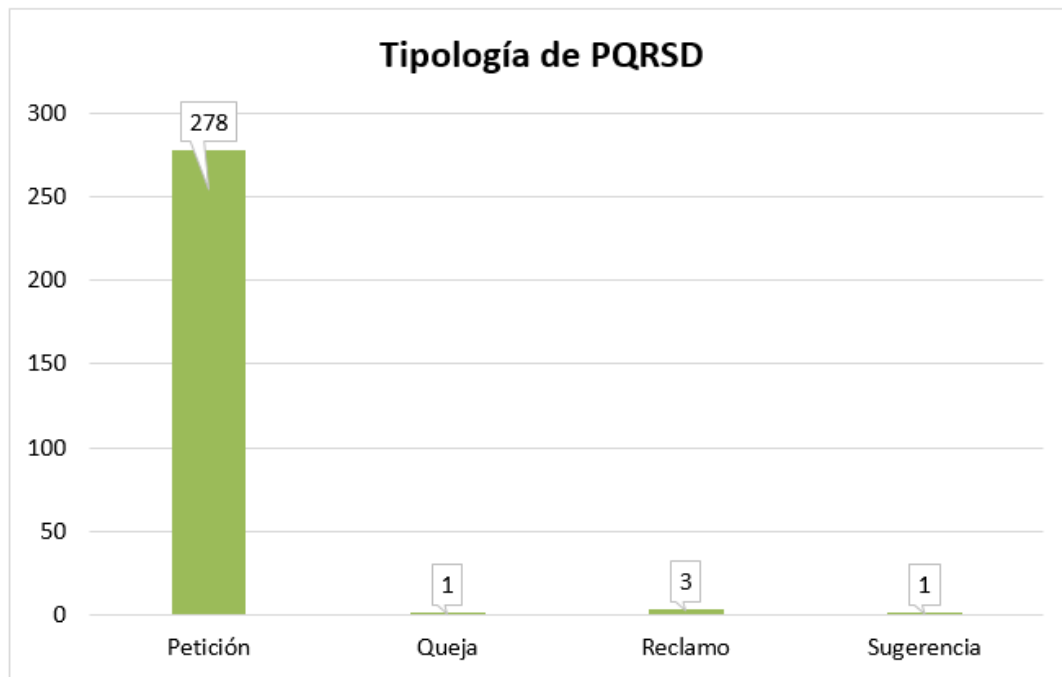
Canal de ingreso de PQRSD



Se mantiene la tendencia, en donde, 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

Para este período las peticiones siguen apareciendo en mayor frecuencia que las demás tipologías. Además, para marzo de 2022 no se presentaron denuncias.



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

Radicación de PQRSD durante marzo de 2022						
Dependencia	P	Q	R	S	D	Total
Oficina Asesora Jurídica	130		1			131
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	40		1	1		42
Subgerencia Administrativa y Financiera	33					33
Subgerencia Deporte Asociado y de Altos Logros	33					33
Oficina Talento Humano	22		1			23
Oficina de Medicina Deportiva	9	1				10
Oficina de Control Interno	5					5
Gerencia	2					2
Oficina Asesora de Comunicaciones	2					2
CADA ⁵	1					1
Oficina Asesora de Planeación	1					1
Total	278	1	3	1	0	283

A continuación, se presenta el detalle específico de cada tipología de PQRSD, en lo

⁵ Este corresponde a un radicado, cuya peticionaria no amplió la información de su solicitud. Se realizó la solicitud de aclaración sin respuesta alguna.

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

Las peticiones siguen ocupando el primer lugar en frecuencia de radicados en el CADA de Indeportes Antioquia, con un ingreso a la ruta de 278 para el período evaluado.

En total 278 comunicaciones corresponden a esta tipificación, el 98% de los radicados registrados durante el período. De estas, 100 se encuentran en ruta y 178 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Detalle de la gestión de Peticiones							
Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Paso 6	Total
Oficina Asesora Jurídica		10	29	13		78	130
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		2	17	1	2	18	40
Subgerencia Administrativa y Financiera			5		1	27	33
Subgerencia Deporte Asociado y de Altos Logros		1	2			30	33
Oficina Talento Humano		3	8			11	22
Oficina de Medicina Deportiva		2				7	9
Oficina de Control Interno		1				4	5
Gerencia						2	2
Oficina Asesora de Comunicaciones		1				1	2
CADA	1						1
Oficina Asesora de Planeación			1				1
Total	1	20	62	14	3	178	278

2.2 Gestión de Quejas

Una (1) queja fue radicada y su gestión se realizó por la Oficina de Medicina Deportiva.

Detalle de la gestión de quejas		
Dependencia	Paso 6	Total
Oficina de Medicina Deportiva	1	1
Total	1	1

Al respecto de la queja, el tema puntual se refirió al suministro de un dato de contacto directo con la oficina, que no fuera el conmutador de la entidad.

2.3 Gestión de Reclamos


Los reclamos representan el 1% de los radicados ingresados a la ruta de PQRSD. De los 3 registrados, 1 ya se encuentran gestionado.

Detalle de la gestión de reclamos			
Dependencia	Paso 3	Paso 6	Total
Oficina Asesora Jurídica	1		1
Oficina Talento Humano		1	1
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1		1
Total	2	1	3

Los reclamos radicados durante el mes hacen referencia a la inconformidad con los tiempos de respuesta en una solicitud previa realizada a la Oficina de Talento Humano, el reclamo de un documento para trámites tributarios y el reclamo sobre pagos por concepto de obra.

2.4 Gestión de Sugerencias

Durante el período se re radico una sugerencia relativa a la Carta Fundamental de los Juegos Deportivos Departamentales 2022. Esta se encuentra en gestión por parte de la oficina responsable.

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

Detalle de la gestión de sugerencias		
Dependencia	Paso 3	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	1
Total	1	1

2.5 Gestión de Denuncias

Durante el período evaluado no se presentaron denuncias.

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. Sin embargo, es competencia de cada Subgerencia y Oficina revisar los radicados que están bajo su responsabilidad y determinar si se encuentran o no vencidos, según la tipología y los plazos estipulados por la ley.

La tabla suministrada a continuación presenta los 27 radicados, que deben ser evaluados y gestionados.



Indeportes Antioquia

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

Radicados con más de 10 días de gestión en la ruta de PQRSD						
Radicado	Fecha	Dependencia	Paso	Días	Trámite	Respuestas asociadas
202201003087	1/03/2022	Oficina Talento Humano	2	21	Petición	
202202001318	2/03/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	20	Petición	
202202001334	3/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	19	Petición	
202202001356	4/03/2022	CADA	1	18	Petición	202203001210 (2022-03-04 13:16:25.34),2 02203001211(2022-03-04 13:19:29.65),2 02203001212(2022-03-04 13:30:16.95)
202202001365	4/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	18	Petición	
202202001367	4/03/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	18	Petición	
202202001375	7/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	17	Petición	
202202001378	7/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	17	Petición	
202202001407	8/03/2022	Subgerencia Administrativa y Financiera	3	16	Petición	
202202001410	9/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	4	15	Petición	202203001732 (2022-03-31 14:28:32.063)
202202001416	9/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	15	Petición	
202202001417	9/03/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	5	15	Petición	
202202001419	9/03/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	4	15	Petición	
202202001421	9/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	15	Petición	

202202001423	9/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	4	15	Petición	202203001763 (2022-03-31 16:21:25.773)
202202001434	9/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	15	Petición	
202202001443	10/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	14	Petición	
202202001451	10/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	14	Petición	
202202001491	14/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	12	Petición	
202202001492	14/03/2022	Oficina Talento Humano	3	12	Petición	
202202001495	14/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	12	Petición	
202202001505	15/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	4	11	Petición	202203001717 (2022-03-31 11:41:10.247)
202202001522	15/03/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición	
202202001535	16/03/2022	Oficina de Medicina Deportiva	2	10	Petición	
202202001536	16/03/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	10	Petición	
202202001539	16/03/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	10	Petición	
202202001543	16/03/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	10	Sugerencia	

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

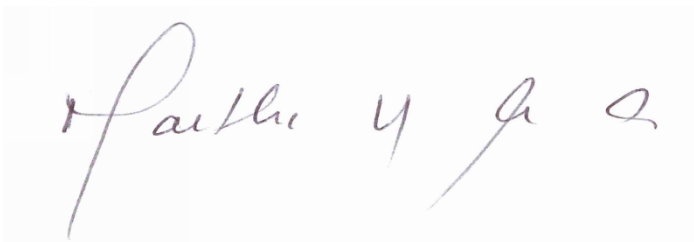
4. Conclusiones y observaciones

- ✓ El CADA de Indeportes Antioquia, como responsable de la radicación de PQRSD 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.
- ✓ Es responsabilidad de los Sugerentes y Jefes de Oficina, revisar, analizar y evaluar, con sus gestoras y equipo de trabajo la pertinencia de emprender acciones de mejora, enfatizar en los tiempos de respuesta y optimizar la gestión de las PQRSD bajo su competencia, en aras de garantizar la entrega de respuestas con calidad y oportunidad a los diferentes grupos de valor de Indeportes Antioquia.
- ✓ Fuera del informe de este período, algunas dependencias de Indeportes Antioquia registran aún un retraso notable en la gestión de PQRSD vencidas desde la vigencia 2021. Se invita a gestionar el rastreo de respuestas, la proyección de las mismas y su envío para cerrar la trazabilidad de cada una.
- ✓ Se ha venido evidenciando, desde períodos anteriores, que algunos radicados son devueltos de manera reiterada al radicador, esto porque las oficinas competentes no asumen su rol de sustanciadoras del tema. Es pertinente que la alta dirección evalúe esta situación y se aclare, en instancias como el Comité de Gerencia, los temas que son de competencia de cada Subgerencia u Oficina, pues tales devoluciones generan retraso en la gestión oportuna de las respuestas.
- ✓ Las gestoras de cada dependencia juegan un papel fundamental en la eficiente y eficaz gestión de la ruta, pues son ellas las que deben procurar que los encargados generen y firmen las respuestas a las PQRSD de su competencia. Sin embargo, encuentra de manera reiterada que se hace caso omiso del procedimiento, no se relacionan las respuestas enviadas o no se termina la ruta a fin de que las PQRSD aparezcan como gestionadas con corte a la generación de este reporte.
- ✓ Según el procedimiento, el CADA es responsable de la radicación (paso 1) y de la verificación de la respuesta (paso 6). Los demás pasos deben ser gestionados en su totalidad por la Subgerencia y Oficina competente.



Finalmente, es necesario precisar que la gestión de la ruta de la PQRSD es un asunto que compete a todos los servidores públicos de Indeportes Antioquia, por ello se reitera la necesidad de cumplir, en la medida de lo posible, con la ruta institucional establecida en el procedimiento dentro de los plazos pactados.

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 marzo 2022
- ✓ Reporte de PQRSD sin gestionar desde 2021