

Medellín, 07/06/2022



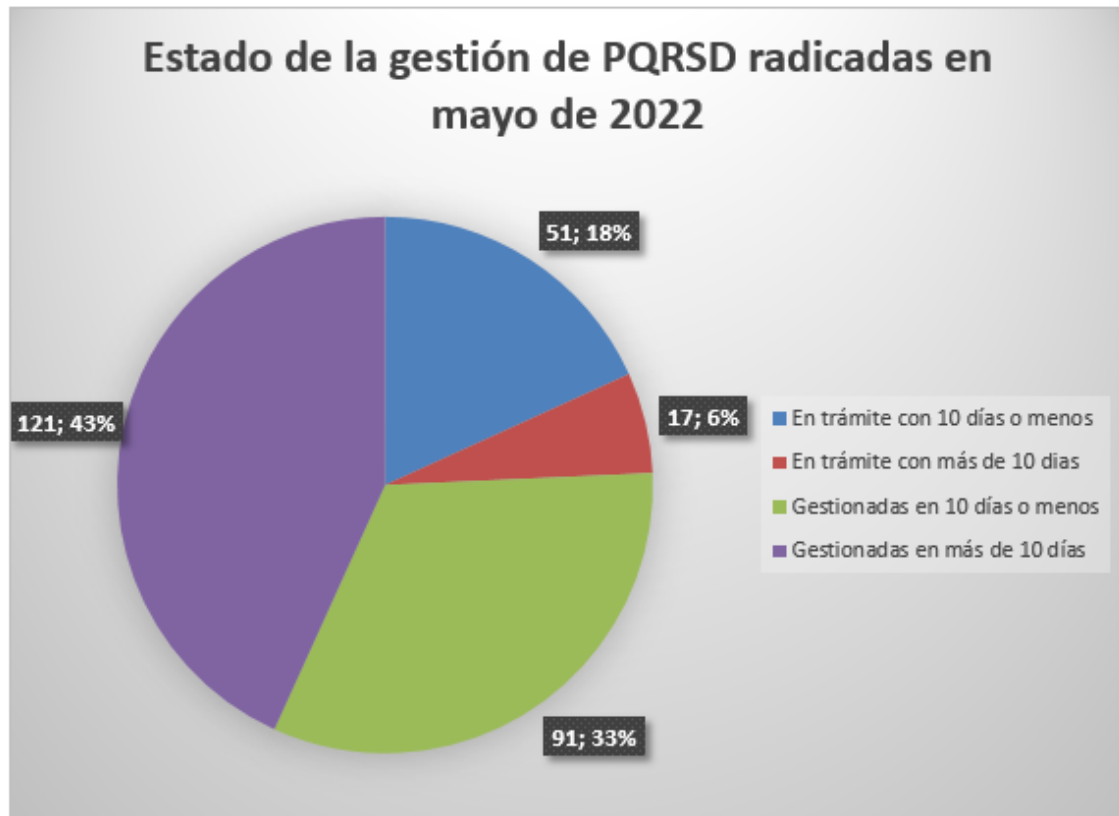
<i>Para:</i> HECTOR FABIAN BETANCUR MONTOYA	Dependencia: GERENCIA
<i>De:</i> MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Asunto: Informe de gestión de PQRSD para el período de mayo 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 mayo 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.

<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 el mes de mayo 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>	Mayo 1 al 31 de 2022
<b>Fuente de información</b>	Sistema de información Mercurio. Reporte generado el 1 de junio con corte a las 7:30 a.m.
<b>Total de PQRSD radicadas</b>	280
<b>Fecha de informe</b>	Junio 07 de 2022

A la fecha de corte del presente informe el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA- radicó y direccionó **280** comunicaciones clasificadas como PQRSD. Sobre estas el estado del trámite, con corte al 1 de junio, es el siguiente:



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

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

Estado de gestión de PQRSD por dependencia durante mayo de 2022			
Dependencia	En ruta <sup>1</sup>	Gestionadas <sup>2</sup>	Total
Oficina Asesora Jurídica	29	84	113
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	13	58	71
Subgerencia Administrativa y Financiera	4	25	29
Subgerencia de Altos Logros Deportivos	2	24	26
Oficina de Talento Humano	11	9	20
Gerencia	5	4	9
Oficina de Control Interno	4	2	6
Oficina de Planeación	0	3	3
Oficina de Comunicaciones	0	1	1
Oficina de Medicina Deportiva	0	1	1
Oficina de Sistemas	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>211</b>	<b>280</b>

La Oficina Asesora Jurídica, las Subgerencias de Fomento y Desarrollo Deportivo, Administrativa y Financiera y Deporte Asociado y de Altos Logros 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 76%. Esto teniendo en cuenta que los demás radicados se encuentran 18% dentro de los tiempos<sup>3</sup> establecidos y el 6% ya lo sobrepasó.

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

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</sup> 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.

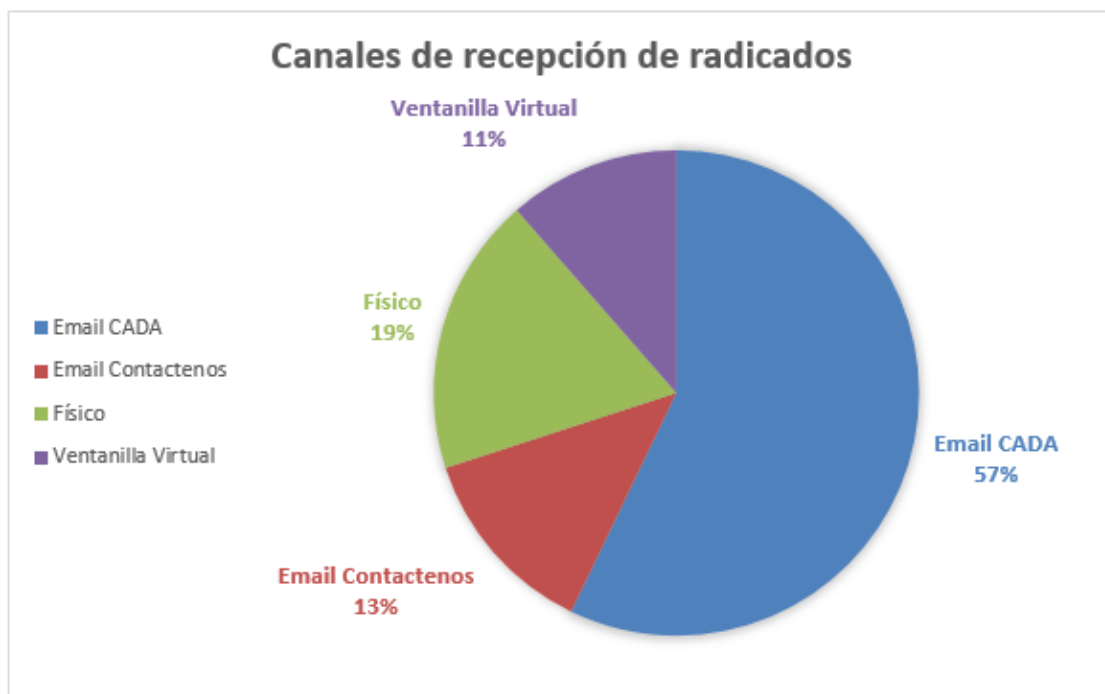


## 1. Canales de recepción de las PQRSD

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 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 mayo de 2022 no se presentaron sugerencias, reclamos o felicitaciones.



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

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

Radicación de PQRSD durante mayo de 2022						
Dependencia	P	Q	R	S	D	Total
Oficina Asesora Jurídica	112	1				113
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	70	1				71
Subgerencia Administrativa y Financiera	29					29
Subgerencia de Altos Logros Deportivos	26					26
Oficina de Talento Humano	20					20
Gerencia	9					9
Oficina de Control Interno	6					6
Oficina de Planeación	3					3
Oficina de Comunicaciones	1					1
Oficina de Medicina Deportiva	1					1
Oficina de Sistemas	1					1
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>280</b>

A continuación, 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

En total 278 comunicaciones corresponden a esta tipificación, el 99% de los radicados registrados durante el período. De estas, 69 se encuentran en ruta y 209 gestionadas,



**Indeportes Antioquia**  
 calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

CO-SC5133-1

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

es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Estado de la gestión de peticiones durante mayo de 2022							
Oficina	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Paso 6	Total
Oficina Asesora jurídica	1		25		3	83	112
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		1	12			57	70
Subgerencia Administrativa y Financiera			3		1	25	29
Subgerencia de Altos Logros Deportivos			1	1		24	26
Oficina de Talento Humano		1	9	1		9	20
Gerencia			4	1		4	9
Oficina de Control Interno		4				2	6
Oficina de Planeación						3	3
Oficina de Comunicaciones						1	1
Oficina de Medicina Deportiva						1	1
Oficina de Sistemas			1				1
Total general	1	6	55	3	4	209	278

## 2.2 Gestión de Quejas


Dos (2) quejas fueron radicadas y su gestión fue realizada por las oficinas Asesora Jurídica y la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo. Esto representa el 1% de los radicados

Estado de la gestión de Quejas durante mayo de 2022		
Oficina	Paso 6	Total general
Oficina Asesora Jurídica	1	1
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	1
Total	2	2



**Indeportes Antioquia**  
 calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

CO-SC5133-1

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

### 2.3 Gestión de Reclamos

Durante el período evaluado no se presentaron reclamos.

### 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 informe.

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 17 radicados, que deben ser evaluados y gestionados.

Radicados de PQRSD con más de 10 días en ruta					
Radicado	Fecha	Dependencia	Paso	Días	Trámite
202202002786	02/05/2022	Oficina de Talento Humano	3	21	Queja
202202002788	03/05/2022	Oficina de Talento Humano	3	20	Petición
202202002837	05/05/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	18	Petición
202202002855	06/05/2022	Oficina de Talento Humano	3	17	Petición





202202002886	10/05/2022	Oficina Asesora jurídica	3	15	Petición
202202002893	10/05/2022	Oficina Asesora jurídica	3	15	Petición
202202002894	10/05/2022	Oficina Asesora jurídica	3	15	Petición
202202002898	10/05/2022	Oficina Asesora jurídica	3	15	Petición
202202002900	10/05/2022	Oficina de Sistemas	3	15	Petición
202202002925	11/05/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	14	Petición
202202002934	12/05/2022	Oficina Asesora jurídica	3	13	Petición
202202002939	12/05/2022	Gerencia	3	13	Petición
202202002952	12/05/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	13	Petición
202202002967	13/05/2022	Oficina Asesora jurídica	3	12	Petición
202202002989	16/05/2022	Gerencia	4	11	Petición
202202002992	16/05/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición
202202002997	16/05/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición

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

#### 4. PQRSD vencidas desde otros períodos y vigencias


A partir de este informe se incluirá el listado de radicados pendientes por gestión de ruta desde el año 2021 o desde alguno de los primeros meses de 2022. Estos radicados superan el tiempo de ruta establecido en Indeportes Antioquia y se encuentran vencidas, incluso sobre los tiempos establecidos en la Ley. Se trata en total de 53 radicados.

No. Radicado	Fecha	Paso de la ruta	Dependencia	Días transcurridos
202202002457	20/04/2022	3	Gerencia	30
202102002683	13/05/2021	2	Oficina Asesora de Comunicaciones	274
202101008820	21/07/2021	5	Oficina Asesora de Comunicaciones	225
202102004919	27/07/2021	3	Oficina Asesora de Comunicaciones	221
202102005901	30/08/2021	3	Oficina Asesora Jurídica	197
202102006036	6/09/2021	1	Oficina Asesora Jurídica	192
202102006261	15/09/2021	3	Oficina Asesora Jurídica	185
202102006794	29/09/2021	3	Oficina Asesora Jurídica	175
202102006878	4/10/2021	1	Oficina Asesora Jurídica	172
202102007201	19/10/2021	2	Oficina Asesora Jurídica	161
202102009049	16/12/2021	3	Oficina Asesora Jurídica	119
202202001336	3/03/2022	1	Oficina Asesora Jurídica	64
202202002183	5/04/2022	3	Oficina Asesora Jurídica	41
202202002317	19/04/2022	3	Oficina Asesora Jurídica	31
202202002587	22/04/2022	3	Oficina Asesora Jurídica	28
202202002688	26/04/2022	3	Oficina Asesora	26



No. Radicado	Fecha	Paso de la ruta	Dependencia	Días transcurridos
			Jurídica	
202201006282	27/04/2022	5	Oficina Asesora Jurídica	25
202202002744	28/04/2022	3	Oficina Asesora Jurídica	24
202202002747	29/04/2022	3	Oficina Asesora Jurídica	23
202102005017	30/07/2021	3	Oficina de Control Interno	218
202202001606	18/03/2022	2	Oficina de Medicina Deportiva	53
202202002209	7/04/2022	2	Oficina de Medicina Deportiva	39
202202002274	18/04/2022	2	Oficina de Medicina Deportiva	32
202202000201	14/01/2022	3	Oficina de Sistemas	98
202202000538	28/01/2022	5	Oficina de Talento Humano	88
202202000811	15/02/2022	3	Oficina de Talento Humano	76
202202001949	25/03/2022	5	Oficina de Talento Humano	48
202102009132	21/12/2021	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	116
202202001407	8/03/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	61
202102003828	18/06/2021	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	248
202102003837	21/06/2021	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	247
202102005007	30/07/2021	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	218
202102005642	23/08/2021	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	202

No. Radicado	Fecha	Paso de la ruta	Dependencia	Días transcurridos
202102005737	24/08/2021	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	201
202102007194	19/10/2021	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	161
202102007441	21/10/2021	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	159
202102007440	21/10/2021	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	159
202102008418	29/11/2021	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	132
202202000777	14/02/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	77
202202001318	2/03/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	65
202202001417	9/03/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	60
202202001522	15/03/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	56
202202001570	17/03/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	54
202202001817	22/03/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	51
202202002033	30/03/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	45
202202002133	1/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	43
202202002239	8/04/2022	3	Subgerencia de	38

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

No. Radicado	Fecha	Paso de la ruta	Dependencia	Días transcurridos
			Fomento y Desarrollo Deportivo	
202202002287	18/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	32
202202002324	19/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	31
202202002344	20/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	30
202202002561	21/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	29
202202002674	25/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	27
202202002726	27/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	25


## 5. Conclusiones y observaciones

- ✓ Se insiste en la necesidad de reforzar con los grupos de valor de Indeportes Antioquia la promoción de los canales oficiales para la radicación de PQRSD bien sea el buzón [contactenos@indeportesantioquia.gov.co](mailto:contactenos@indeportesantioquia.gov.co) o la Ventanilla Virtual. El correo del CADA se mantiene como el principal canal de contacto, pese a que es un buzón pensado para las comunicaciones con el usuario interno de la entidad.
- ✓ Cada Sugerencia y Oficina Asesora, deberá revisar, analizar y evaluar, con sus gestora y equipo de trabajo la pertinencia de emprender acciones de mejora a partir de los seguimientos presentados en este informe. Asimismo, cada dependencia está en la libertad de establecer las acciones de seguimiento a los tiempos de PQRSD a su cargo que considere para garantizar un buen nivel de respuesta.



**Indeportes Antioquia**  
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

CO-SC5133-1


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

- ✓ 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. Estas deben ser gestionadas y completar la ruta institucional establecida en el procedimiento vigente.
  
- ✓ Se recuerda la responsabilidad colectiva frente a la administración de PQRSD. Por ello se hace un especial llamado para que cuando un tema no sea de su competencia el radicado sea o reasignado al competente o devuelto al equipo radicador para su re clasificación. Parte de la eficiencia de la ruta está en permitir el normal flujo de los radicados.
  
- ✓ Todos aquellos servidores públicos o contratistas que sean responsables de proyectar una respuesta en el Sistema Mercurio, deben, en aras de garantizar la trazabilidad, relacionar el documento respuesta con el radicado de la PQRSD. Esta es una buena práctica archivística y de trámite, que permitirá a corto y mediano plazo localizar de una manera más ágil a la información institucional.
  
- ✓ 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 dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento, salvo las excepciones de Ley.



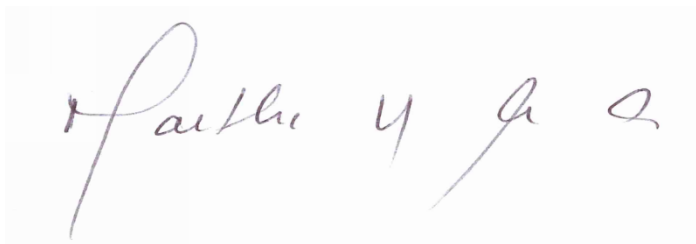
**Indeportes Antioquia**  
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)



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

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 obligación de cumplir con el procedimiento definido para ello.

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 mayo 2022
- ✓ Reporte de PQRSD sin gestionar desde 2021



**Indeportes Antioquia**

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)