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

Medellín, 07/10/2022



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

Asunto: Informe de gestión de PQRSD para el período de septiembre de 2022


En el período comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2022, se registraron en la ruta de PQRSD 203 requerimientos. Como cada mes, el CADA de Indeportes Antioquia elabora el informe de seguimiento con el objetivo de entregar a la alta dirección de Indeportes Antioquia el insumo que le permita evaluar la interacción con sus grupos de valor a través de gestión de las PQRSD que recibe la entidad. Todo en el marco del procedimiento regulado en la resolución 2021000253 del 21 de mayo de 2021.

De manera detallada se presenta la gestión realizada a cada uno de los radicados desde el inicio hasta el final de la ruta.

Datos generales del informe	
Objeto	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 septiembre de 2022, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03
Alcance	Todas las PQRSD recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA- dentro del período evaluado.
Período de medición	Septiembre 1 al 30 de 2022



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

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

Fuente de información	Sistema de información Mercurio. Reporte generado el 3 de octubre con corte a las 7:30 a.m.
PQRSD radicadas	203
Fecha de informe	Octubre 07 de 2022

Durante el mes de septiembre de 2022, el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA- recibió, radicó, clasificó y direccionó 203 comunicaciones tipificadas 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 de gestión documental Mercurio.

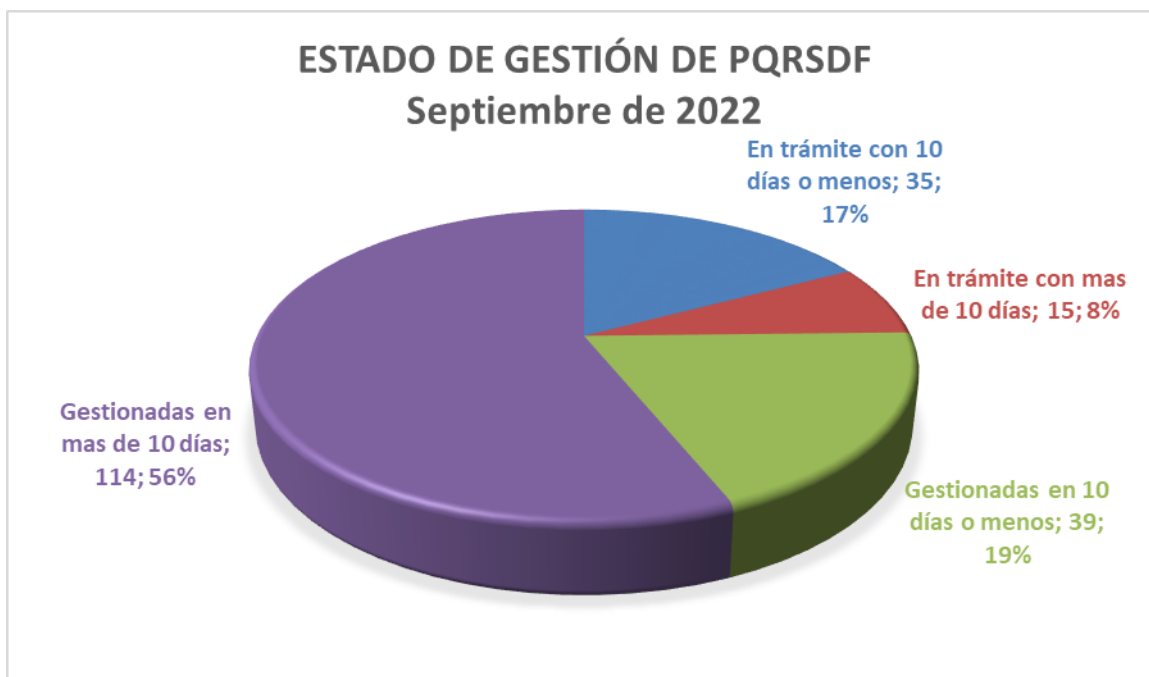
Al hacer una revisión del estado de gestión de los radicados recibidos durante septiembre encontramos que el índice de respuesta dentro del procedimiento se ubica en un 23%. Este es el período de 2022 en dónde más baja gestión se ha presentado en lo corrido del año.

Las 114 PQRSD respondidas dentro del mes, pero que exceden los tiempos del procedimiento se distribuyen entre las dependencias de la siguiente manera: 32 de Subgerencia Administrativa y Financiera, 28 de Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, 21 de Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, 11 de Oficina Asesora de Jurídica, 8 de Oficina de Talento Humano, 7 de Oficina Asesora de Comunicaciones, 4 de Gerencia, 2 de Oficina Asesora de Planeación y 1 Oficina de Medicina Deportiva. En estos casos, los tiempos de respuesta oscilaron entre los 11 y los 21 días, afectando de esta manera el comportamiento del indicador.



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

CO-SC5133-1




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

Estado de gestión de PQRSDF por dependencia durante septiembre de 2022			
Dependencia	En ruta ¹	Gestionadas ²	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	22	31	53
Subgerencia Administrativa y Financiera	6	46	52
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	3	28	31
Oficina Asesora de Jurídica	4	23	27
Oficina de Talento Humano	8	10	18
Gerencia	6	4	10
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	8	9
Oficina Asesora de Planeación	0	2	2
Oficina de Medicina Deportiva	0	1	1
TOTAL	50	153	203

¹ Radicados que se encuentran sin resolver dentro o fuera de los tiempos.

² Radicados gestionados, dentro o fuera, de los tiempos establecidos en el Workflow de PQRSDF dentro del plazo de septiembre de 2022

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

La Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros y la oficina Asesora Jurídica son las dependencias con el mayor número de PQRSDf 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 75.3%. Esto teniendo en cuenta que los demás radicados se encuentran 24.7% dentro de los tiempos³

A continuación, se presenta un balance detallado de la gestión de la ruta de PQRSDf para el período comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre 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:

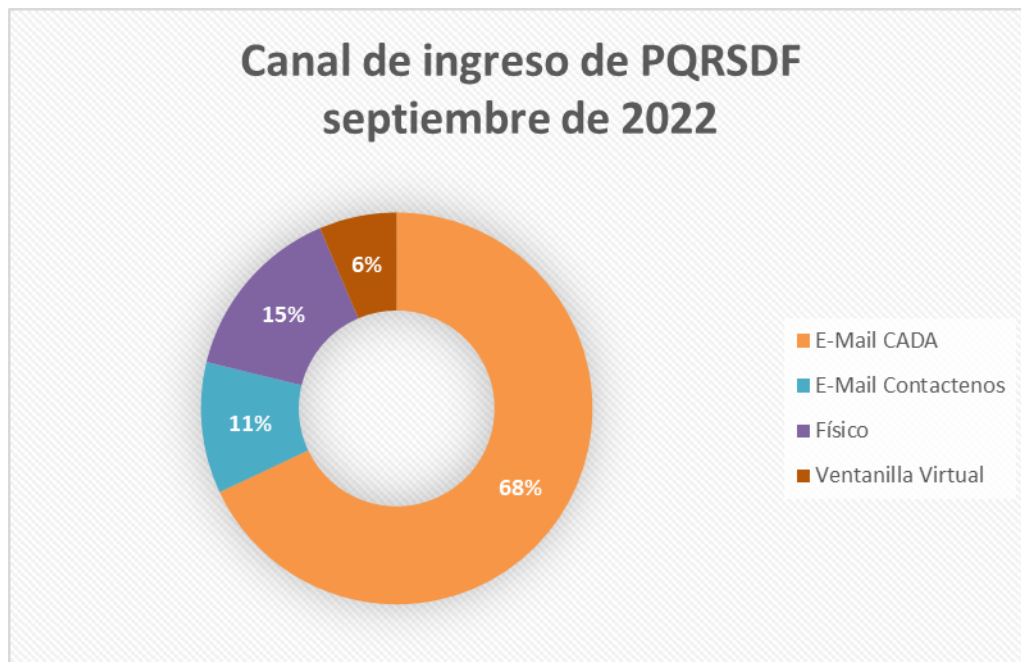
- ✓ Buzón institucional: contactenos@indeportesantioquia.gov.co
- ✓ Ventanilla virtual de radicación:
<https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>
- ✓ Ventanilla Única de Correspondencia: Calle 48 70-180 CADA

Además, llegan comunicaciones al buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA: cada@indeportesantioquia.gov.co, 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 septiembre de 2022, en términos de recepción porcentual fue el siguiente:

³ 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.





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

Los 203 radicados del mes de septiembre se distribuyen así: 196 peticiones, 96.55%; tres (3) quejas, 1.48%; un (1) reclamo, 0.49%; una (1) sugerencia, 0.49%; y dos (2) denuncias, 0.99%.

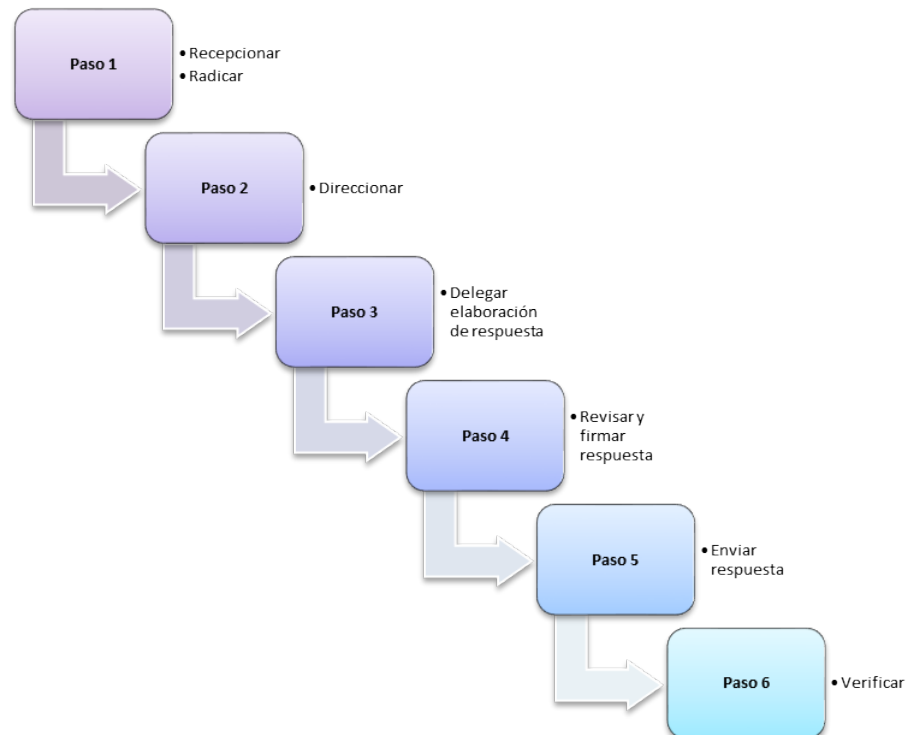


Las diferentes tipologías se distribuyeron, según la temática, en las dependencias de Indeportes Antioquia, tal como se observa en la tabla suministrada a continuación.

Radicación de PQRSD durante septiembre de 2022						
Dependencia	P	Q	R	S	D	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	50	2			1	53
Subgerencia Administrativa y Financiera	52					52
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	30				1	31
Oficina Asesora de Jurídica	25	1		1		27
Oficina de Talento Humano	18					18
Gerencia	9		1			10
Oficina Asesora de Comunicaciones	9					9
Oficina Asesora de Planeación	2					2
Oficina de Medicina Deportiva	1					1
Total	196	3	1	1	2	203

A continuación, se presenta el detalle específico de cada tipología de PQRSDF, 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 PQRSDF 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 196 para el período evaluado, el 96.5% de los radicados. De estas, 48 se encuentran en ruta y 148 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 de Fomento y Desarrollo Deportivo			18	1	1	30	50

Subgerencia Administrativa y Financiera			5		1	46	52
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros			4			26	30
Oficina Asesora de Jurídica			2			23	25
Oficina de Talento Humano			8		1	9	18
Gerencia			5			4	9
Oficina Asesora de Comunicaciones			2			7	9
Oficina Asesora de Planeación						2	2
Oficina de Medicina Deportiva						1	1
Total	0	0	44	1	3	148	196

b. Gestión de Quejas


Tres quejas (3) fueron radicadas y su gestión se encuentra pendiente por las oficinas de Gerencia y Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo. Estos corresponden al 1.4% de los radicados recibidos.

Detalle de la gestión de quejas		
Dependencia	Paso 3	Total
Gerencia	1	1
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	2	2
Total	3	3

Al respecto de las quejas, los temas se refirieron a inconformidad de representación de los municipios en la Junta Directiva, exclusión de niño en juegos escolares y situación presentada en la participación final departamental en Juegos Intercolegiados.

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 0.4% de los radicados recibidos.

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

Detalle de la gestión del reclamos		
Dependencia	Paso 3	Total
Gerencia	1	1
Total	1	1

El tema puntual del reclamo se relaciona con el retraso en la entrega de información.

d. Gestión de Sugerencias

Detalle de la gestión de sugerencias		
Dependencia	Paso 3	Total
Oficina Asesora de Juridica	1	1
Total	1	1

La sugerencia se enfoca en la gestión del representante de los municipios en la mesa directiva de Indeportes Antioquia.


e. Gestión de Denuncias

Durante el periodo evaluado se recibieron dos (2) denuncias y su gestión se encuentra en proceso por parte de las oficinas Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo y Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros. Este corresponde al 1% de los radicados recibidos.

Detalle de la gestión de las denuncias		
Dependencia	Paso 3	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	1
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	1	1
Total	2	2



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

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

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 15 radicados, que deben ser evaluados y gestionados.

Radicado	Fecha	Dependencia	Paso	Días	Trámite
202202006177	06/09/2022	Subgerencia Administrativa y Financiera	3	18	Petición
202202006205	07/09/2022	Gerencia	3	17	Petición
202202006207	07/09/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	17	Petición
202202006212	07/09/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	17	Petición
202202006215	08/09/2022	Gerencia	3	16	Reclamo
202202006231	08/09/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	16	Petición
202202006295	12/09/2022	Oficina de Talento Humano	3	14	Petición
202202006305	12/09/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	14	Petición



Indeportes Antioquia

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

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

202202006336	13/09/2022	Oficina Asesora de Comunicaciones	3	13	Petición
202202006338	13/09/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	4	13	Petición
202202006339	13/09/2022	Gerencia	3	13	Petición
202202006343	14/09/2022	Oficina Asesora de Jurídica		12	Petición
202202006355	14/09/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	12	Petición
202202006387	15/09/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	11	Sugerencia
202202006391	15/09/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11	Petición

4. PQRSD desde la vigencia 2021 pendientes por gestionar

Se encuentran 46 radicados pendientes, de ellos 7 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, 1 de marzo, 2 de abril, 7 de mayo, 4 de junio, 14 de julio y 9 de agosto.


Es necesario que las Subgerencias y Oficinas Asesoras hagan seguimiento al tema y a evidenciar la respuesta a cada uno de ellos.



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

CO-SC5133-1

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
202102004919	27/07/2021	3	Oficina Asesora de Comunicaciones	309
202101008820	21/07/2021	5	Oficina Asesora de Comunicaciones	313
202102005017	30/07/2021	3	Oficina Asesora de Control Interno	306
202102006261	15/09/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	273
202102006794	29/09/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	263
202102009049	16/12/2021	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	207
202102009132	21/12/2021	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	204
202202000201	14/01/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	186
202202000777	14/02/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	165
202202001606	18/03/2022	2	Oficina de Medicina Deportiva	141
202202002457	20/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	118
202202002726	27/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	113
202202002926	11/05/2022	6	Gerencia	103
202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	102
202202002997	16/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	100
202202003074	19/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	97
202202003402	24/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	94

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

202202003437	25/05/2022	6	Gerencia	93
202202003655	31/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	89
202202003851	14/06/2022	5	Oficina Asesora de Planeación	79
202202003853	14/06/2022	6	Gerencia	79
202202004169	21/06/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	74
202202004360	29/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	68
202202004476	07/07/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	62
202202004486	07/07/2022	6	Gerencia	62
202202004549	12/07/2022	4	Oficina de Talento Humano	59
202202004559	12/07/2022	6	Oficina de Talento Humano	59
202202004612	14/07/2022	5	Gerencia	57
202202004661	18/07/2022	2	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	55
202202004662	18/07/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	55
202202004663	18/07/2022	2	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	55
202202004831	22/07/2022	3	Gerencia	51
202202004833	22/07/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	51
202202004897	22/07/2022	6	Subgerencia Administrativa y Financiera	51
202202004903	22/07/2022	6	Subgerencia Administrativa y Financiera	51
202202004972	25/07/2022	3	Gerencia	50
202202005116	29/07/2022	5	Oficina de Talento Humano	46
202202005181	02/08/2022	3	Gerencia	44



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

CO-SC5133-1

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

202202005216	03/08/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	43
202202005218	03/08/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	43
202202005374	10/08/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	38
202202005524	18/08/2022	3	Gerencia	32
202202005564	18/08/2022	3	Gerencia	32
202202005791	22/08/2022	3	Gerencia	30
202202005839	23/08/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	29
202202006013	29/08/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	25


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. De ahí que todas las dependencias deban ajustarse a este a fin de evidenciar mayor eficacia en la gestión de la ruta.
- ✓ El comportamiento del indicador para el mes de septiembre, con los parámetros de medición adoptados en la entidad, es el más bajo de todo el año ubicado en un 23%. El más alto se registró en un 87% en el mes de febrero. Se reitera a todas las dependencias la necesidad de que internamente evalúen la forma cómo están cumpliendo la ruta estipulada para la gestión de PQRSD. **La baja gestión evidenciada pone en un inminente riesgo reputacional a la entidad.**
- ✓ En lo que concierne a las quejas y los reclamos, las Subgerencias y Oficinas Asesoras que los recibieron deben realizar el análisis de causas respectivo, que



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>

permita emprender las mejoras que permitan minimizar la posibilidad de repetición de los mismos, estas cargadas a los planes de mejoramiento asociados a cada proceso.

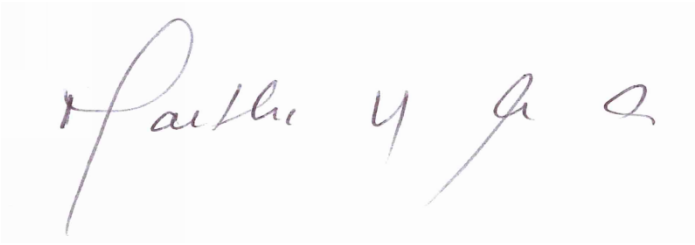
- ✓ Se reitera la necesidad de que todas las dependencias del Instituto promocionen entre los ciudadanos y grupos de valor, los canales oficiales de contacto, tanto el buzón contactenos@indeportesantioquia.gov.co como la Ventanilla Virtual de radicación. La tendencia debe ser que el correo del CADA se use solo para la gestión de los temas al interior de la entidad, ya que no está validado como canal oficial de contacto.
- ✓ La optimización de la ruta de PQRSDF 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 PQRSDF 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 PQRSDF aparezcan como gestionadas con corte a la generación de este reporte. Se recuerda que todos los radicados deben contar con una respuesta relacionada en el sistema que garantice la trazabilidad de la gestión.

Texto de la Carta.

Atentamente,



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



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 septiembre 2022
- ✓ Reporte de PQRSD sin gestionar desde 2021