

Medellín, 25/07/2022

*Para:* HECTOR FABIAN BETANCUR  
MONTROYADependencia:  
GERENCIA*De:* LIBIER JIMÉNEZ PEÑADependencia:  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**Asunto:** INFORMES DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LAS PQRS

Cordial saludo Doctor Betancur Montoya;

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y, el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de INDEPORTES ANTIOQUIA, realiza seguimiento a la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad y a la operatividad de los diferentes canales habilitados por la Entidad para la recepción y respuesta de las mismas.

Para la elaboración de este documento, se tuvo en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema MERCURIO, gestor documental de la entidad, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período analizado. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a las diferentes dependencias y los requerimientos de los ciudadanos.

**1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:**

- Cumplimiento de Indeportes Antioquia al artículo 23 de la Constitución Política,

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”

- Cumplimiento Ley 1474 de 2011, artículo 76 inciso 2°. “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”
- Cumplimiento de Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## 2. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Seguimiento y análisis de las PQRSD que ingresaron a la entidad desde el 1º de enero al 30 de junio de 2022.

## 3. LIMITANTES:

No se presentaron factores que pudiesen influir en el normal desarrollo de la auditoria.


## 4. CRITERIOS:

### Fundamentos legales:

- Artículo 23 Constitución Política de Colombia: Establece como Derecho Fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener respuesta.
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y delo Contencioso Administrativo.
- Artículo 76 inciso 2º ley 1474: Deber de la oficina de Control Interno de vigilar que la atención se preste de acuerdo a la ley y rendir informe semestral a la administración de la entidad.
- Resolución Interna N° S 2021000253 del 21/05/2021. “Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en INDEPORTES ANTIOQUIA”.

### Fundamentos procedimentales:

- Procedimiento para la Gestión de PQRS código P-GD-03 Versión 07 aprobada el

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

21/05/2021.

## 5. PRUEBAS DE AUDITORIA E INSTRUMENTOS A APLICAR

- Verificación y análisis de datos del Sistema Mercurio.
- Verificación Actos administrativos y procedimientos.
- Seguimiento a planes de mejoramiento.
- Las demás que a criterio del auditor considere pertinentes.

## 6. RECURSOS:

Se utilizan los recursos (Humanos, logísticos, tecnológicos) disponibles con los que cuenta

la oficina para realizar las diferentes auditorías, entre ellos el software de Gestión Documental MERCURIO.

## 7. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó solicitud a la subgerencia Administrativa y Financiera encargada del centro de Administración Documental CADA para que enviara el reporte de las PQRSD que han ingresado a la entidad entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022.

Con la información entregada, se hizo una revisión y análisis de los tiempos de respuesta de las PQRSD así como del procedimiento y la resolución de adopción del mismo.

Se procedió a realizar revisión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- (decreto 1499 de 2017), particularmente en lo relacionado con la 3era. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados – MIPG, la cual agrupa once (11) políticas, una de las cuales es la Política de Servicio al ciudadano, la cual está directamente relacionada con el Procedimiento para la Gestión de PQRS.

Aquí se encuentra un avance en el tema al tener ya un borrador de POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO, la cual se encuentra en SharePoint, POLITICAS MIPG BORRADOR para la consulta de los servidores públicos del Instituto.

Adicionalmente, fue revisado el Plan de mejoramiento institucional el cual evidencia seguimiento a los anteriores informes de auditoría.

### 7.1 FORTALEZAS

- Se dispone de una dependencia responsable de la recepción de las peticiones,



**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la comunidad, esta es la Subgerencia Administrativa y Financiera a través del CADA.

- INDEPORTES ANTIOQUIA, cuenta con el aplicativo MERCURIO, gestor documental que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias.
- Cada dependencia del Instituto cuenta con un gestor de PQRS el cual tiene a su cargo el aseguramiento del trámite de las PQRS dentro del tiempo establecido. Se ha evidenciado el compromiso de los mismos.
- En el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran documentados los pasos para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS en el Procedimiento para la Gestión de PQRS código P-GD-03 Versión 07 aprobada el 21/05/2021, adscrito al proceso "Gestión Documental".

Se dispone de los siguientes canales para la recepción de PQRS:

**WEB:**

Desde la página web de INDEPORTES ANTIOQUIA ([www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)), a través del menú en la parte inferior "Ventanilla Virtual", Link en para ingresar al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.

**CORREOS ELECTRÓNICOS:**

[contactenos@indeportesantioquia.gov.co](mailto:contactenos@indeportesantioquia.gov.co)

[cada@indeportesantioquia.gov.co](mailto:cada@indeportesantioquia.gov.co)

**TELEFONICAMENTE:**

A través del conmutador

**TAQUILLA DEL CADA**

- Se ha incrementado el nivel de respuesta de las PQRS por parte de los servidores públicos de INDEPORTES Antioquia, debido a la constante socialización y comunicación del CADA con las diferentes instancias, donde se enfatiza en la importancia de la respuesta oportuna.
- Desde la coordinación del CADA se mantiene informado al Gerente y al Comité Directivo del Instituto sobre el comportamiento mensual que han tenido las PQRS en la Entidad lo que muestra un proceso con controles.



CO-SC5133-1

**Indeportes Antioquia**

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

## 7.2 SITUACIONES EVIDENCIADAS

### Gestión de las PQRSD

Entre el 01 de enero y el 30 de junio del año 2022, el Instituto Departamental para el Deporte de Antioquia recibió un total de 1.585 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; discriminadas de la siguiente forma:

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PQRSD recibidas	338	248	283	214	280	222

En promedio han ingresado al Instituto 264 peticiones mensuales, se evidencia un incremento con respecto al semestre anterior en el cual ingresaron un promedio 197 peticiones mensuales.

Se ha dado respuesta a las mismas de acuerdo a lo descrito en el siguiente cuadro:

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
% de respuesta oportuna	70%	72%	82%	81%	92.58%	95%
Inoportunidad de la respuesta	30%	28%	18%	19%	7.42%	5%

En razón a lo anterior y en cuanto a la oportunidad de respuesta, se tiene un promedio para el semestre de 17.90% de PQRSD no respondidas dentro de los términos que establece la Ley, esto implica un riesgo para la Entidad de verse inmersa en procesos legales y administrativos por la violación al derecho de petición. Aunque también se debe visibilizar que se tiene una tendencia a la mejora en las respuestas, teniendo en cuenta, que en el mes de enero el porcentaje de no respuesta oportuna fue del 30% y para el mes de junio fue del 5%.

De acuerdo con el procedimiento establecido desde el Centro de Administración Documental – CADA- del Instituto, se viene realiza la clasificación de las PQRSD de la siguiente manera:

- Tipo de documento: Interno (servidor público de Indeportes) o externo.
- Referencia del documento: El cual da cuenta del asunto a tratar incluye una breve descripción del documento que permite identificar el tema.



CO-SC5133-1

**Indeportes Antioquia**

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

- **Respuestas Asociadas:** Se describe el radicado por medio del cual se dio la contestación. Aquí se debe fortalecer en los servidores el diligenciamiento de esta columna, toda vez que, si se omite el paso, éstas aparecerán como pendientes por responder afectando el cumplimiento y oportunidad de las respuestas. Por lo anterior, se requiere implementar acciones en el proceso que permita asegurar el completo cargue y evacuación del sistema MERCURIO, de todas las respuestas a PQRSD.
- **Ultimo paso de la ruta ejecutada:** El sistema muestra en cuál de los 6 pasos definidos se encuentra la PQRSD. Adicionalmente se tiene claridad cuanto tiempo demora una PQRSD en cada paso según el procedimiento establecido.

PASO DE LA RUTA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	TIEMPO ESTABLECIDO
1	Recibir por los medios dispuestos por el Instituto	CADA	1
2	Clasificar Registrar, Radicar y Direccionar	CADA	1
3	Escoge el funcionario por competencia que se encarga de elaborar y proyectar la respuesta.	Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina	1
4	Proyectar Respuesta	Funcionario por competencia	5
5	Firmar PQRSD	Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina	1
6	Enviar Respuesta Evacuar del Sistema de Gestión Documental	Gestores	1

Lo anterior ayuda a tomar medidas al poder conocer en que paso de la ruta se está quedando la información.

Al examinar la siguiente tabla discriminada por pasos se evidencia que el paso 3 es el más álgido dentro del Instituto. Aquí se hace un llamado a fortalecer las acciones en este paso en particular.


- **Oficina.** Aquí se permite detectar la dependencia que tiene la responsabilidad en la PQRSD.
-

El siguiente cuadro es un compilado de las áreas del Instituto que recibieron la PQRSD y el paso en el cual se encuentra:

<b>Último paso de la ruta ejecutado</b>							
AREA	PASO 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5	EXTERNAS	INTERNAS	
OFICINA DE SISTEMAS		2			12		1
OFICINA DE TALENTO HUMANO		1	4		137		4
OFICINA ASESORA JURÍDICA		20		1	702		
OFICINA DE MEDICINA DEPORTIVA	1	3			27		
SUBGERENCIA DE FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	1	41		1	294		
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	13		
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1			189		
SUBGERENCIA DE ALTOS LOGROS Y DEPORTE ASOCIADO	1	8			159		
GERENCIA	0	3	0	0	17		
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	0	19		
CADA	0	0	0	0	1		
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	1	10		
<b>SUB TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>79</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1580</b>		<b>5</b>
<b>TOTAL</b>		<b>90</b>			<b>1585</b>		

De acuerdo al cuadro anterior se infiere que la mayor cantidad de PQRSD se recibieron en el semestre para: OFICINA ASESORA JURÍDICA, SUBGERENCIA DE FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO, SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, SUBGERENCIA DE ALTOS LOGROS Y DEPORTE ASOCIADO y OFICINA DE TALENTO HUMANO respectivamente. Así las cosas, y utilizando el diagrama de Pareto, (técnica que se basa en el principio de Pareto o regla 80/20, la cual establece una relación de correspondencia entre los grupos 80-20, donde el 80% de las consecuencias provienen del 20% de las causas) si la Entidad se logra enfocar en las causas que dieron origen de las 702 PQRSD de la oficina ASESORA JURÍDICA, se lograría una disminución de las PQRSD recibidas en el Instituto, por ende los esfuerzos y tiempo en que las mismas se responden se podrían encaminar a otros apartes de la Entidad.

Ahora bien, si examinamos el total de PQRSD recibidas por área VRS lo que aún se tiene en la bandeja, nos lleva a dictaminar que los mayores porcentajes se encuentran en GERENCIA (17.64%), OFICINA DE SISTEMAS (15.38%), OFICINA DE MEDICINA DEPORTIVA (14.81%) y SUBGERENCIA DE FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO (14.62%).

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

- Canal:** este ítem hace referencia al medio por el cual es recepcionada la PQRSD, aquí encontramos: Email CADA, Email Contáctenos, Físico, Ventanilla Virtual. Se debe advertir que este espacio es nuevo y apenas se está diligenciado por lo que para el periodo objeto de este seguimiento no se tiene toda la información, de 1.585 PQRSD recibidas, 338 no están catalogadas. Es importante que continúen con esta práctica que nos llevaría a definir que canales fortalecer.

Al revisar los canales para la recepción de PQRSD se advierte que:

Al interponer una PQRSD a través del teléfono de INDEPORTES ANTIOQUIA, la llamada es direccionada al área encargada de dar respuesta, por lo tanto, desde el CADA no queda una trazabilidad de las mismas. No disponiéndose de una línea única para la atención de PQRSD.

No se dispone de una oficina de Atención a la ciudadanía, el poder tenerla, redundaría en un manejo más adecuado y seguimiento más riguroso, acompañamiento al trámite, generación de informes. Así como la atención personalizada de la persona que viene a nuestras instalaciones.

El tema de las denuncias tiene el mismo tratamiento de una PQRSD, no tiene un tratamiento diferencial entendiendo la confidencialidad de estas, se recomienda revisar el tema.

## 8. RIESGOS Y CONTROLES

Al revisar la matriz de riesgos del proceso, de Gestión Documental se evidencian dos (2) riesgos que guardan relación con el Procedimiento para la Gestión de PQRS.

- Riesgo 1: Posibilidad de Afectación reputacional de la Institución

**CAUSA INMEDIATA:** Por el incumplimiento de los términos de ley en la gestión de las comunicaciones oficiales y PQRSD.

**CAUSA RAZ:** Debido el bajo nivel de apropiación por parte de los servidores públicos de las herramientas y procedimientos para la gestión.

**CONTROL:** Fortalecer la gestión de comunicaciones oficiales mediante el diseño de instructivos claros, su socialización y el seguimiento al desarrollo de la gestión en el aplicativo institucional.



CO-SC5133-1

**Indeportes Antioquia**

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



COMO LO REALIZA: Se monitorea el cumplimiento y tiempos de Workflow establecidos en el aplicativo institucional de gestión documental.


EVIDENCIA DE LA EJECUCION DEL CONTROL: Radicados de respuesta y trámites gestionados, Informes mensuales de seguimiento a Workflow de PQRSDF.

El riesgo en primera instancia fue calificado en PROBABILIDAD RIESGO INHERENTE Alto (80%) y un IMPACTO RIESGO INHERENTE Mayor, quedando ubicado en la zona ALTA. Al aplicarle los controles al riesgo, la probabilidad y el impacto disminuyen a Medio (60%) y Moderado respectivamente, lo cual conlleva a inferir que los controles son efectivos.

Sin embargo, se debe realizar una observación más a detalle al impacto; teniendo en cuenta que él me disminuye, en la medida que mis controles estén enfocados a que si el riesgo se materializa la afectación reputacional cambie, es decir, para el caso puntual pasó de un efecto publicitario sostenible a solo afectar la imagen de algunos usuarios (ver tabla 5). Así las cosas, no es entendible la disminución de impacto, si los controles no están enfocados a él y por lo tanto se insta a realizar un análisis más a fondo.

Tabla 5 Criterios para definir el nivel de impacto

	Afectación Económica	Reputacional
Leve 20%	Afectación menor a 10 SMLMV .	El riesgo afecta la imagen de algún área de la organización.
Menor-40%	Entre 10 y 50 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores.
Moderado 60%	Entre 50 y 100 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.
Mayor 80%	Entre 100 y 500 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal.
Catastrófico 100%	Mayor a 500 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitario sostenido a nivel país

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

Ahora bien, el riesgo se materializo y se tomó una acción correctiva enfocada a: Revisión y reajuste del procedimiento para la gestión de la ruta de PQRSD y Socialización de este entre los Servidores Públicos. Se debe pensar en una campaña comunicacional más agresiva donde se vislumbre la necesidad del manejo efectivo de las PQRSD en todos los ámbitos del Instituto.

- Riesgo 2: Posibilidad de Retraso en la recepción de documentos

**CAUSA INMEDIATA:** Por error de los servidores públicos del CADA en la radicación y direccionamiento de documentos en el Sistema Mercurio.

**CAUSA RAIZ:** Debido a la baja aplicación o desconocimiento de los procedimientos de recepción y trámite.

**CONTROL:** 'Monitorear las actividades de radicación para determinar el índice de devoluciones al "radicador" y el motivo de las mismas.

**COMO LO REALIZA:** El profesional Universitario del CADA mediante el análisis de las causales de las devoluciones de comunicaciones oficiales y PQRSD determinar en qué casos se trata de inconsistencias en la identificación del asunto o la oficina competente y plantea las acciones de mejora pertinentes.

**EVIDENCIA DE LA EJECUCION DEL CONTROL:** Reportes extractados del Sistema Mercurio e Informes de actividades del CADA.

El riesgo en primera instancia fue calificado en **PROBABILIDAD RIESGO INHERENTE Alto (80%)** y un **IMPACTO RIESGO INHERENTE Mayor (80%)**, quedando ubicado en la zona **ALTA**. Al aplicarle los controles al riesgo, la probabilidad y el impacto disminuyen a **Medio (60%)** y **Moderado** respectivamente, lo cual conlleva a inferir que los controles son efectivos, tal como se describió para el riesgo 1.

Ahora bien, es necesario revisar la descripción del riesgo definiendo que se entiende por Retraso en la recepción de documentos y si está relacionado con la causa raíz (Descripción en el SGC: Por error de los servidores públicos del CADA en la radicación y direccionamiento de documentos en el Sistema Mercurio); en este orden de ideas el riesgo sería un inadecuado direccionamiento? Se recomienda revisar este tema.

Se realiza revisión de los indicadores relacionados con PQRSD dentro del proceso Gestión Documental, por estar estos directamente relacionados con los riesgos, ítem en análisis en este numeral.

Se tiene el indicador denominado: Eficiencia de PQRSD recibidas


Formula: Número de PQRSD respondidas dentro del periodo de respuesta / Número de PQRSD respondidas- PQRSD dentro del término de respuesta



**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

Producto del análisis de los datos entregados en el primer semestre del año 2022 se tiene la siguiente situación:

MES/ RESULTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PQRSD recibidas	338	248	283	214	280	222
% de respuesta	70%	72%	82%	81%	92.58%	95%

Se evidencia una tendencia a responder a tiempo las PQRSD que ingresan al Instituto, alcanzo para el mes de junio un 95% de eficiencia. Si bien es claro que se debe responder el 100% de las PQRSD en el tiempo establecido.

## 9. CONCLUSIONES

Se evidencia un gran trabajo desde los riesgos y los indicadores del proceso Gestión Documental articulando el tema de PQRSD y realizando seguimiento, demostrando adicionalmente que se vienen haciendo mejoras continuas al proceso, disponiendo en el momento de una nueva versión del procedimiento de PQRSD, la cual está en borrador.

Pese a no haber recibido PQRS en otras lenguas u anónima, se tiene total claridad del cómo proceder en estos casos.

El disponer de una Oficina o área de Atención a la Ciudadanía redundaría en una mejora significativa en el tratamiento, seguimiento y mejoramiento de las PQRSD de la entidad.

En general se recomienda una campaña comunicacional más agresiva donde se vislumbre el efectivo tratamiento de las PQRSD y la normativa asociada.

## 10. RECOMENDACIONES

- Se la dependencia que recibe la PQRSD, requiere la concurrencia de otra dependencia, debe inmediatamente remitir la PQRSD para su respuesta y debe estar al tanto de los términos establecidos en el procedimiento, así como a los de ley, a efectos de que no se venzan.
- No existe un procedimiento establecido para trabajar el tema de las Denuncias en el Instituto, trabajándose igual que una PQRS, se recomienda hacer un trabajo diferencial por lo sensible del tema y donde de ser posible llegue directamente al abogado de apoyo jurídico Procesos Disciplinarios en INDEPORETS ANTIOQUIA, entendiendo la confidencialidad de las mismas y con la ejecución de un estudio de



**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 03
			Aprobación: 13/03/2020

los posibles riesgos de corrupción que se deriven de los mismos.

- Se requiere continuar con la implementación de estrategias para las áreas que no están cumpliendo con el 100% de respuesta a las peticiones en términos de oportunidad, lo que permitiría minimizar las respuestas extemporáneas.
- Revisar la herramienta del reporte de indicadores del SGC de tal manera que permita visualizar no solo el análisis del indicador si no la medición del mismo mes a mes, así como los datos que componen la fórmula del mismo, de acuerdo a lo encontrado al hacer la consulta del indicador de PQRSD.
- Par el mes de febrero del año 2022 el CADA reporta 248 PQRSD recibidas, pero en el SGC aparece 228, revisar los datos dado que pudiese llegar a ser información imprecisa.
- Proseguir con la parametrización del sistema MERCURIO lo que converge en una mayor seguimiento y control de las PQRSD.
- Realizar acciones encaminadas a realizar seguimiento a las PQRSD próximas a vencerse, con el objetivo de hacer alertas tempranas.
- De acuerdo a la Resolución 3564 de 2015 de Min Tic, que enuncia:
  - “...Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:
    - a. El número de solicitudes recibidas.
    - b. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
    - c. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
    - d. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”

Se publicará dicho informe definiendo la periodicidad y estableciendo la misma en el portal WEB de la Entidad de acuerdo con los lineamientos de lo descrito en el numeral 10.10 del anexo 1 de dicha Resolución.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que en la página web del Instituto no aparece dicha publicación, así las cosas, se recomienda hacer un mayor seguimiento a este tema.

– Instrumentos de gestión de información pública

- Registro de Activos de Información**
  - F-GD-35\_Registro\_Activos\_Informacion
- Índice de Información Clasificada y Reservada**
  - F-GD-34\_Indice\_Informacion\_Clasificada
- Esquema de Publicación de Información**
  - F-GD-36\_Esquema\_Publicacion\_Informacion
- Programa de Gestión Documental**
  - D-GD-05\_Programa\_Gestion\_Documental
- Tablas de Retención Documental/Registro de publicaciones**
  - Registro de Publicaciones
- Costos de reproducción**
  - Resolución 0058 de 2019 derechos de petición y costo de copias
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado/informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información**
  - 201901008433 INFORME PQRS 1º SEMESTRE 2019
  - 202001000442 INFORME PQRSD CONSOLIDADO 2019 - ENERO 2020
  - INFORME DE PQRS 2019

- Unificar el nombre de las PQRSD dado que algunos apartes incorporan las Felicitaciones y en otros no aparece las Denuncias, apareciendo PQRSD o PQRSD o PQRSD indistintamente, lo que puede dar lugar a errores o erradas interpretaciones.

Ejemplo:

El nombre del procedimiento es: PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS.

El alcance del procedimiento es: Aplica a todas las PQRSD que se reciben en INDEPORTES ANTIOQUIA.

El indicador dice: Número de PQRSD

- En cuanto a la oportunidad de respuesta a las PQRSD, se tiene un promedio para el semestre de 17.90% de PQRSD no respondidas dentro de los términos que establece la Ley, esto implica un riesgo para la Entidad de verse inmersa en procesos legales y administrativos por la violación al derecho de petición. Así mismo, se evidencia según análisis realizado que el paso 3 es el más álgido dentro de la ruta de PQRSD en el Instituto. Aquí se hace un llamado a fortalecer las acciones en este paso en particular. Se reitera que el incumplimiento de respuesta a las PQRSD puede desencadenar en procesos legales como acciones de tutela, con las consecuencias que ellas se derivan, como procesos disciplinarios para el Gerente, Subgerentes y Gestores por ser los responsables de la atención y trámite.
- Con relaciona a la asociación de las respuestas por MERCURIO, aquí se debe fortalecer en los servidores el diligenciamiento de esta columna, toda vez que, si se omite el paso, éstas aparecerán como pendientes por responder afectando el cumplimiento y oportunidad de las respuestas.
- Si la Entidad se logra enfocar en las causas que dieron origen de las 702 PQRSD de la oficina ASESORA JURÍDICA, (que son el 44% de las PQRSD que recibió la Entidad en el semestre) se lograría una disminución de las PQRSD recibidas en el Instituto, por ende, los esfuerzos y tiempo que se invierten en responder las mismas se podrían encaminar a otros apartes de la Entidad.
- Continuar implementado la descripción del canal por medio del cual es recibida la PQRSD, en el informe que construye el CADA a partir de los datos de Mercurio, esto lograría llevar a la Entidad a una clasificación más real de los canales fortalecer.
- Verificar la posibilidad de interponer una línea única para la atención de PQRSD con el fin de poder tener trazabilidad del total de requerimientos que entran a la Entidad.

- Disponer de una oficina de Atención a la ciudadanía, el poder tenerla, redundaría en un manejo más adecuado y seguimiento más riguroso, acompañamiento al trámite y generación de informes. Así como la atención personalizada de la persona que viene a las instalaciones con un requerimiento y se dispondría de trazabilidad del total de requerimientos que entran a la Entidad.
- Revisar el impacto del riesgo denominado: Posibilidad de Afectación reputacional de la Institución, toda vez que no es claro la disminución de la zona del impacto de acuerdo al control establecido.
- Revisar la descripción del riesgo definiendo que se entiende por Retraso en la recepción de documentos



LIBIER JIMÉNEZ PEÑA

JEFE DE OFICINA