

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

Medellín, 04/11/2022 *202201017812*

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

Asunto: Informe de gestión de PQRSDF para el período de octubre de 2022

En el período comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2022 Indeportes Antioquia recibió e incorporó en la ruta de PQRSDF 168 requerimientos. Como cada mes, el CADA de la Subgerencia Administrativa y Financiera elabora el informe de seguimiento a la gestión de este tipo de comunicaciones.

El objetivo de este informe es entregar a la alta dirección de Indeportes Antioquia, así como a las áreas involucradas, el insumo que le permita evaluar la interacción con sus grupos de valor a través de gestión de las PQRSDF que recibe la entidad. Los parámetros de medición base del informe están fundamentados en el 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 PQRSDF recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración de Documentos y Archivo –CADA- durante el mes de octubre de 2022, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03
Alcance	Todas las PQRSDF recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA- dentro del período evaluado.
Período de medición	Octubre 1 al 31 de 2022



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

	<p style="text-align: center;">COMUNICACION INTERNA</p>	<p style="text-align: center;">F-GD-31</p>	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

Fuente de información	Sistema de información Mercurio. Reporte generado el 1 de noviembre con corte a las 7:30 a.m.
PQRSD radicadas	168
Fecha de informe	Noviembre 04 de 2022

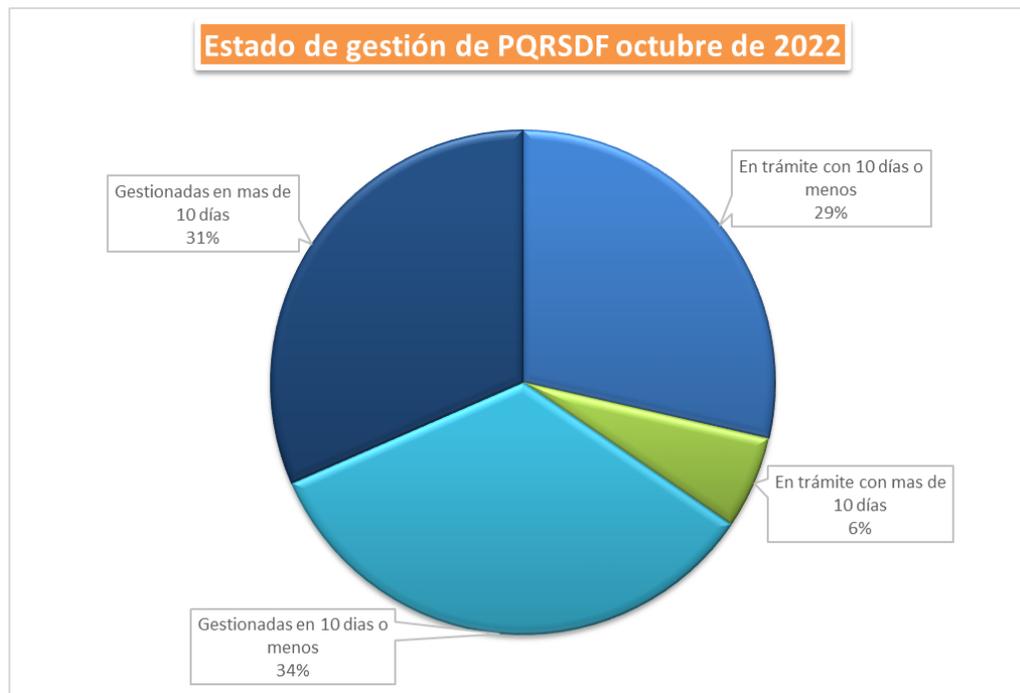
El procedimiento institucional P-GD-03 establece como límite de gestión de PQRSD un plazo de 10 días hábiles, en ese sentido se encuentra la parametrización actual del sistema de gestión documental Mercurio.

Al hacer una revisión del estado de gestión de los radicados recibidos durante octubre encontramos que el índice de respuesta dentro del procedimiento se ubica en un 46%.

Las 52 PQRSD respondidas dentro del mes, pero que exceden los tiempos del procedimiento se distribuyen entre las dependencias de la siguiente manera: 14 de Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, 9 de Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, 8 de Oficina Asesora de Jurídica, 7 de Subgerencia Administrativa y Financiera, 6 de Oficina de Talento Humano, 4 de Gerencia, 2 de Oficina Asesora de Comunicaciones, 1 de la Oficina Asesora de Planeación y 1 Oficina de Medicina Deportiva. En estos casos, los tiempos de respuesta oscilaron entre los 11 y los 19 días, afectando de esta manera el comportamiento del indicador.



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



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

Estado de gestión de PQRSD por dependencia durante octubre de 2022			
Dependencia	En ruta¹	Gestionadas²	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	23	25	48
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	6	27	33
Oficina Asesora de Jurídica	5	20	25
Subgerencia Administrativa y Financiera	6	18	24
Oficina de Talento Humano	6	10	16
Gerencia	7	5	12
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	3	6
Oficina Asesora de Planeación	1	1	2

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.

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

Oficina de Medicina Deportiva		1	1
Oficina Asesora de Control Interno	1		1
TOTAL	58	110	168

La Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, la oficina Asesora Jurídica y la Subgerencia Administrativa y Financiera, 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 65.4%. Esto teniendo en cuenta que los demás radicados se encuentran 34.6% 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 octubre 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:

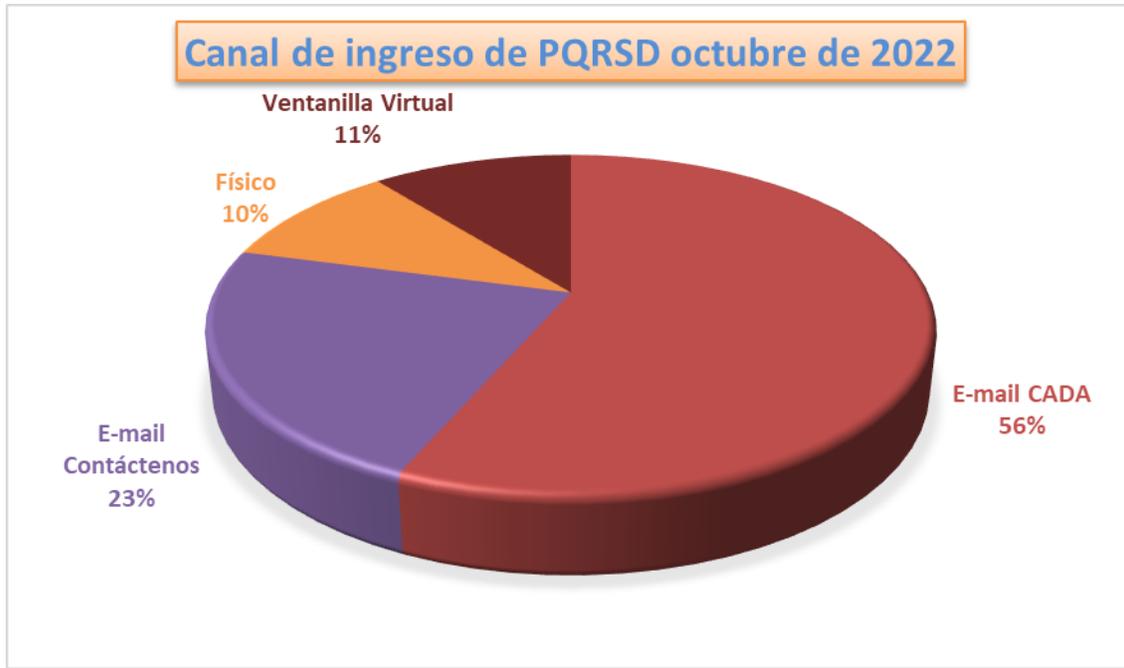
- Buzón institucional: contactenos@indeportesantioquia.gov.co
- Ventanilla virtual de radicación: <https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>
- Ventanilla Única de Correspondencia: Calle 48 70-180 CADA

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 octubre de 2022, en términos de recepción porcentual fue el siguiente:

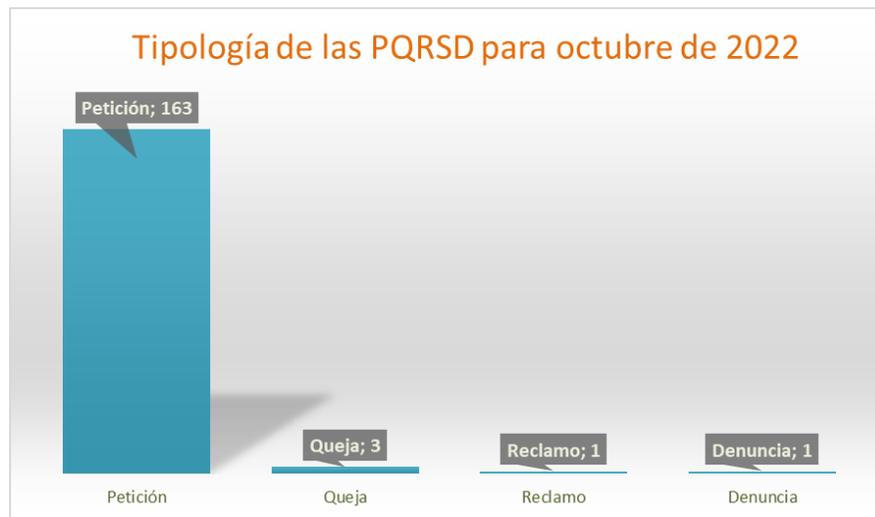
³ Con respecto a los tiempos establecidos se entiende como plazo máximo 10 días, establecido para la gestión de cada PQRSD por parte de la dependencia competente.





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

Los 168 radicados del mes de octubre se distribuyen así: 163 peticiones, 97.02%; tres (3) quejas, 1.80%; un (1) reclamo, 0.59%; y una (1) denuncia, 0.59%.

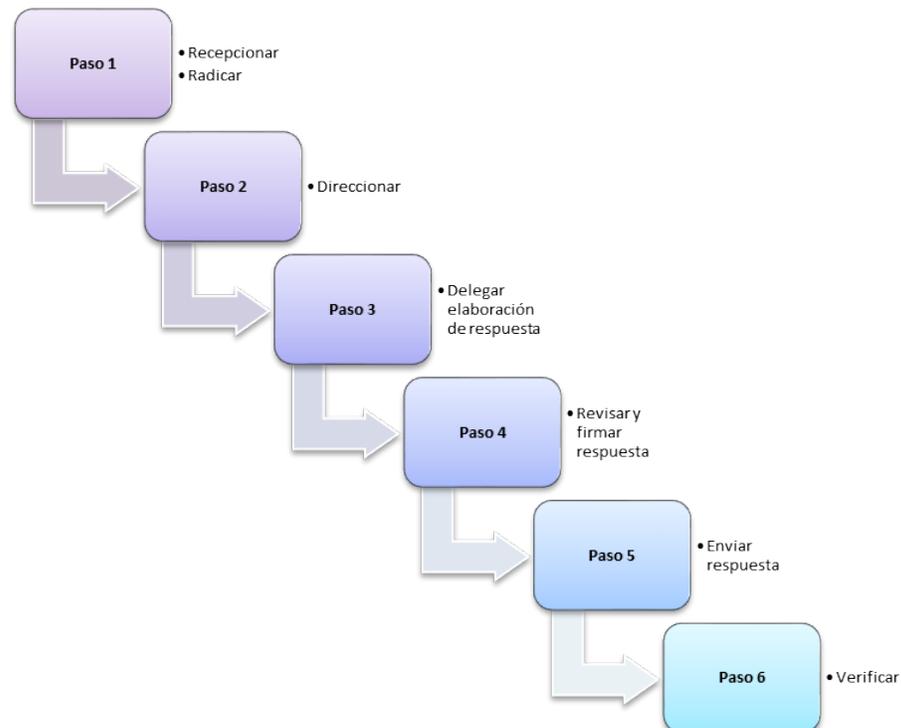


Las diferentes tipologías se distribuyeron, según la temática, en las dependencias de Indeportes Antioquia, tal como se observa en la tabla suministrada a continuación.

Radicación de PQRSD durante octubre de 2022						
Dependencia	P	Q	R	S	D	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	45	2	1			48
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	33					33
Oficina Asesora de Jurídica	25					25
Subgerencia Administrativa y Financiera	24					24
Oficina de Talento Humano	15	1				16
Gerencia	11				1	12
Oficina Asesora de Comunicaciones	6					6
Oficina Asesora de Planeación	2					2
Oficina de Medicina Deportiva	1					1
Oficina Asesora de Control Interno	1					1
Total	163	3	1		1	168

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 163 para el período evaluado, el 97.02% de los radicados. De estas, 53 se encuentran en ruta y 105 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			21			24	45
Subgerencia Administrativa y Financiera		1	5			18	24
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros			5	1		27	33
Oficina Asesora de Jurídica			3	1	2	19	25
Oficina de Talento Humano	1		3		2	9	15
Gerencia		1	5	1		4	11
Oficina Asesora de Comunicaciones		2	1			3	6
Oficina Asesora de Planeación		1				1	2
Oficina de Medicina Deportiva						1	1
Oficina Asesora de Control Interno			1				1
Total	1	5	44	3	4	106	163

b. Gestión de Quejas

Tres quejas (3) fueron radicadas y su gestión se encuentra pendiente por las oficinas de Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo y Oficina de Talento Humano. Estos corresponden al 1.7% de los radicados recibidos.

Detalle de la gestión de quejas				
Dependencia	Paso 2	Paso 3	Paso 6	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		1	1	2
Oficina de Talento Humano	1			1
Total	1	1	1	3

Al respecto de las quejas, los temas se refirieron a inconformidad en el manejo de

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

torneo intermunicipal, los deportistas que no pueden asistir a las finales departamentales desacuerdo al interior de la entidad.

c. Gestión de Reclamos

Durante el periodo evaluado se recibió un (1) reclamo y su gestión se encuentra en proceso por parte de la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo. Este corresponde al 0.5% de los radicados.

Detalle de la gestión del reclamos		
Dependencia	Paso 3	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	1
Total	1	1

El tema puntual del reclamo se relaciona con prueba contra reloj en la disciplina de ciclismo BMX.

d. Gestión de Sugerencias

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

e. Gestión de Denuncias

Durante el periodo evaluado se recibió una (1) denuncia y su gestión se encuentra en proceso por parte de la oficina de Gerencia. Este corresponde al 0.5% de los radicados recibidos.

Detalle de la gestión de las denuncias		
Dependencia	Paso 5	Total
Gerencia	1	1
Total	1	1

3. PQRSD con más de 10 de días en ruta

En este numeral se registran los radicados que no han finalizado la ruta institucional



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

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 11 radicados, que deben ser evaluados y gestionados.

Radicado	Fecha	Dependencia	Paso	Días	Trámite
202202007136	04/10/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	18	Queja
202202007167	06/10/2022	Oficina de Talento Humano	6	16	Petición
202202007177	06/10/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	16	Petición
202202007191	07/10/2022	Oficina Asesora de Jurídica	4	15	Petición
202202007195	07/10/2022	Oficina de Talento Humano	3	15	Petición
202202007239	11/10/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	13	Petición
202202007252	11/10/2022	Oficina de Talento Humano	5	13	Petición
202202007260	12/10/2022	Gerencia	3	12	Petición
202202007264	12/10/2022	Oficina Asesora de Comunicaciones	2	12	Petición
202202007266	12/10/2022	Gerencia	5	12	Denuncia
202202007293	13/10/2022	Oficina Asesora de Control Interno	3	11	Petición

4. PQRSD desde la vigencia 2021 pendientes por gestionar

Se encuentran 51 radicados pendientes, de ellos 6 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, 1 de abril, 5 de mayo, 3 de junio, 6 de julio, 7 de agosto y 20 de septiembre.



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

El balance por oficina responsable de la gestión es el siguiente:

Oficina	Radicados pendientes de períodos anteriores
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	18
Gerencia	16
Subgerencia Administrativa y Financiera	5
Oficina Asesora de Jurídica	3
Oficina de Talento Humano	3
Equipo de Sistemas e Informática	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	2
Oficina Asesora de Control Interno	1
Oficina de Medicina Deportiva	1
TOTAL	51

Es necesario que las Subgerencias y Oficinas Asesoras hagan seguimiento al tema y a evidenciar la respuesta a cada uno de ellos. A continuación, se presenta el detalle de cada radicado.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
202102004919	27/07/2021	3	Oficina Asesora de Comunicaciones	328
202101008820	21/07/2021	5	Oficina Asesora de Comunicaciones	332
202102005017	30/07/2021	3	Oficina Asesora de Control Interno	325
202102006261	15/09/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	292
202102006794	29/09/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	282
202102009132	21/12/2021	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	223



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

CO-SC5133-1

202202000201	14/01/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	205
202202000777	14/02/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	184
202202001606	18/03/2022	2	Oficina de Medicina Deportiva	160
202202002726	27/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	132
202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	121
202202003074	19/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	116
202202003402	24/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	113
202202003437	25/05/2022	6	Gerencia	112
202202003655	31/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	108
202202003853	14/06/2022	6	Gerencia	98
202202004169	21/06/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	93
202202004360	29/06/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	87
202202004476	7/07/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	81
202202004486	7/07/2022	6	Gerencia	81
202202004549	12/07/2022	4	Oficina de Talento Humano	78
202202004612	14/07/2022	5	Gerencia	76
202202004833	22/07/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	70
202202004972	25/07/2022	3	Gerencia	69
202202005181	2/08/2022	3	Gerencia	63

202202005216	3/08/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	62
202202005374	10/08/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	57
202202005524	18/08/2022	3	Gerencia	51
202202005564	18/08/2022	3	Gerencia	51
202202005791	22/08/2022	3	Gerencia	49
202202006013	29/08/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	44
202202006205	07/09/2022	5	Gerencia	37
202202006207	07/09/2022	4	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	37
202202006212	07/09/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	37
202202006215	08/09/2022	7	Gerencia	36
202202006231	08/09/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	36
202202006305	12/09/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	34
202202006339	13/09/2022	3	Gerencia	33
202202006343	14/09/2022	3	Gerencia	32
202202006355	14/09/2022	7	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	32
202202006387	15/09/2022	13	Gerencia	31
202202006391	15/09/2022	5	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	31
202202006403	16/09/2022	12	Gerencia	30
202202006428	19/09/2022	6	Oficina Asesora de Jurídica	29

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

202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	29
202202006699	23/09/2022	5	Oficina de Talento Humano	25
202202006911	27/09/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	23
202202006971	27/09/2022	3	Oficina de Talento Humano	23
202202006990	28/09/2022	4	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	22
202202007006	28/09/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	22
202202007027	29/09/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	21

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.
- Aunque el indicador del mes de octubre, 48%, presenta una mejora versus el mes inmediatamente anterior que había registrado un 23%, no refleja un estado al menos aceptable de la gestión de PQRSD en la entidad. Las dependencias deben tomar medidas que permitan optimizar la gestión de las mismas.
- En lo corrido del 2022, en solo tres de los diez períodos evaluados, Indeportes Antioquia ha logrado una gestión por encima del 70% en su indicador de eficiencia



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

para PQRSDf, en solo tres meses ha estado entre el 50 y el 70% de gestión y los restantes 4 meses ha estado por debajo, registrando como el más bajo nivel de eficiencia durante septiembre de 2022.

Período	Indicador de eficiencia en gestión de PQRSDf
Enero	✓ 85%
Febrero	✓ 87%
Marzo	⚠ 66%
Abril	✓ 70%
Mayo	⚠ 53%
Junio	✗ 48%
Julio	⚠ 50%
Agosto	✗ 34%
Septiembre	✗ 23%
Octubre	✗ 46%

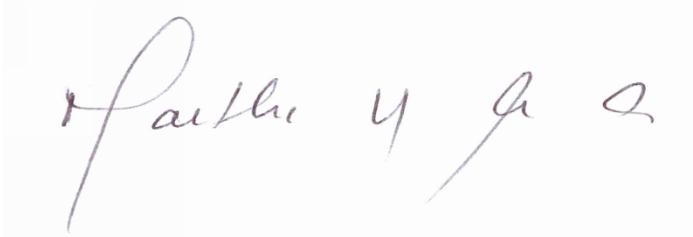
- Se reitera a todas las dependencias la necesidad de que internamente evalúen la forma cómo están cumpliendo la ruta estipulada para la gestión de PQRSDf. **La baja gestión evidenciada pone en un inminente riesgo reputacional a la entidad.**
- En lo que concierne a las quejas y los reclamos, las Subgerencias y Oficinas Asesoras que los recibieron deben realizar el análisis de causas respectivo, que permita emprender las mejoras que minimicen la posibilidad de repetición de los mismos, estas cargadas a los planes de mejoramiento asociados a cada proceso.
- A partir del mes de noviembre, Indeportes Antioquia, contrató un desarrollo para hacer mejoras en los flujos de trabajo asociados a la gestión de las PQRSDf, esto generará una parametrización del sistema Mercurio enfocado en los plazos diferenciados de respuesta. Se proyecta que el cambio esté implementado para la vigencia 2023 y que esto redunde en la optimización la gestión de PQRSDf.

Atentamente,



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

CO-SC5133-1



MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

MCGARCIA