

Medellín, 07/07/2022



<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 junio de 2022**

A continuación, se presenta el informe de gestión de la ruta de PQRSD para el período comprendido entre el 1 y el 30 de junio 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 abril 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>	Junio 1 al 30 de 2022
<b>Fuente de información</b>	Sistema de información Mercurio. Reporte generado el 5 de julio con corte a las 7:30 a.m.
<b>Total de PQRSD radicadas</b>	222

**Fecha de informe**

Julio 06 de 2022

A la fecha de corte del presente informe el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA- radicó y direccionó **222** comunicaciones clasificadas como PQRSD. Sobre estas el estado del trámite, con corte al 30 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 junio de 2022			
Dependencia	En ruta <sup>1</sup>	Gestionadas <sup>2</sup>	Total
Oficina Asesora Jurídica	14	66	80
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	22	33	55
Subgerencia de Altos Logros Deportivos	7	28	35
Subgerencia Administrativa y Financiera		24	24
Oficina de Talento Humano	5	6	11
Oficina de Comunicaciones		6	6
Oficina de Medicina Deportiva		6	6
Oficina de Planeación	1	1	2
Oficina de Sistemas	1	0	1
Gerencia		1	1
Oficina de Control Interno		1	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>172</b>	<b>222</b>

La Oficina Asesora Jurídica, las Subgerencias de Fomento y Desarrollo Deportivo, Deporte Asociado y de Altos Logros y Administrativa y Financiera 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 78%. Esto teniendo en cuenta que los demás radicados se encuentran 18% dentro de los tiempos<sup>3</sup> establecidos y el 4% ya lo sobrepasó. Junio de 2022 presenta el porcentaje más bajo de radicados que se encuentran por gestionar por fuera de la ruta formulada de 10 días.

A continuación, se presenta un balance detallado de la gestión de la ruta de PQRSD para el período comprendido entre el 1 y el 30 de junio de 2022.

## 1. Canales de recepción de las PQRSD

<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.

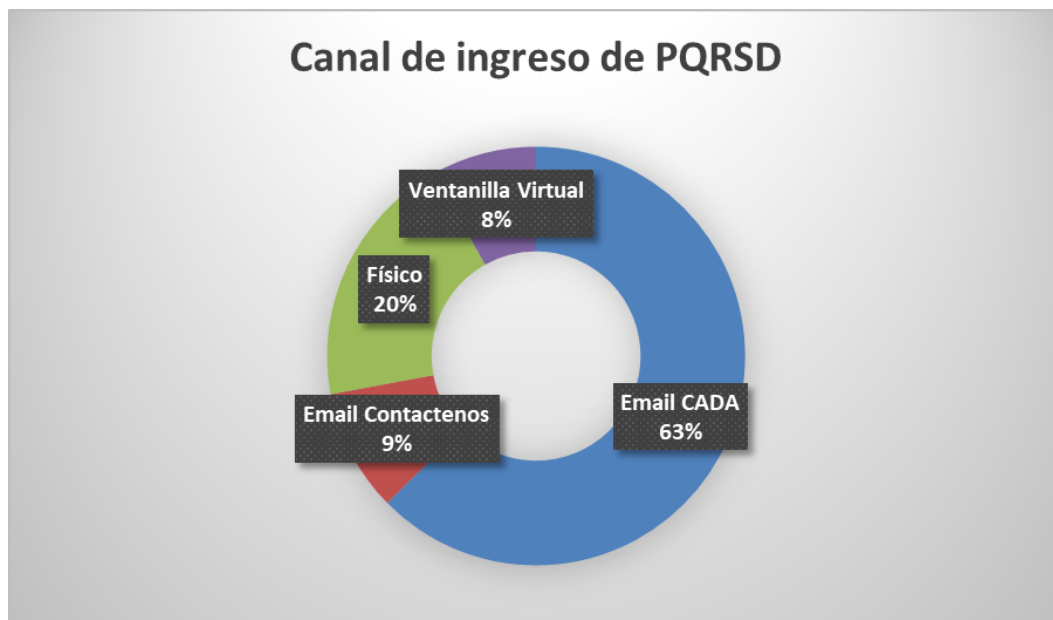
<sup>2</sup> Radicados gestionados por completo hasta el paso 6, con respuesta relacionada y evacuados por el CADA.

<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.



- ✓ Indeportes Antioquia ofrece a sus grupos de valor diferentes canales de atención y recepción de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones: los buzones contactenos y Cada y la Ventanilla virtual de radicación: <https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>

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 y la entrega física de documentos.

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

Para este período las peticiones corresponden al 100% de las tipologías, no se registraron quejas, reclamos ni 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 junio de 2022						
Dependencia	P	Q	R	S	D	Total
Oficina Asesora Jurídica	80					80
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	55					55
Subgerencia Deporte Asociado y de Altos Logros	35					35
Subgerencia Administrativa y Financiera	24					24
Oficina Talento Humano	11					11
Oficina de Medicina Deportiva	6					6
Oficina Asesora de Comunicaciones	6					6
Oficina Asesora de Planeación	2					2
Gerencia	1					1
Oficina de Sistemas	1					1
Oficina de Control Interno	1					1
<b>Total</b>	<b>222</b>					<b>222</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

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

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 222 para el período evaluado.

En total 222 comunicaciones corresponden a esta tipificación, el 100% de los radicados registrados durante el período. De estas, 50 se encuentran en ruta y 172 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			13		1	66	80
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo			22			33	55
Subgerencia de Altos Logros			7			28	35
Subgerencia Administrativa y Financiera						24	24
Oficina de Talento Humano			1	4		6	11
Oficina de Medicina Deportiva						6	6
Oficina de Planeación					1	1	2
Gerencia						1	1
Oficina de Comunicaciones						6	6
Oficina de Sistemas			1				1
Oficina de Control Interno						1	1
<b>Total</b>			<b>44</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>172</b>	<b>222</b>


## 2.2 Gestión de Quejas

Durante el período evaluado no se presentaron quejas.



**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 7 radicados, que deben ser evaluados y gestionados.

Radicados con más de 10 días de gestión en la ruta de PQRSD						
Radicado	Fecha	Dependencia	Paso	Días	Trámite	Respuestas asociadas
202202003712	03/06/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	17	Petición	
202202003720	03/06/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	17	Petición	
202202003755	07/06/2022	Oficina Asesora Jurídica	3	15	Petición	
202202003784	09/06/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	13	Petición	
202202003825	13/06/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición	



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

202202003839	13/06/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición	
202202003843	13/06/2022	Oficina Asesora Jurídica	5	11	Petición	


#### 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 49 radicados.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo transcurrido
202102004919	27/07/2021	3	Comunicaciones	243
202101008820	21/07/2021	5	comunicaciones	247
202102005017	30/07/2021	3	Control Interno	240
202102006261	15/09/2021	3	Jurídica	207
202102006794	29/09/2021	3	Jurídica	197
202102006878	04/10/2021	1	Jurídica	194
202102007201	19/10/2021	2	Jurídica	183
202102007441	21/10/2021	3	Fomento	181
202102008418	29/11/2021	3	Fomento	154
202102009049	16/12/2021	3	Jurídica	141
202102009132	21/12/2021	3	Administrativa y Financiera	138
202202000201	14/01/2022	3	Sistemas	120
202202000777	14/02/2022	3	Fomento	99
202202001318	02/03/2022	3	Fomento	87
202202001336	03/03/2022	1	Jurídica	86
202202001417	09/03/2022	3	Fomento	82
202202001522	15/03/2022	3	Fomento	78
202202001606	18/03/2022	2	Medicina	75
202202002033	30/03/2022	3	Fomento	67
202202002133	01/04/2022	3	Fomento	65
202202002183	05/04/2022	3	Jurídica	63
202202002209	07/04/2022	2	Medicina	61





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

202202002274	18/04/2022	2	Medicina	54
202202002287	18/04/2022	3	Fomento	54
202202002457	20/04/2022	3	Gerencia	52
202202002561	21/04/2022	3	Fomento	51
202202002674	25/04/2022	3	Fomento	49
202201006282	27/04/2022	5	Jurídica	47
202202002726	27/04/2022	3	Fomento	47
202202002925	11/05/2022	3	Fomento	37
202202002926	11/05/2022	6	Gerencia	37
202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	36
202202002943	12/05/2022	6	Jurídica	36
202202002952	12/05/2022	3	Fomento	36
202202002958	13/05/2022	3	Fomento	35
202202002967	13/05/2022	3	Jurídica	35
202202002992	16/05/2022	3	Fomento	34
202202002997	16/05/2022	3	Fomento	34
202202003064	19/05/2022	3	Fomento	31
202202003074	19/05/2022	3	Fomento	31
202202003164	20/05/2022	3	Fomento	30
202202003402	24/05/2022	3	Fomento	28
202202003410	24/05/2022	3	Fomento	28
202202003437	25/05/2022	6	Gerencia	27
202202003447	25/05/2022	6	Control Interno	27
202202003598	27/05/2022	3	Fomento	25
202202003611	27/05/2022	3	Jurídica	25
202202003621	31/05/2022	3	Fomento	23
202202003655	31/05/2022	3	Fomento	23


## 5. Conclusiones y observaciones

- ✓ El CADA de Indeportes Antioquia, como responsable de la radicación de PQRSD reitera la invitación a todas las Subgerencias y Oficinas a promocionar los canales oficiales de contacto, bien sea el buzón [contactenos@indeportesantioquia.gov.co](mailto: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.




**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>

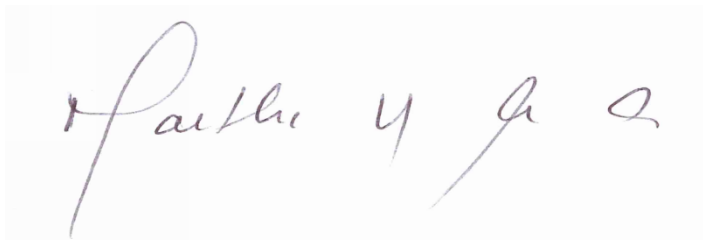
- ✓ En aras de la depuración de los radicados que ingresan a la ruta, el CADA requiere que cada una de las Oficinas y Subgerencias identifique y notifique cada vez que alguna comunicación tipificada como PQRSD, no lo sea, a efectos de su reclasificación en el sistema. Esto, además, nos permitirá establecer la una malla de temas para orientar de manera eficiente la radicación.
- ✓ 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. Esto de cara a las auditorías externas que se desarrollarán en el segundo semestre del año, donde las PQRSD resultan ser insumo para emprender mejoras en los procesos de la entidad.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Se reconoce para este período una mejora significativa en la gestión de la ruta institucional al dejar un bajo porcentaje de radicados por fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.



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

Finalmente, en colectivo los servidores públicos de Indeportes Antioquia garantizamos la adecuada gestión de la ruta institucional de PQRSD.

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 junio 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