

Medellín, 05/08/2022



<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 julio de 2022**

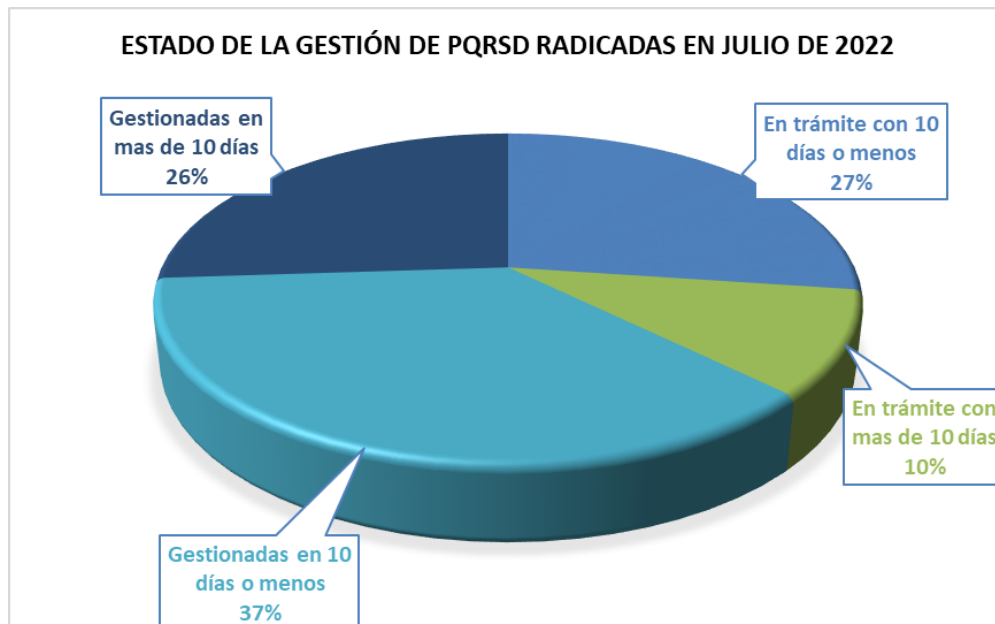
A continuación, se presenta el informe de gestión de la ruta de PQRSD para el período comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2022. Como cada mes, este se elaboró con el fin de entregar a la alta dirección de Indeportes Antioquia los datos generales que le permitan evaluar la interacción con sus grupos 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	
<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 julio de 2022, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03
<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>	Julio 1 al 31 de 2022
<b>Fuente de información</b>	Sistema de información Mercurio. Reporte generado el 1 de agosto con corte a las 7:30 a.m.
<b>PQRSD radicadas</b>	265
<b>Fecha de informe</b>	Agosto 05 de 2022

Durante el mes de julio de 2022, el Centro de Administración Documental y Archivo –

CADA- recibió, radicó y direccionó **265** comunicaciones clasificadas como PQRSD.

El procedimiento institucional P-GD-03 establece como límite de gestión de PQRSD un plazo de 10 días hábiles, en ese sentido se encuentra la parametrización actual del sistema Mercurio. Al hacer una revisión del estado de gestión de los radicados recibidos durante julio encontramos el estado suministrado en el siguiente gráfico.



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

Estado de gestión de PQRSD por dependencia durante julio de 2022			
Dependencia	En ruta <sup>1</sup>	Gestionadas <sup>2</sup>	Total
Oficina Asesora de Jurídica	35	55	90
Subgerencia Administrativa y Financiera	12	56	68
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	5	29	34
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	14	20	34
Oficina de Talento Humano	16	3	19
Oficina Asesora de Comunicaciones	9		9
Oficina de Medicina Deportiva	3	1	4
Cada		2	2
Gerencia	2		2
Oficina Asesora de Planeación	2		2
Oficina Asesora de Control Interno	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>166</b>	<b>265</b>

La Oficina Asesora Jurídica, la Subgerencia Administrativa y Financiera, Deporte Asociado y Altos logros, Fomento y Desarrollo Deportivo, 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 tiempos<sup>3</sup> 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 30 de abril de 2022.

<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.

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

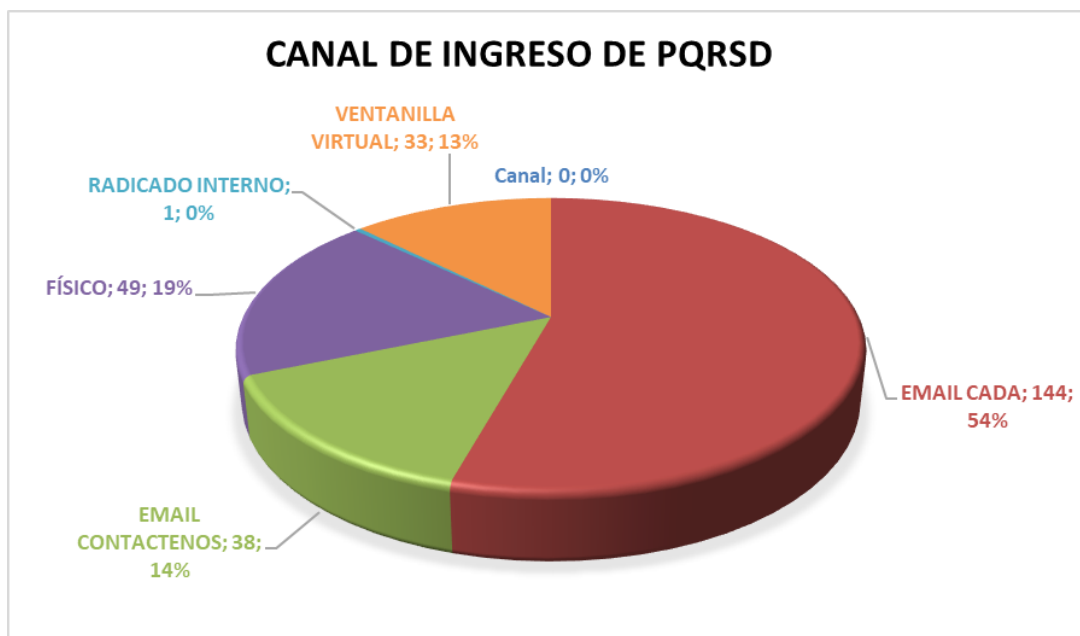
## 1. Canales de recepción de las PQRSD

Los canales de recepción de PQRSD que dispone Indeportes Antioquia para la recepción y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, 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/>
- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia: Calle 48 70-180 CADA

Además, llegan comunicaciones al buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA: [cada@indeportesantioquia.gov.co](mailto:cada@indeportesantioquia.gov.co), estas son igualmente recibidas y radicadas. Este medio sigue siendo el principal para el recibo de este tipo de comunicaciones, toda vez que los grupos de valor ya han tenido contacto con el Instituto por este medio y lo reconocen como el más eficiente.

El comportamiento de los canales para el mes de julio de 2022, en términos de recepción porcentual fue el siguiente:



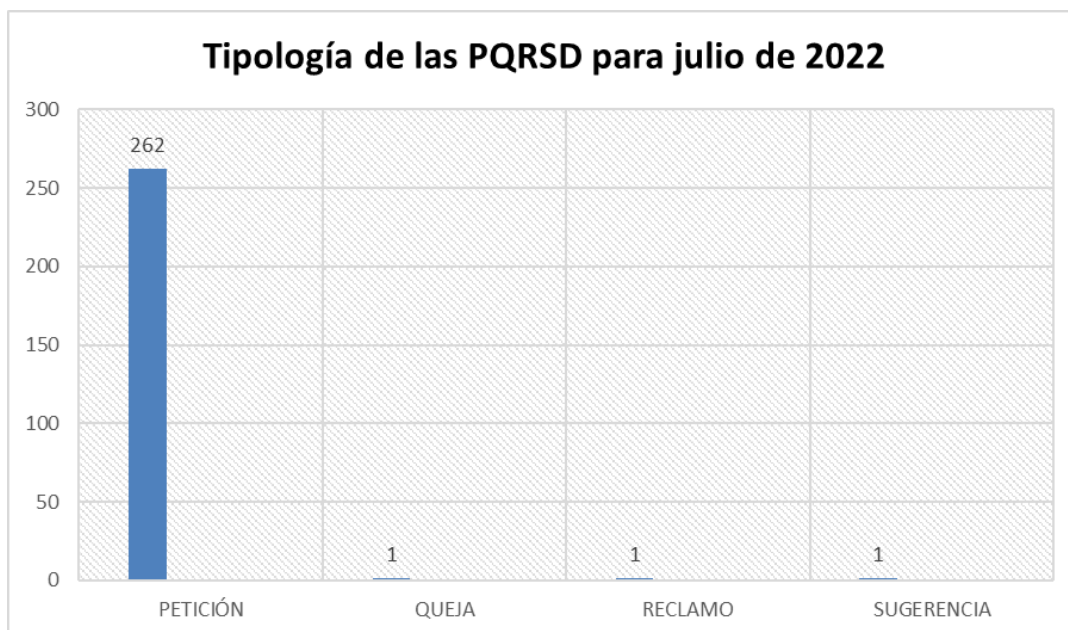
**Indeportes Antioquia**  
 calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

CO-SC5133-1

Para el período de julio de 2022, se encontró un radicado interno enviado a la ruta de PQRSD. Este corresponde a la solicitud de un certificado contractual por parte de un prestador de servicios que tiene usuario en el sistema y puede radicar documentos internos.

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

En julio, como en algunos de los períodos anteriores, no se registró la radicación de quejas, reclamos ni denuncias, el 98.9% corresponde a peticiones, en una proporción de 0.4% cada uno se encuentra la radicación de quejas, reclamos y sugerencias.



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 julio de 2022						
Dependencia	P	Q	R	S	D	Total
Oficina Asesora Jurídica	90					<b>90</b>
Subgerencia Administrativa y Financiera	68					<b>68</b>
Subgerencia Deporte Asociado y de Altos Logros	34					<b>34</b>
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	32	1		1		<b>34</b>
Oficina Talento Humano	18		1			<b>19</b>
Oficina Asesora de Comunicaciones	9					<b>9</b>
Oficina de Medicina Deportiva	4					<b>4</b>
Cada	2					<b>2</b>
Gerencia	2					<b>2</b>
Oficina Asesora de Planeación	2					<b>2</b>
Oficina de Control Interno	1					<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>262</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>265</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.

#### a. 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 262 para el período evaluado, el 98.9% de los radicados. De estas, 93 se encuentran en ruta y 169 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	3		56	<b>90</b>
Subgerencia Administrativa y Financiera			9	1	1	57	<b>68</b>
Subgerencia de Altos Logros		2	1	2		29	<b>34</b>
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo			13			19	<b>32</b>
Oficina de Talento Humano		3	8	1	2	4	<b>18</b>
Oficina Asesora de Comunicaciones			9				<b>9</b>
Oficina de Medicina Deportiva		1	2			1	<b>4</b>
Cada						2	<b>2</b>
Gerencia			1			1	<b>2</b>
Oficina Asesora de Planeación	1		1				<b>2</b>
Oficina de Control Interno			1				<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>76</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>169</b>	<b>262</b>

### b. Gestión de Quejas


Una queja (1) fue radicada y su gestión fue realizada por la oficina Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo. Este corresponde al 0.4% de los radicados recibidos.

Detalle de la gestión de quejas		
Dependencia	Paso 6	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Al respecto de la queja, el tema puntual se refirió al cambio en las cartas fundamentales de los juegos departamentales.

### c. Gestión de Reclamos

Durante el periodo evaluado se recibió un (1) reclamo y su gestión se encuentra en proceso por parte de la oficina de Talento Humano. Este corresponde al 0.4% de los radicados recibidos.

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

Detalle de la gestión del reclamo		
Dependencia	Paso 3	Total
Oficina de Talento Humano	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

El tema puntual del reclamo se relaciona con evaluación de desempeño.

#### d. Gestión de Sugerencias

Durante el período evaluado se presentó (1) sugerencia y su gestión se encuentra en proceso por parte de la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo. Este corresponde al 0.4% de los radicados recibidos.

Detalle de la gestión de sugerencia		
Dependencia	Paso 3	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

La sugerencia fue realizada por una institución educativa y se refiere al tiempo en que Indeportes da a conocer la información de juegos Intercolegiados, pues de ello dependen los trámites de póliza de accidentes escolares.

#### e. 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, 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





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

tipología y los plazos estipulados por la ley.

La tabla suministrada a continuación presenta los 27 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
202201009863	06/07/2022	Oficina Asesora de Planeación	1	16	Petición	
202202004411	01/07/2022	Oficina Asesora de Comunicaciones	3	19	Petición	
202202004428	05/07/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	17	Petición	
202202004440	05/07/2022	Oficina Asesora de Comunicaciones	3	17	Petición	
202202004453	06/07/2022	Oficina Asesora de Comunicaciones	3	16	Petición	
202202004459	06/07/2022	Oficina de Talento Humano	5	16	Petición	
202202004464	06/07/2022	Oficina Asesora de Comunicaciones	3	16	Petición	
202202004476	07/07/2022	Subgerencia Administrativa y Financiera	3	15	Petición	
202202004486	07/07/2022	Gerencia	6	15	Petición	
202202004501	08/07/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	14	Petición	
202202004515	08/07/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	14	Petición	
202202004521	11/07/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	13	Petición	



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

CO-SC5133-1

202202004534	11/07/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	13	Petición	
202202004539	11/07/2022	Oficina de Talento Humano	3	13	Petición	
202202004540	11/07/2022	Oficina Asesora de Jurídica	6	13	Petición	
202202004547	12/07/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	12	Petición	
202202004549	12/07/2022	Oficina de Talento Humano	4	12	Petición	
202202004557	12/07/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	12	Petición	
202202004559	12/07/2022	Oficina de Talento Humano	6	12	Petición	
202202004564	12/07/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	12	Petición	
202202004568	12/07/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	12	Petición	
202202004572	12/07/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	12	Petición	
202202004578	13/07/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición	
202202004582	13/07/2022	Oficina de Talento Humano	5	11	Petición	
202202004596	13/07/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	11	Petición	
202202004600	13/07/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	11	Petición	
202202004602	13/07/2022	Oficina de Talento Humano	3	11	Reclam o	

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

#### 4. PQRSD desde la vigencia 2021 pendientes por gestionar

Se encuentran 50 radicados pendientes, de ellos 9 corresponden a PQRSD sin responder desde la vigencia 2021.


Los demás corresponden a radicados rezagados desde los meses anteriores de 2022, así: 1 de enero, 1 de febrero, 4 de marzo, 7 de abril, 13 de mayo y 15 de julio.

Se invita a las Subgerencias y Oficinas Asesoras a hacer seguimiento al tema y a evidenciar la respuesta a cada uno de ellos.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
202102004919	27/07/2021	3	Oficina Asesora de Comunicaciones	264
202101008820	21/07/2021	5	Oficina Asesora de Comunicaciones	268
202102005017	30/07/2021	3	Oficina Asesora de Control Interno	261
202102006261	15/09/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	228
202102006794	29/09/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	218
202102007201	19/10/2021	2	Oficina Asesora de Jurídica	204
202102007441	21/10/2021	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	202
202102009049	16/12/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	162
202102009132	21/12/2021	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	159
202202000201	14/01/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	141
202202000777	14/02/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	120
202202001318	02/03/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	108
202202001522	15/03/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	99
202202001606	18/03/2022	2	Oficina de Medicina Deportiva	96
202202002033	30/03/2022	3	Gerencia	88
202202002133	01/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	86



202202002209	07/04/2022	3	Oficina de Medicina Deportiva	82
202202002274	18/04/2022	3	Oficina de Medicina Deportiva	75
202202002287	18/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	75
202202002457	20/04/2022	3	Gerencia	73
202201006282	27/04/2022	5	Oficina Asesora de Jurídica	68
202202002726	27/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	68
202202002925	11/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	58
202202002926	11/05/2022	6	Gerencia	58
202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	57
202202002943	12/05/2022	6	Oficina Asesora de Jurídica	57
202202002952	12/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	57
202202002992	16/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	55
202202002997	16/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	55
202202003074	19/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	52
202202003402	24/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	49
202202003410	24/05/2022	5	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	49
202202003437	25/05/2022	6	Gerencia	48
202202003621	31/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	44
202202003655	31/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	44
202202003720	03/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	41
202202003784	09/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	37
202202003825	13/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	35
202202003839	13/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	35
202202003843	13/06/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	35
202202003851	14/06/2022	5	Oficina Asesora de Planeación	34
202202003853	14/06/2022	6	Gerencia	34

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

202202003910	16/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	32
202202003934	16/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	32
202202003988	17/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	31
202202004169	21/06/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	29
202202004249	22/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	28
202202004287	23/06/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	27
202202004317	28/06/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	24
202202004360	29/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	23


## 5. Conclusiones y observaciones

- ✓ Para el mes de julio, se presenta un descenso en el indicador de respuesta a PQRSD respecto al período inmediatamente anterior, bajando del 95% al 86%. Por ello se invita a las dependencias a gestionar con oportunidad los radicados que les son asignados.
- ✓ Se reitera la necesidad de que todas las dependencias del Instituto promocionen entre los ciudadanos y grupos de valor, los canales oficiales de contacto, tanto el buzón [contactenos@indeportesantioquia.gov.co](mailto:contactenos@indeportesantioquia.gov.co) como la Ventanilla Virtual de radicación. La tendencia debe ser que el correo del CADA se use solo para la gestión de los temas al interior de la entidad, ya que no está validado como canal oficial de contacto.
- ✓ Se invita a todas las Sugerencias y Oficinas Asesoras del Instituto a revisar los resultados de este informe, los temas más recurrentes que están a cargo de su dependencia, analizar las causas y trabajar en las acciones correctivas o de mejora que consideren necesarias. El informe de seguimiento de PQRSD es uno de los principales insumos para emprender estas acciones.
- ✓ El retraso en la gestión de un porcentaje de radicados que aún están sin resolver desde vigencias anteriores debe ser resuelto a la mayor brevedad posible. La existencia de estos pendientes afecta la reputación institucional y el nivel de confianza de nuestros grupos de valor.




**Indeportes Antioquia**  
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
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>

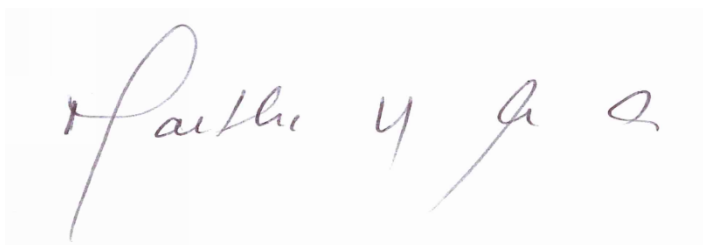
- ✓ La optimización de la ruta de PQRSD debe realizarse de manera conjunta en el Instituto, por ello se invita a las dependencias para que evalúen si, de las peticiones gestionadas, algunos temas no deben considerarse como tal y pueden ser tratadas como comunicaciones oficiales o trámites, y a que informen de manera oportuna al correo del CADA y de la profesional universitaria a cargo del área esta situación. Esto nos permitirá depurar la ruta y dejar en ella solo las comunicaciones que sean peticiones.
- ✓ Se reitera a las áreas que las comunicaciones tipificadas como PQRSD que sean recibidas por los correos electrónicos institucionales de los servidores públicos, deben ser remitidas al correo del CADA para proceder con su radicación y direccionamiento a través de Mercurio. Se recuerda que esta es la herramienta oficial y controlada para la gestión de PQRSD.
- ✓ A partir del mes de agosto, como insumo para la elaboración del informe de PQRSD y para dar cumplimiento a los requisitos normativos en la materia, las áreas deberán reportar al CADA los radicados que hayan sido respondidos negando el acceso a la información o dando trasladado por competencia a otra entidad. El CADA informará a los gestores de PQRSD los mecanismos a implementar para este seguimiento.
- ✓ 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.



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

Recordamos que la gestión de PQRSD es un asunto que compete a todos los servidores públicos de Indeportes Antioquia, por ello se reitera la necesidad de cumplir con la ruta institucional establecida en el procedimiento dentro de los plazos pactados en el procedimiento adoptado en la entidad.

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 julio 2022
- ✓ Reporte de PQRSD sin gestionar desde 2021



**Indeportes Antioquia**

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

