	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

Medellín, 04/05/2022



<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 abril de 2022

Durante el período comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2022, el CADA de Indeportes Antioquia radicó 214 comunicaciones tipificadas como PQRSD. El presente informe evidencia la gestión de estas por parte de las Subgerencias y Oficinas Asesoras, a la luz de lo establecido en el procedimiento regulado 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 abril 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	Abril 1 al 30 de 2022
Fuente de información	Sistema de información Mercurio. Reporte generado el 2 de mayo con corte a las 7:30 a.m.
Total de PQRSD radicadas	214
Fecha de informe	Mayo 04 de 2022

Sobre las comunicaciones direccionadas por el CADA, el estado de la gestión con corte al 30 de abril es el siguiente:



Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5133-1




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

Estado de gestión de PQRSD por dependencia durante abril de 2022			
Dependencia	En ruta¹	Gestionadas²	Total
Oficina Asesora Jurídica	31	67	98
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	32	11	43
Subgerencia Deporte Asociado y de Altos Logros	1	21	22
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	17	18
Oficina Talento Humano	9	5	14
Oficina de Medicina Deportiva	2	2	4
Oficina Asesora de Planeación	4	0	4
Gerencia	3	0	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	3	3
Oficina de Sistemas	2	1	3
Oficina de Control Interno	2	0	2
TOTAL	87	127	214

La Oficina Asesora Jurídica y la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo son

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.

	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

las dependencias con mayor volumen de radicados bajo su competencia. En general se observa un buen nivel de gestión por parte de las dependencias a la hora de responder las PQRSD que están bajo su responsabilidad. El índice de respuesta institucional, para el período evaluado, se ubica en 61%. Esto teniendo en cuenta que los demás radicados se encuentran 25% dentro de los tiempos³ establecidos y el 14% ya lo sobrepasó. Al respecto debe indicarse la necesidad de que cada dependencia ajuste sus tiempos de respuesta, en la medida de los temas y las posibilidades, a la ruta establecida en el procedimiento institucional.

En los numerales siguientes se detallan los canales de recepción y se presenta un balance detallado de la gestión de la ruta de PQRSD para el período comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2022.

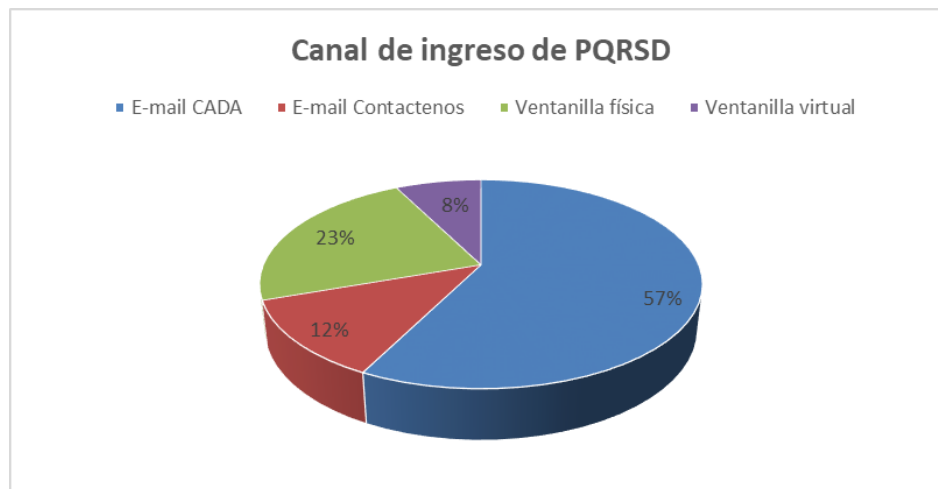
1. Canales de recepción de las PQRSD

Indeportes Antioquia ofrece a sus grupos de valor los siguientes canales de atención: Ventanilla Única de Correspondencia, Ventanilla Virtual a través de la web <https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/> y los buzones institucionales contáctenos y cada en el dominio indeportesantioquia.gov.co

El comportamiento de los canales de atención durante el período evaluado fue el siguiente:

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.

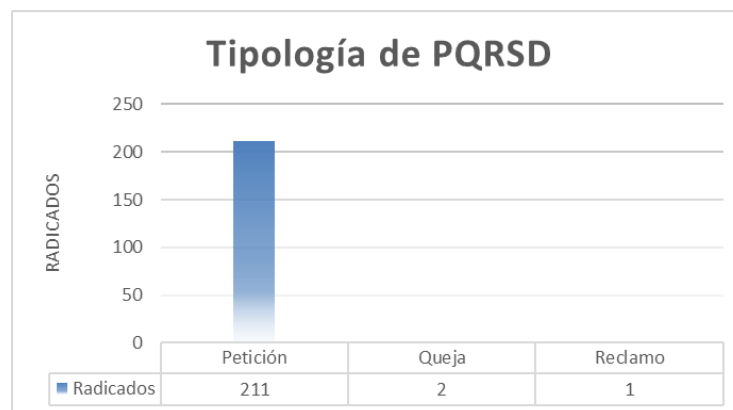





Se mantiene la tendencia, en donde, el correo electrónico del CADA se impone como el principal medio de contacto, pese a la existencia de la Ventanilla Virtual y el buzón “Contáctenos” como buzón oficial de cara a la ciudadanía.

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

Continúa la tendencia sobre las peticiones como mayor porcentaje de comunicaciones radicadas. Además, para abril de 2022 no se presentaron denuncias o sugerencias.



En la tabla suministrada a continuación se evidencia la competencia temática para la gestión de radicados de PQRSD durante el período evaluado. Se mantiene la tendencia de que la Oficina Jurídica y la Subgerencia de Fomento y Desarrollo reciben

	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

el mayor número de radicados para gestionar.

Radicación de PQRSD durante abril de 2022						
Dependencia	P	Q	R	S	D	Total
Oficina Asesora Jurídica	96	2				98
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	42		1			43
Subgerencia Administrativa y Financiera	22					22
Subgerencia Deporte Asociado y de Altos Logros	18					18
Oficina Talento Humano	14					14
Oficina de Medicina Deportiva	4					4
Oficina de Control Interno	4					4
Gerencia	3					3
Oficina Asesora de Comunicaciones	3					3
Oficina de Sistemas	3					3
Oficina Asesora de Planeación	2					2
Total	211	2	1	0	0	214

El detalle específico sobre la gestión de cada tipología de PQRSD se presenta a continuación. Los datos se discriminan por dependencia y paso de la ruta.

Para facilitar la 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

En total 211 comunicaciones fueron clasificados como peticiones, el 98,6% de los radicados registrados durante el período. De estas, 86 se encuentran en ruta y 125 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			31			65	96
Subgerencia de Fomento y Desarrollo		3	25	1	2	11	42



Indeportes Antioquia
 calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5133-1

Deportivo							
Subgerencia de Altos Logros				1		21	22
Subgerencia Administrativa y Financiera			1			17	18
Oficina de Talento Humano			8	1		5	14
Oficina de Medicina Deportiva		2				2	4
Oficina de Planeación		2	1	1			4
Gerencia		2	1				3
Oficina de Comunicaciones						3	3
Oficina de Sistemas		1	1			1	3
Oficina de Control Interno		1	1				2
Total		11	69	4	2	125	211

	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

2.2 Gestión de Quejas

Dos (2) quejas fueron radicadas y su gestión se realizó por la Oficina Asesora Jurídica. Estas representan el 0.9% de los radicados recibidos.

Detalle de la gestión de quejas		
Dependencia	Paso 6	Total
Oficina Asesora Jurídica	2	2
Total	2	2

Al respecto de las quejas, el tema puntual se refirió a la celebración de asamblea ordinaria.

2.3 Gestión de Reclamos

Durante el período evaluado se recibió 1 reclamo, que representa el 0.5% de los radicados ingresados a la ruta de PQRSD.

Detalle de la gestión de Reclamos		
Dependencia	Paso 4	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	1
Total	1	1

El reclamo radicado durante el mes hace referencia la reiteración de la solicitud de aclaración del componente predial del Convenio Interadministrativo 379 de 2017.

2.4 Gestión de Sugerencias

Durante el período evaluado no se presentaron sugerencias.

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



	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022


informe.

Se realiza el corte a 10 días como tiempo de gestión estipulado en el procedimiento institucional de gestión de PQRSD (versión 7 vigente desde el 21 de mayo de 2021). Sin embargo, es competencia de cada Subgerencia y Oficina Asesora, con el acompañamiento del gestor de PQRSD delegado, 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 legislación vigente.

La tabla suministrada a continuación presenta los 31 radicados, que deben ser evaluados y gestionados.

Radicados con más de 10 días de gestión en la ruta de PQRSD					
Radicado	Fecha	Dependencia	Paso actual	Días	Trámite
202202002133	01/04/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	17	Petición
202202002162	04/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	16	Petición
202202002183	05/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	15	Petición
202202002184	05/04/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	15	Petición
202202002186	05/04/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	15	Petición
202202002195	06/04/2022	Oficina de Talento Humano	3	14	Petición
202202002196	06/04/2022	Oficina de Talento Humano	3	14	Petición
202202002199	06/04/2022	Oficina de Talento Humano	4	14	Petición
202202002209	07/04/2022	Oficina de Medicina Deportiva	2	13	Petición
202202002214	07/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	13	Petición
202202002219	07/04/2022	Oficina de Talento Humano	3	13	Petición
202202002221	07/04/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	13	Petición
202202002223	07/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	13	Petición
202202002239	08/04/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	4	12	Reclamo
202202002240	08/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	12	Petición
202202002241	08/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	12	Petición
202202002259	08/04/2022	Oficina de Talento Humano	3	12	Petición
202202002260	11/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	11	Petición
202202002264	18/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	11	Petición
202202002265	18/04/2022	Oficina de Talento Humano	3	11	Petición




	COMUNICACION INTERNA			F-GD-31	Versión 02
					Fecha: 07/04/2022

202202002267	18/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	11	Petición
202202002269	18/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	11	Petición
202202002274	18/04/2022	Oficina de Medicina Deportiva	2	11	Petición
202202002276	18/04/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición
202202002279	18/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	11	Petición
202202002287	18/04/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición
202202002292	18/04/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición
202202002297	18/04/2022	Oficina de Talento Humano	3	11	Petición
202202002301	18/04/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	11	Petición
202202002309	18/04/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	2	11	Petición
202202002310	18/04/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición

4. Conclusiones y observaciones

- ✓ El CADA de Indeportes Antioquia, como responsable de la radicación invita a todas las Subgerencias y Oficinas Asesoras 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 y se vienen presentando como el principal canal usado por los grupos de valor para enviar sus PQRSD.
- ✓ Si bien, el CADA, presenta informes mensuales sobre la gestión de la ruta, es necesario insistir en la responsabilidad de los Sugerentes y Jefes de Oficina, de revisar, analizar y evaluar, en conjunto con sus equipos de trabajo, la gestión de los radicados bajo su competencia.
- ✓ Las dependencias deben asumir la competencia temática sobre las funciones que les han sido delegadas y contribuir con la optimización de la ruta de PQRSD devolviendo las comunicaciones al equipo de radicación, solo cuando estas se encuentren direccionadas de forma errónea.
- ✓ Es necesario que cada Subgerente y Jefe de Oficina, refuerce con sus equipos de trabajo la instrucción de que todas las respuestas deben quedar asentadas en el Sistema Mercurio. Es decir, cada radicado de ingreso, deberá reflejar en



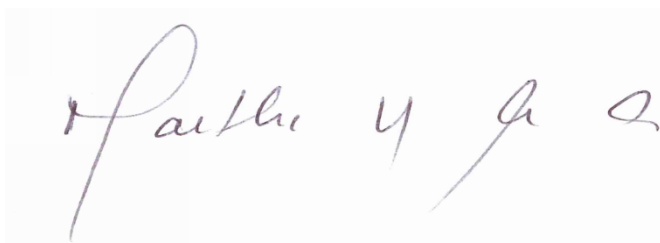
	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

el sistema la relación con su respectiva respuesta. Esta acción permitirá siempre conservar la trazabilidad de la gestión de las comunicaciones en la entidad.

- ✓ Al generar reportes de trazabilidad de la ruta de PQRSD, se encuentra un total de 19 radicados cuya gestión se encuentra rezagada desde la vigencia 2021. Se reitera a las dependencias competentes la necesidad de revisar los radicados a su cargo y cerrar la gestión de los mismos.

La gestión de la ruta de la PQRSD es un asunto que compete a todos los servidores públicos de Indeportes Antioquia, del compromiso de todos depende su óptimo desarrollo.

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



Indeportes Antioquia

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5133-1