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

Medellín, 07/09/2022



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

**Asunto: Informe de gestión de PQRSD para el período de agosto de 2022**

Durante el período comprendido entre el 1 y 31 de agosto de 2022, el CADA de Indeportes Antioquia recibió un total de 318 comunicaciones tipificadas como PQRSD. Estas fueron radicadas y direccionadas según lo establecido en el procedimiento vigente P-GD-03 adoptado mediante la Resolución 2021000253 del 21 de mayo de 2021.


A continuación, se presentan los detalles de gestión de estos radicados en cada una de las Subgerencias y Oficinas a cargo de su análisis, solución y respuesta.

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 agosto 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>	Agosto 1 al 31 de 2022
<b>Fuente de información</b>	Sistema de información Mercurio. Reporte generado el 1 de septiembre con corte a las 7:30 a.m.
<b>PQRSD radicadas</b>	318



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



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

**Fecha de informe**

Septiembre 06 de 2022

Durante el mes de agosto de 2022, el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA- recibió, radicó y direccionó **318** comunicaciones clasificadas como PQRSD.

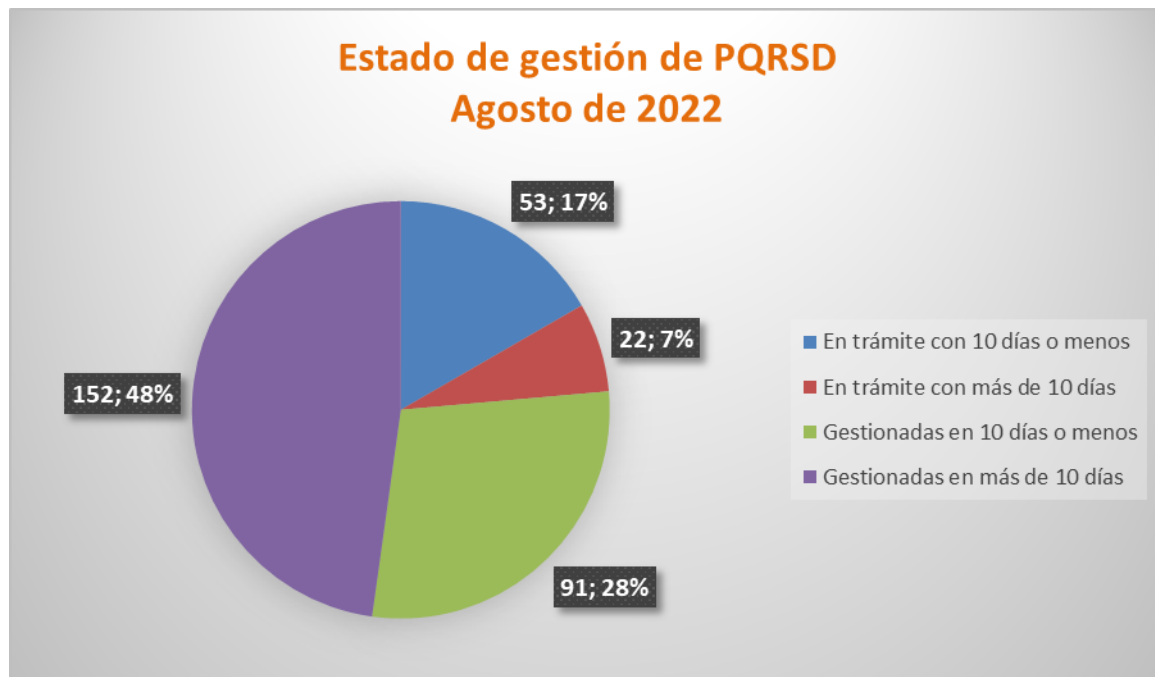
Según la información registrada en Mercurio y de acuerdo a la parametrización actual que tiene este Sistema de Gestión Documental, con un flujo de trabajo de 6 pasos en 10 días, se encuentra que, para el mes de agosto de 2022 el 28% de los radicados (91) fueron resueltos dentro del plazo, 48% (152) fuera de ese plazo, usando en promedio un total de XXX días para resolver. Además 7% continúan sin respuesta y han superado el lapso institucional. De los radicados evaluados el 17% (53) están dentro del plazo.

Acá es pertinente aclarar que la ruta institucional no se encuentra parametrizada con los tiempos diferenciados que establece la Ley y esto es un limitante a la hora del efectivo seguimiento de las PQRSD. EL balance de los tiempos usados en la gestión se evidencia en el siguiente gráfico.



**Indeportes Antioquia**

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




Los radicados fueron distribuidos para su gestión entre las dependencias de Indeportes Antioquia. A continuación, se evidencia el estado general de gestión por cada una de estas.

Estado de gestión de PQRSD por dependencia durante agosto de 2022			
Dependencia	En ruta <sup>1</sup>	Gestionadas <sup>2</sup>	Total
Subgerencia Administrativa y Financiera	8	113	121
Gerencia	31	37	68
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	16	31	47
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	3	35	38
Oficina Asesora de Jurídica	3	17	20
Oficina de Talento Humano	6	3	9
Oficina de Sistemas e Informática	0	4	4
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	3	4
Oficina de Medicina Deportiva	3	0	3

<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 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.

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

Oficina Asesora de Control Interno	3	0	3
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>243</b>	<b>318</b>

La Subgerencia Administrativa y Financiera, la Gerencia, la subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo y la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros son las dependencias con el mayor número de PQRSD bajo su responsabilidad.

Aunque un 76.4% de los radicados recibidos en agosto tienen una respuesta relacionada generada y enviada durante el mismo mes, se encuentra **un bajo nivel de cumplimiento de los tiempos establecidos para los flujos de trabajo**, toda vez que solo el 28%, 91 de 318 radicados, lograron ser resueltos en 10 días hábiles o menos. Esto teniendo en cuenta que los demás radicados se encuentran 17% (53 radicados) dentro de los tiempos<sup>3</sup>

A continuación, se presenta un balance detallado de la gestión de la ruta de PQRSD para el período comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2022.

## 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:

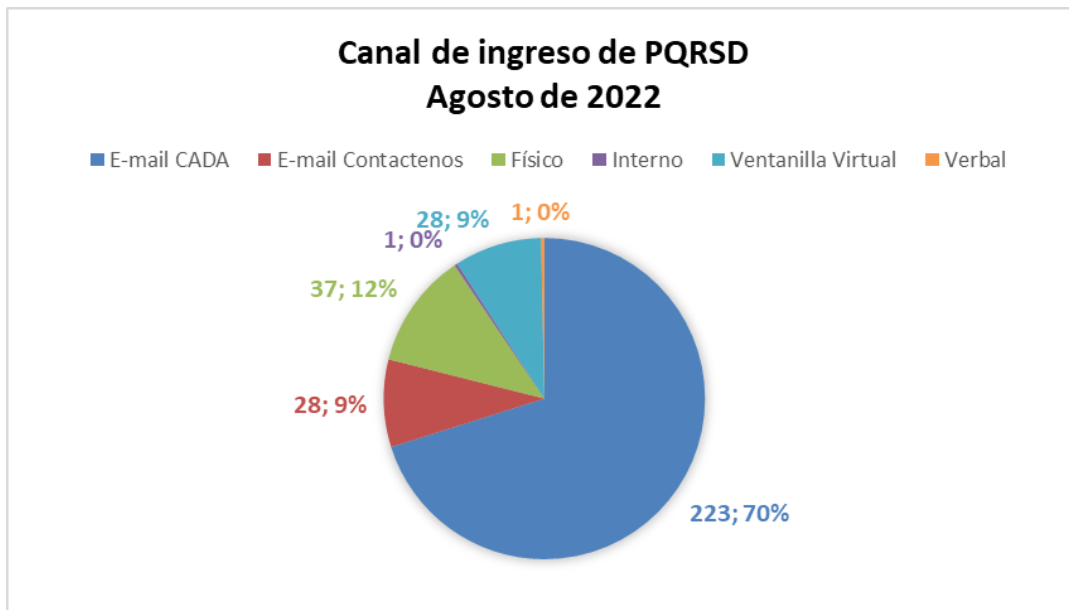
- ✓ Buzón institucional: [contactenos@indeportesantioquia.gov.co](mailto:contactenos@indeportesantioquia.gov.co)
- ✓ Ventanilla virtual de radicación:  
<https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>
- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia: Calle 48 70-180 CADA

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.

<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.



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

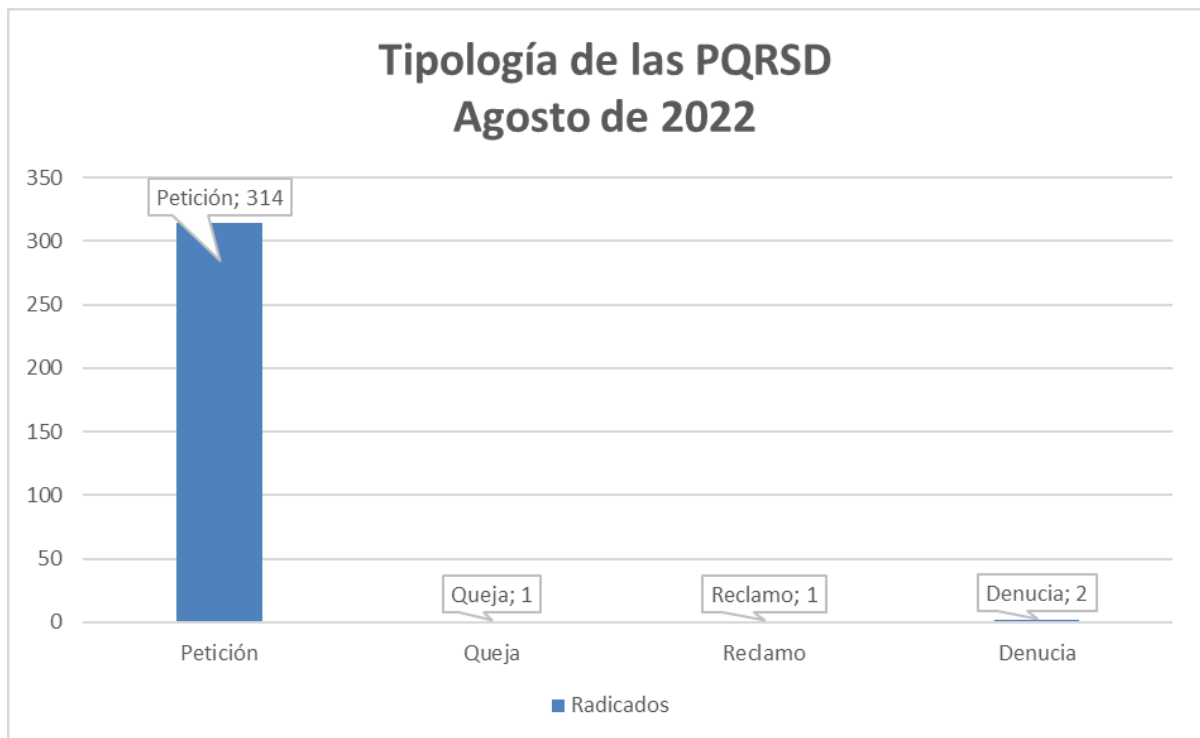


Para este se me encuentra la novedad de la recepción de una PQRSD verbal de manera presencial en las instalaciones del CADA.

Para el período de agosto de 2022, se encontró un radicado interno enviado a la ruta de PQRSD. Este corresponde a la solicitud de pago de viáticos por parte de un prestador de servicios que tiene usuario en el sistema.


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

En agosto, se registró la radicación de una (1) queja y un (1) reclamo, cada uno representa el 0.3% cada uno del total y dos (2) denuncias que representan el 0.6%. El restante el 98.8% corresponde a peticiones.



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

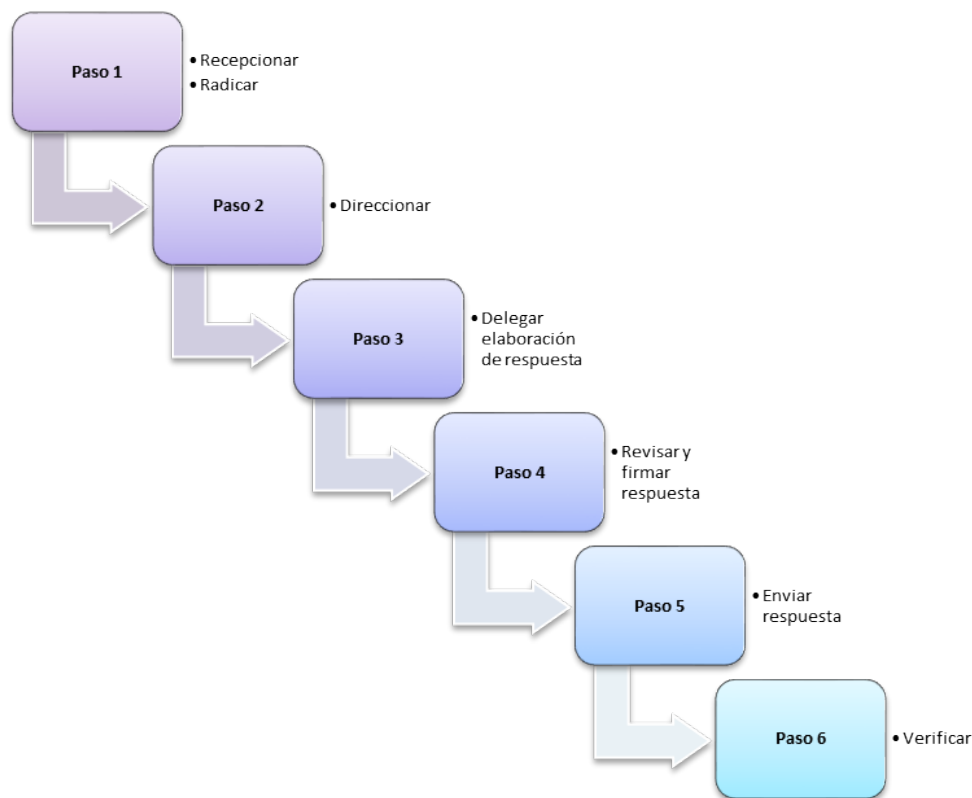
Radicación de PQRSD Agosto de 2022						
Dependencia	P	Q	R	S	D	Total
Subgerencia Administrativa y Financiera	121					
Gerencia	64	1	1		2	
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	47					
Subgerencia Deporte Asociado y de Altos Logros	38					
Oficina Asesora Jurídica	20					
Oficina Talento Humano	9					
Oficina Asesora de Comunicaciones	4					
Oficina de Sistemas e Informática	4					
Oficina de Medicina Deportiva	3					

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

Oficina de Control Interno	3					
Oficina Asesora de Planeación	1					
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>318</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:



### 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 314 para el período evaluado, el 98.8% de los radicados. De estas, 71 se encuentran en ruta y 243 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
Subgerencia Administrativa y Financiera	1		7	1	2	110	121
Gerencia		1	23	2		38	64
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		2	13	2		30	47
Subgerencia de Altos Logros			2	1	1	34	38
Oficina Asesora Jurídica		1	2	1		16	20
Oficina de Talento Humano			6			3	9
Oficina Asesora de Comunicaciones			1			3	4
Sistemas						4	4
Oficina de Medicina Deportiva			3				3
Oficina de Control Interno		3					3
Oficina Asesora de Planeación		1					1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>57</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>238</b>	<b>314</b>


Sobre las peticiones durante el mes de agosto se encuentra la instrucción dada desde la Gerencia de Indeportes de entregar directamente a esta oficina todas las gestiones relativas al Registro Deportivo, pues la función fue delegada desde la Gobernación de Antioquia directamente al Gerente. Por ello se generó un incremento en las peticiones esta oficina.

Además, debido al inicio de la identificación, caracterización y actualización de trámites en la entidad desde el 11 de agosto de 2022 las solicitudes para el Reconocimiento de la Personería Jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional de Deporte y la Inscripción de Dignatarios de los Organismos vinculados al Sistema Nacional de Deporte se extrajeron de la ruta de PQRSD y se están enviando de manera independiente al flujo de trabajo de PQRSD.

## b. Gestión de Quejas

Una queja (1) fue radicada y su gestión se encuentra pendiente por la oficina de Gerencia. Este corresponde al 0.3% de los radicados recibidos.



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

Detalle de la gestión de quejas		
Dependencia	Paso 3	Total
Gerencia	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 Gerencia. Este corresponde al 0.3% de los radicados recibidos.

Detalle de la gestión del reclamo		
Dependencia	Paso 3	Total
Gerencia	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 no se presentaron sugerencias.

### e. Gestión de Denuncias


Durante el periodo evaluado se recibieron dos (2) denuncias y su gestión se encuentra en proceso por parte de la oficina de Gerencia. Este corresponde al 0.6% de los radicados recibidos.

Detalle de la gestión de las denuncias
--



**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

Dependencia	Paso 3	Total
Gerencia	2	2
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

### 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 tipología y los plazos estipulados por la ley.

La tabla suministrada a continuación presenta los 25 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
202202005133	01/08/2022	Oficina de Medicina Deportiva	3	22	Petición	
202202005157	01/08/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	22	Petición	
202202005168	02/08/2022	Gerencia	3	21	Petición	
202202005170	02/08/2022	Gerencia	3	21	Petición	
202202005181	02/08/2022	Gerencia	3	21	Petición	
202202005205	03/08/2022	Gerencia	3	20	Petición	



202202005216	03/08/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	20	Petición	
202202005218	03/08/2022	Subgerencia Administrativa y Financiera	3	20	Petición	
202202005221	03/08/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	20	Petición	
202202005303	08/08/2022	Gerencia	3	17	Petición	
202202005304	08/08/2022	Gerencia	3	17	Petición	
202202005346	09/08/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	16	Petición	
202202005367	10/08/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	15	Petición	
202202005374	10/08/2022	Subgerencia Administrativa y Financiera	3	15	Petición	
202202005375	10/08/2022	Gerencia	3	15	Petición	
202202005408	11/08/2022	Gerencia	3	14	Petición	
202202005440	12/08/2022	Gerencia	2	13	Petición	
202202005441	12/08/2022	Gerencia	3	13	Petición	
202202005444	12/08/2022	Gerencia	3	13	Petición	
202202005446	12/08/2022	Gerencia	3	13	Petición	
202202005447	12/08/2022	Gerencia	3	13	Petición	
202202005448	12/08/2022	Gerencia	3	13	Petición	
202202005455	16/08/2022	Gerencia	3	11	Reclamo	
202202005457	16/08/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición	
202202005488	16/08/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición	

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

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

Se encuentran 66 radicados pendientes, de ellos 8 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, 3 de marzo, 6 de abril, 11 de mayo, 12 de junio y 24 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	287
202101008820	21/07/2021	5	Oficina Asesora de Comunicaciones	291
202102005017	30/07/2021	3	Oficina Asesora de Control Interno	284
202102006261	15/09/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	251
202102006794	29/09/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	241
202102007201	19/10/2021	2	Oficina Asesora de Jurídica	227
202102009049	16/12/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	185
202102009132	21/12/2021	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	182
202202000201	14/01/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	164
202202000777	14/02/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	143
202202001522	15/03/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	122

202202001606	18/03/2022	2	Oficina de Medicina Deportiva	119
202202002033	30/03/2022	3	Gerencia	111
202202002133	01/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	109
202202002209	07/04/2022	3	Oficina de Medicina Deportiva	105
202202002274	18/04/2022	3	Oficina de Medicina Deportiva	98
202202002457	20/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	96
202201006282	27/04/2022	5	Oficina Asesora de Jurídica	91
202202002726	27/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	91
202202002925	11/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	81
202202002926	11/05/2022	6	Gerencia	81
202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	80
202202002943	12/05/2022	6	Oficina Asesora de Jurídica	80
202202002952	12/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	80
202202002992	16/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	78
202202002997	16/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	78
202202003074	19/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	75
202202003402	24/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	72
202202003437	25/05/2022	6	Gerencia	71
202202003655	31/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	67
202202003720	03/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	64
202202003784	09/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	60
202202003825	13/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	58
202202003843	13/06/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	58
202202003851	14/06/2022	5	Oficina Asesora de Planeación	57
202202003853	14/06/2022	6	Gerencia	57

202202003910	16/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	55
202202003934	16/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	55
202202003988	17/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	54
202202004169	21/06/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	52
202202004287	23/06/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	50
202202004360	29/06/2022	5	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	46
202202004476	07/07/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	40
202202004486	07/07/2022	6	Gerencia	40
202202004534	11/07/2022	3	Gerencia	38
202202004540	11/07/2022	6	Oficina Asesora de Jurídica	38
202202004549	12/07/2022	4	Oficina de Talento Humano	37
202202004559	12/07/2022	6	Oficina de Talento Humano	37
202202004568	12/07/2022	3	Gerencia	37
202202004578	13/07/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	36
202202004602	13/07/2022	3	Oficina de Talento Humano	36
202202004612	14/07/2022	3	Gerencia	35
202202004626	14/07/2022	3	Gerencia	35
202202004661	18/07/2022	2	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	33
202202004662	18/07/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	33
202202004663	18/07/2022	2	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	33
202202004831	22/07/2022	3	Gerencia	29
202202004833	22/07/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	29
202202004897	22/07/2022	6	Subgerencia Administrativa y Financiera	29
202202004903	22/07/2022	6	Subgerencia Administrativa y Financiera	29
202202004972	25/07/2022	3	Gerencia	28


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

202202004976	25/07/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	28
202202005009	26/07/2022	3	Gerencia	27
202202005107	29/07/2022	3	Gerencia	24
202202005116	29/07/2022	3	Oficina de Talento Humano	24
202202005118	29/07/2022	3	Gerencia	24

## 5. Conclusiones y observaciones

- ✓ Los resultados contenidos en el presente informe se basan en la parametrización actual del Sistema de Gestión Documental Mercurio, cuyo workflow viene desde 2021 configurado en un flujo de 10 días. Por ello el sistema de información no permite hacer un barrido de gestión con plazos diferenciados según los tiempos de respuesta aplicables, por ejemplo, a los derechos de petición de información, conceptos o solicitud de copias. Sin embargo, una vez adoptado el procedimiento en 2021, los 10 días se convierten en la promesa de valor de gestión de PQRSD por parte del Instituto.
- ✓ Es una responsabilidad colectiva de los servidores públicos del Instituto la correcta gestión de PQRSD dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento a fin de mejorar el indicador. Para el mes de agosto el resultado se ubica en 34%<sup>4</sup>, y debería estar al menos en un 70%, teniendo en cuenta que la gestión de algunos de los radicados toman más de los 10 días. Cada oficina y subgerencia debe tomar las medidas para incrementar el índice de respuesta.
- ✓ Una sentida necesidad en el Instituto es la identificación y caracterización de trámites, pues esto determinará una mejor distribución de los temas en cada una de las dependencias, así mismo permitirá la depuración de la gestión de PQRSD. Esta actividad ha iniciado gracias a la contratación de una profesional de apoyo a la implementación de la Política de Atención al Ciudadano, que ha iniciado actividades con los trámites a cargo del grupo de Registro Deportivo.
- ✓ Se reitera la necesidad de que todas las dependencias del Instituto promocionen entre los ciudadanos y grupos de valor, los canales oficiales de contacto,

<sup>4</sup> Fórmula de Cálculo: Radicados respondidos dentro de los 10 días / (Total de radicados del período – Radicados dentro del tiempo de la ruta)

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

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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ El servidor público responsable de proyectar la respuesta deberá también validar que el radicado de respuesta sea relacionado con el radicado de la PQRSD, esto garantiza la trazabilidad de la gestión.
- ✓ 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.

La gestión de PQRSD es una responsabilidad colectiva de los servidores públicos de la entidad, en manos de todos está la adecuada de gestión de los temas que requieren nuestros grupos de valor.

Atentamente,



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

CO-SC5133-1





**INDEPORTES  
ANTIOQUIA**

COMUNICACION INTERNA

F-GD-31

Versión 02

Fecha:  
07/04/2022

**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 agosto 2022



CO-SC5133-1

**Indeportes Antioquia**

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