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

Medellín, 06/01/2023



<i>Para:</i> CARLOS IGNACIO URIBE TIRADO	Dependencia: GERENCIA
<i>De:</i> MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

### Asunto: Informe de gestión de PQRSDf para el período de diciembre de 2022

Con el objetivo de hacer seguimiento institucional a la gestión de PQRSDf recibidas en Indeportes Antioquia, radicadas entre el período comprendido entre el 1 y el 30 de diciembre de 2022, se presenta el siguiente informe en dónde se detalla el comportamiento para las 110 comunicaciones tipificadas como tal.

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 PQRSDf 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	
<b>Objeto</b>	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 diciembre de 2022, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03



**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

<b>Alcance</b>	Todas las PQRSDf recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA- dentro del período evaluado.
<b>Período de medición</b>	Diciembre 1 al 30 de 2022
<b>Fuente de información</b>	Sistema de información Mercurio. Reporte generado el 3 de enero de 2023 con corte a las 7:30 a.m.
<b>PQRSD radicadas</b>	110
<b>Fecha de informe</b>	Enero 6 de 2023

Durante el mes de diciembre de 2022, el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA- recibió, radicó, clasificó y direccionó 110 comunicaciones tipificadas como PQRSDf.

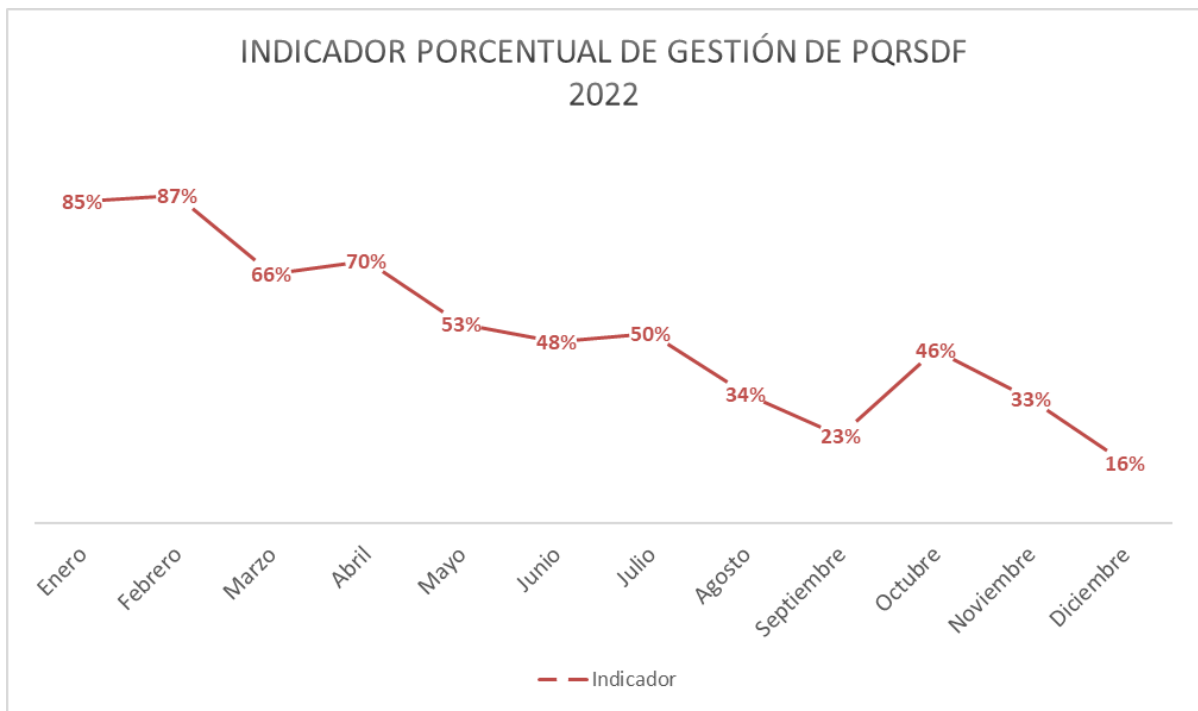
El procedimiento institucional P-GD-03 establece como límite de gestión de PQRSD un plazo de 10 días hábiles, en ese sentido se encuentra la parametrización actual del sistema de gestión documental Mercurio.

**Al hacer una revisión del estado de gestión de los radicados recibidos durante noviembre encontramos que el índice de respuesta dentro del procedimiento se ubica en un 16%. El índice de respuesta más bajo de todo el 2022.**

A continuación, se muestra a modo de ilustración del comportamiento anual los resultados porcentuales del indicador<sup>1</sup> de gestión de PQRSDf:

<sup>1</sup> La fórmula de cálculo del indicador es la siguiente: *(Número de PQRSD respondidas dentro del periodo de respuesta) / (Número de PQRSDf recibidas-PQRSDf dentro del término de respuesta)*. Para este caso se toma como plazo de cumplimiento los 10 días estipulados en el procedimiento institucional





En lo referente a lo acontecido durante el mes de diciembre la gestión ocurrió de la siguiente manera: 43 PQRSDF fueron respondidas dentro del mes, pero exceden los tiempos del procedimiento y se distribuyen entre las dependencias de la siguiente manera:

- 11 de la Subgerencia Administrativa y Financiera
- 11 de la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo
- 10 de la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros
- 5 de Gerencia
- 4 de la Oficina de Talento Humano
- 2 de la Oficina Asesora de Jurídica

En estos casos, los tiempos de respuesta oscilaron entre los 11 y 18 días, afectando de esta manera el comportamiento del indicador. De todos lo radicados solo se gestionaron en menos de 10 días 18 comunicaciones.

### Estado de gestión de PQRSDf Diciembre de 2022




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

Estado de gestión de PQRSDf por dependencia Diciembre de 2022			
Dependencia	En ruta <sup>2</sup>	Gestionadas <sup>3</sup>	Total
Oficina Asesora de Jurídica	34	2	36
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	7	15	22
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	3	15	18
Subgerencia Administrativa y Financiera	4	12	16
Gerencia	4	5	9
Oficina de Talento Humano	3	6	9

<sup>2</sup> Radicados que se encuentran sin resolver dentro o fuera de los tiempos.

<sup>3</sup> 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

<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>110</b>
--------------	-----------	-----------	------------

La oficina Asesora de Jurídica, la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros y la Subgerencia Administrativa y Financiera continúan concentrando la mayor parte de radicados a su cargo para gestión.

En general se observa un regular 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 **16%**. Esto teniendo en cuenta que los demás radicados se encuentran 34% dentro de los tiempos<sup>4</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 30 de diciembre 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 Centro de Administración Documental y Archivo CADA

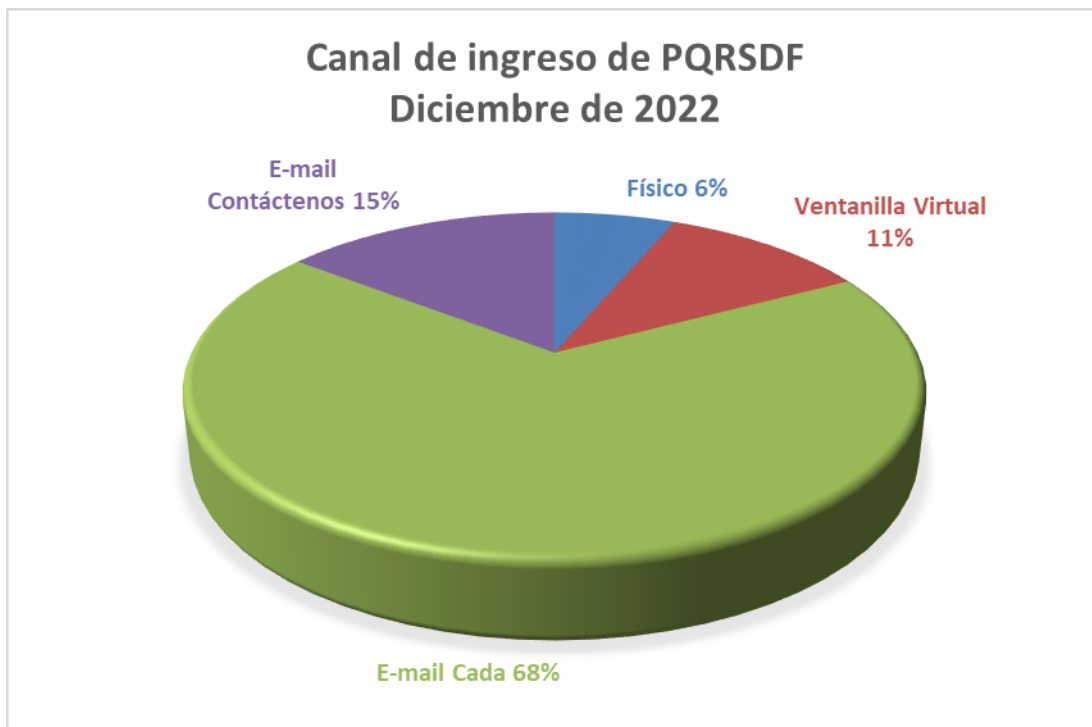
Además, llegan comunicaciones al buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA: [cada@indeportesantioquia.gov.co](mailto:cada@indeportesantioquia.gov.co), estas son igualmente recibidas y radicadas. Este medio sigue siendo el principal para el recibo de este tipo de comunicaciones, toda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

<sup>4</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.



Instituto por este medio y lo reconocen como el más eficiente.

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



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

Los 110 radicados del mes de diciembre se distribuyen así: 108 peticiones, 98%; una (1) queja, 1%, un (1) reclamo, 1%.

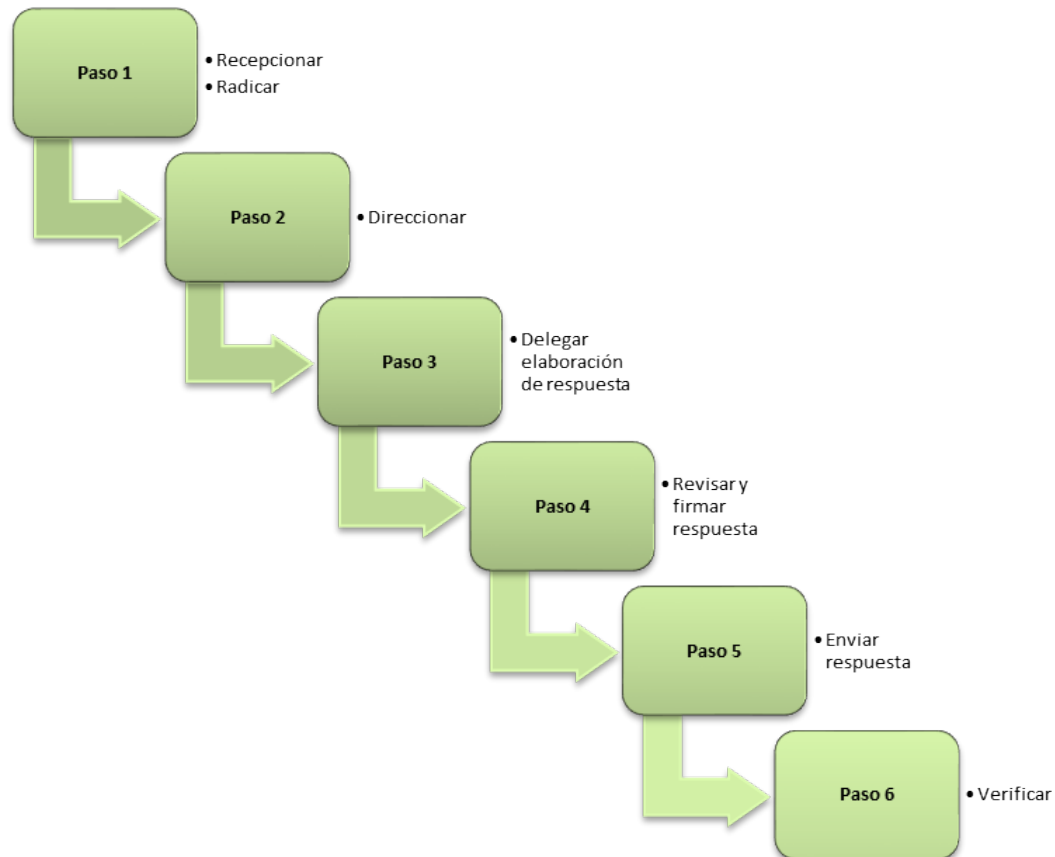


Las diferentes tipologías se distribuyeron, según la temática, en las dependencias de Indeportes Antioquia, tal como se observa en la tabla suministrada a continuación.

<b>Radicación de PQRSDf durante diciembre de 2022</b>						
<b>Dependencia</b>	<b>P</b>	<b>Q</b>	<b>R</b>	<b>S</b>	<b>D</b>	<b>Total</b>
Oficina Asesora de Jurídica	36					<b>36</b>
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	21	1				<b>22</b>
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	18					<b>18</b>
Subgerencia Administrativa y Financiera	16					<b>16</b>
Gerencia	8		1			<b>9</b>
Oficina de Talento Humano	9					<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>110</b>

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 108 para el período evaluado, el 98% de los radicados. De estas, 54 se encuentran en ruta y 54 gestionadas (12 dentro del plazo institucional y 42 en más de 10 días), 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 de Jurídica	14	4	9	6	1	2	36
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		1	6			14	21
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros		1		2		15	18
Subgerencia Administrativa y Financiera		1	3			12	16
Oficina de Talento Humano			3			6	9
Gerencia			2		1	5	8
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>54</b>	<b>108</b>

#### b. Gestión de Quejas

Una queja (1) fue radicada y su gestión fue tramitada por la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo. Este corresponde al 1% 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 se refiere a inconformidad sobre participación de un juez para los juegos departamentales Itagüí 2022.

#### c. Gestión de Reclamos

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

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

Detalle de la gestión del reclamos			
Dependencia	Paso 3	Paso 6	Total
Gerencia	1		1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

El tema puntual del reclamo se relaciona con la demora en el proceso de legalización de un club deportivo.

**d. Gestión de Sugerencias**

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

**e. Gestión de Denuncias**

Para el periodo evaluado no se registraron denuncias.

**3. PQRSDf 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 PQRSDf, 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 18 radicados, que deben ser evaluados y gestionados.



**Radicados sin gestionar durante diciembre de 2022**

Radicado	Fecha	Dependencia	Paso	Días	Trámite
202202009389	06/12/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	15	Petición
202202009394	06/12/2022	Oficina Asesora de Jurídica	4	15	Petición
202202009427	06/12/2022	Subgerencia Administrativa y Financiera	3	15	Petición
202202009491	07/12/2022	Oficina Asesora de Jurídica	4	14	Petición
202202009580	07/12/2022	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	4	14	Petición
202202009596	07/12/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	14	Petición
202202009602	07/12/2022	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	14	Petición
202202009608	07/12/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	14	Petición
202202009693	12/12/2022	Oficina Asesora de Jurídica	4	13	Petición
202202009705	12/12/2022	Subgerencia Administrativa y Financiera	3	13	Petición
202202009807	12/12/2022	Oficina Asesora de Jurídica	4	13	Petición
202202009819	12/12/2022	Oficina Asesora de Jurídica	4	13	Petición
202202009894	13/12/2022	Oficina Asesora de Jurídica	4	12	Petición
202202009914	13/12/2022	Gerencia	3	12	Reclamo
202202009920	13/12/2022	Oficina Asesora de	5	12	Petición

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

		Jurídica			
202202009963	14/12/2022	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	2	11	Petición
202202009981	14/12/2022	Oficina Asesora de Jurídica	3	11	Petición
202202009990	14/12/2022	Gerencia	5	11	Petición

#### 4. Acceso a la información y traslado de comunicaciones a otras entidades.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley de Transparencia el CADA de Indeportes Antioquia indago a los gestores de PQRSDf sobre los radicados gestionados durante el mes de diciembre de 2022 en los que se negó acceso a la información institucional o su gestión fue trasladada por competencia a otra entidad. A continuación, se relacionan las respuestas recolectadas.


Reporte ítems Ley de Transparencia		
Dependencia	Radicados donde se negó el acceso a la información	Radicados sobre los que se dio traslado a otras entidades
Gerencia	No se da respuesta a este ítem	No se da respuesta a este ítem
Subgerencia Administrativa y Financiera	No se da respuesta a este ítem	No se da respuesta a este ítem



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

CO-SC5133-1

Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Reportado en cero radicados	Solicitud 202202009390 - Traslado 202203007042  Solicitud 202202009390 - Traslado 202203007043  Solicitud 202202009883 - Traslado 202203007069  Solicitud 202202008362 Traslado 202203006816  Solicitud 202202009246 Traslado 202203006737
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	Reportado en cero radicados	Reportado en cero radicados
Oficina de Medicina Deportiva	Reportado en cero radicados	Reportado en cero radicados
Oficina de Sistemas	Reportado en cero radicados	Reportado en cero radicados
Oficina de Talento Humano	Reportado en cero radicados	Reportado en cero radicados
Oficina Asesora Jurídica	No se da respuesta a este ítem	No se da respuesta a este ítem
Oficina Asesora de Planeación	Reportado en cero radicados	Reportado en cero radicados
Oficina de Comunicaciones	No se da respuesta a este ítem	No se da respuesta a este ítem
Oficina de Control Interno	Reportado en cero radicados	Solicitud 202202009246 Traslado 202203006737

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

TOTAL	0	6
-------	---	---

## 5. PQRSDf desde la vigencia 2021 pendientes por gestionar

Se encuentran 51 radicados pendientes, de ellos 3 corresponden a PQRSDf sin responder desde la vigencia 2021. Los demás corresponden a radicados rezagados desde los meses anteriores de 2022, así: 1 de enero, 1 de marzo, 1 de abril, 3 de mayo, 2 de junio, 3 de julio, 7 de agosto, 13 de septiembre, 6 de octubre y 11 de noviembre.

**Es imperativo que las Subgerencias y Oficinas Asesoras hagan seguimiento al tema para evidenciar la respuesta a cada uno de ellos y gestionar la finalización de la ruta de cada radicado.**

PQRSDf sin gestionar				
No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
202102004919	27/07/2021	3	Oficina Asesora de Comunicaciones	374
202102006261	15/09/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	338
202102009132	21/12/2021	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	269
202202000201	14/01/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	251
202202001606	18/03/2022	2	Oficina de Medicina Deportiva	206
202202002726	27/04/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	178



**Indeportes Antioquia**


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

CO-SC5133-1

202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	167
202202003402	24/05/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	159
202202003437	25/05/2022	6	Gerencia	158
202202003853	14/06/2022	6	Gerencia	144
202202004169	21/06/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	139
202202004549	12/07/2022	3	Oficina de Talento Humano	124
202202004612	14/07/2022	5	Oficina Asesora de Comunicaciones	122
202202004972	25/07/2022	5	Gerencia	115
202202005181	2/08/2022	5	Gerencia	109
202202005216	3/08/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	108
202202005374	10/08/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	103
202202005524	18/08/2022	5	Gerencia	97
202202005564	18/08/2022	5	Gerencia	97
202202005791	22/08/2022	5	Gerencia	95
202202006013	29/08/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	90
202202006207	7/09/2022	5	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	83

202202006215	8/09/2022	5	Gerencia	82
202202006339	13/09/2022	5	Gerencia	79
202202006355	14/09/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	78
202202006387	15/09/2022	4	Oficina Asesora de Jurídica	77
202202006391	15/09/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	77
202202006403	16/09/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	76
202202006428	19/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	75
202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	75
202202006699	23/09/2022	3	Oficina de Talento Humano	71
202202006971	27/09/2022	3	Oficina de Talento Humano	69
202202006990	28/09/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	68
202202007027	29/09/2022	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	67
202202007191	7/10/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	61
202202007266	12/10/2022	5	Gerencia	58
202202007322	18/10/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	54
202202007894	26/10/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	48



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

202202007909	26/10/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	48
202202007913	27/10/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	47
202202008237	11/11/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	36
202202008333	17/11/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	32
202202008804	23/11/2022	3	Oficina de Talento Humano	28
202202009044	25/11/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	26
202202009099	25/11/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	26
202202009108	25/11/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	26
202202009148	28/11/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	25
202202009163	28/11/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	25
202202009175	29/11/2022	5	Oficina Asesora de Jurídica	24
202202009185	29/11/2022	5	Oficina Asesora de Jurídica	24
202202009260	30/11/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	23

## 6. Conclusiones y observaciones

- Es imperativo que Indeportes Antioquia designe un equipo de trabajo dedicado



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


CO-SC5133-1

tiempo completo al seguimiento de la gestión de PQRSDf, en definitiva, el procedimiento no debe estar asociado al proceso de Gestión Documental. Además, este tipo de gestión requiere de seguimientos personalizados con las dependencias que presentan mayores dificultades en la gestión en razón a lo estipulado en la Política de Gestión de Servicio al Ciudadano.

- Resulta nada menos que preocupante y una alerta en materia de riesgos y afectación de la imagen institucional que durante el 2022 en tan solo el primer cuatrimestre del año se haya tenido índices de respuestas medianamente aceptables dentro de los tiempos establecidos en las rutas establecidas. Los más bajos índices de respuesta se dieron durante el segundo semestre del año.

Período	Indicador	Radicaados
Enero	✓ 85%	338
Febrero	✓ 87%	248
Marzo	✓ 66%	283
Abril	✓ 70%	214
Mayo	! 53%	280
Junio	! 48%	222
Julio	! 50%	265
Agosto	✗ 34%	318
Septiembre	✗ 23%	203
Octubre	! 46%	168
Noviembre	✗ 33%	146
Diciembre	✗ 16%	110

- 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 este es el plazo sobre el que se mide la gestión de PQRSDf en el Instituto. Si bien se sabe que los tiempos de ley varían, la ruta resulta la promesa institucional a los grupos de valor en materia de solución a su derecho ciudadano de petición.

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

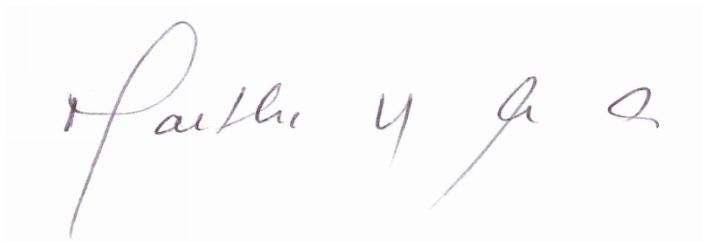
- Se sugiere respetuosamente al Comité Directivo del Instituto tomar las medidas y correcciones necesarias a fin de estimular el mejoramiento del desempeño del indicador, cuyo comportamiento en lo corrido del año 2022 generó un descenso en los tiempos de eficiencia en el cumplimiento de la ruta establecida.
- Las dependencias de Indeportes Antioquia que hayan recibido para su gestión quejas y reclamos, deben realizar el análisis de causas respectivo, que 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](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.
- 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.
- Los gestores de cada dependencia juegan un papel fundamental en la eficiente y eficaz gestión de la ruta, pues son ellos los que coadyuvan con el seguimiento particular para que los encargados generen y firmen las respuestas a las PQRSDf de su competencia. Sin embargo, los tiempos empleados por los servidores públicos en el paso 3 de la ruta son los que mayormente afectaron el desempeño del indicador de eficiencia durante lo corrido del 2022. Por ello es necesario reiterar que la gestión de estas es una responsabilidad colectiva de todos los servidores públicos de Indeportes Antioquia.
- En materia de eficiencia del procedimiento se recuerda a los servidores públicos de Indeportes Antioquia que la respuesta a los radicados de PQRSDf debe darse con un radicado externo de salida, quedar registrado en Mercurio y



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

asociado en el sistema al radicado de cada PQRSD. Desde el CADA en el paso de validación de la ruta se ha insistido en que toda PQRSD debe tener una respuesta asociada, de lo contrario en el reporte generado aparecerán como pendientes. Esta es una invitación general a usar los canales oficiales de comunicación con nuestros grupos de valor.

Atentamente,



**MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE**  
**SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

MCGARCIA

**Estadística:** Equipo de radicación CADA

**Elaboró:** Marta Cecilia García Franco. Profesional Universitaria, Equipo CADA.

**Anexos:** Reporte de ruta de PQRSD diciembre 2022



**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1