

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

Medellín, 07/02/2023



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

**Asunto: Informe de gestión de PQRSDF para el periodo de enero de 2023**

En Indeportes Antioquia se realiza la gestión de PQRSDF a la luz de lo establecido en el Procedimiento P-GD-03 versión 8 (vigente desde el 13 de enero de 2023) en donde se determina las formas y mecanismos para la recepción, radicación, categorización, gestión a través de flujos de trabajo diferenciados y seguimiento a la gestión de este tipo de comunicaciones oficiales.

Con el objetivo de cumplir con la actividad N° 12 del procedimiento se presenta a continuación la estadística mensual de comportamiento de las rutas y el resultado de la gestión sobre los radicados recibidos durante el periodo de enero de 2023.

El Centro de Administración Documental y Archivo –CADA- de Indeportes Antioquia elabora y presenta 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.

En enero de 2023, con la parametrización de Gestor Documental Mercurio se logró la incorporación de flujos de trabajo diferenciados en Indeportes Antioquia, que le permitirá a las diferentes dependencias contar con los plazos de ley para la gestión de sus radicados.



**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

La configuración responde a los siguientes criterios:

Nueva estructura de plazos en Mercurio					
Paso	Actividad	Plazo			
		Ruta de 5 días	Ruta de 10 días	Ruta de 15 días	Ruta de 30 días
1	Coordinar responsable de respuesta	4 horas	2 días	2 días	2 días
2	Proyectar Respuesta	2 días	4 días	7 días	21 días
3	Revisar respuesta y firmar	4 horas	2 días	2 días	3 días
4	Enviar Respuesta	4 horas	1 día	2 días	2 días
5	Verificar proceso	4 horas	1 día	1 día	1 día

## 1. Ficha técnica del informe

- Objetivo: 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 enero de 2023, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03 versión 8
- Período de medición: enero 1 al 31 de 2023
- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: Reporte generado el 1 de febrero de 2023 con corte a las 7:30 a.m.
- PQRSDF: 234 radicados

## 2. Canales de recepción de las PQRSD

Los canales de recepción de PQRSDF que dispone Indeportes Antioquia para la recepción y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicidades, 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/>



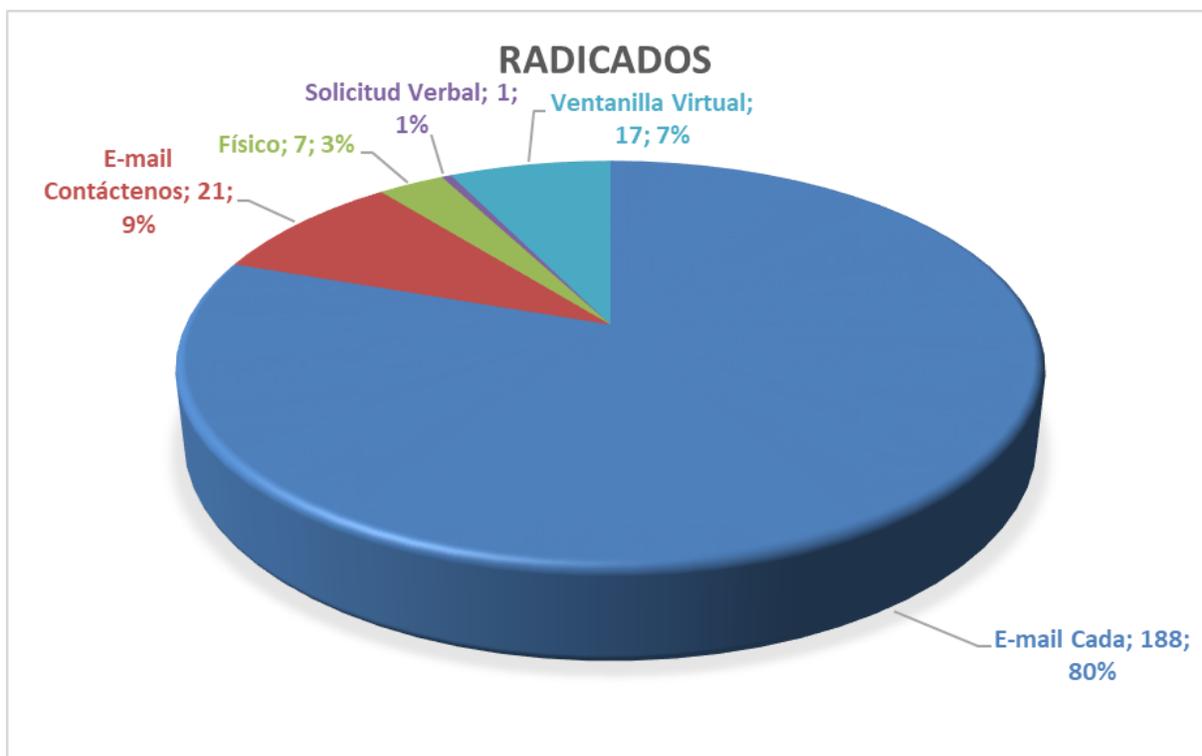
**Indeportes Antioquia**  
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

CO-SC5133-1

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

El comportamiento de los canales para el mes de enero de 2023, en términos de recepción porcentual fue el siguiente:



### 3. Nivel general de oportunidad en la gestión de PQRSDf en Indeportes Antioquia

Durante el mes de enero de 2023, el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA– recibió, radicó, clasificó y direccionó 234 comunicaciones tipificadas como PQRSDf.

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

Con corte al 31 de enero de 2023 el estado de la gestión es la siguiente:

Estado de respuesta PQRSDf radicadas en enero de 2023						
Ruta	Radicados	Repuesta Oportuna	Repuesta Inoportuna	Vencidos	En término	% de Oportunidad
Cinco días	9	5	1		3	56%
Diez días	183	147	7	4	25	79%
Quince días	40	18			22	45%
Treinta días	2	1			1	50%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	171	8	4	51	

Para mejorar la interpretación del cuadro las cantidades corresponden a los siguiente:

- Radicados: cantidad de comunicaciones categorizadas en cada ruta de gestión de PQRSDf
- Repuesta oportuna: radicados que registran una respuesta relacionada antes del vencimiento del plazo de cada ruta
- Respuesta inoportuna: radicados que registran una repuesta relacionada, dentro del mes de radicación de la solicitud, pero por fuera del plazo estipulado por la ruta.
- Vencida: radicados que excedieron el plazo de la ruta y no tienen evidencia de respuesta relacionada
- En término: radicados que no han cumplido el plazo estipulado para la gestión y se encuentran en trámite.
- % de oportunidad: resultado de dividir el número de respuestas oportunas sobre el total de radicados categorizados en cada ruta.

Las 4 PQRSDf registradas como vencidas, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando de esta manera el comportamiento del indicador, se distribuyen entre las dependencias de la siguiente manera:

- 2 de la Oficina de Talento Humano
- 1 de la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo
- 1 de la Oficina Asesora de Jurídica

Las 8 respuestas inoportunas, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando el indicador corresponden a:

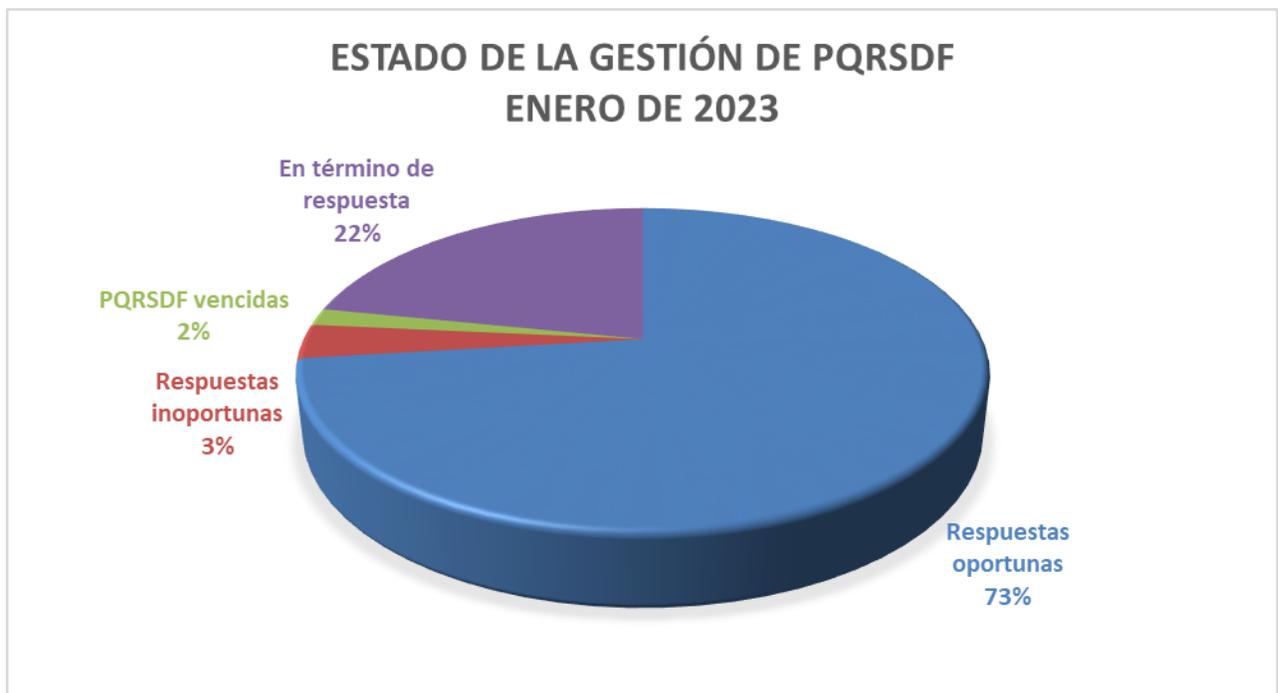
- 1 Oficina Asesora de Comunicaciones



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

CO-SC5133-1

- 1 Oficina de Medicina Deportiva
- 1 Oficina de Talento Humano
- 1 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos
- 4 Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo



El cuadro siguiente evidencia la distribución de PQRSDF entre las dependencias de Indeportes Antioquia.

Estado de gestión de PQRSD por dependencia durante enero de 2023			
Dependencia	En ruta <sup>1</sup>	Gestionadas <sup>2</sup>	Total
Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo	20	64	84
Subgerencia Administrativa y Financiera	8	37	45
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	4	41	45
Oficina de Talento Humano	9	9	18
Oficina de Control Interno	2	6	8
Oficina de Medicina Deportiva	0	8	8
Oficina Asesora Jurídica	6	1	7
Gerencia	3	2	5
Oficina Asesora de Comunicaciones		4	4
Oficina Asesora de Planeación	0	4	4
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos <sup>3</sup>	3	1	4
Oficina de Sistemas	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>179</b>	<b>234</b>

La Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros y la oficina de Talento Humano, concentran a su cargo la mayor parte de radicados para su gestión.

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 enero de 2023.

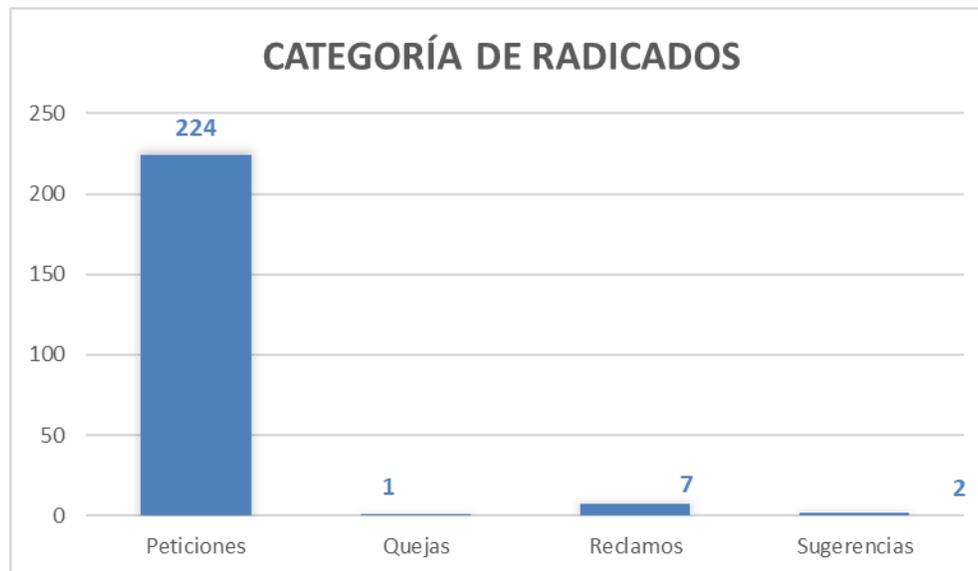
#### 4. PQRSD por tipología, dependencia y gestión de pasos en la ruta

Los 234 radicados del mes de enero se distribuyen así: 224 peticiones, 95%; una (1) queja, 1%, siete (7) reclamos, 3% y dos (2) sugerencias, 1%.

<sup>1</sup> Radicados que se encuentran sin resolver dentro o fuera de los tiempos establecidos en los flujos de trabajo del procedimiento de PQRSD.

<sup>2</sup> Radicados gestionados dentro del mismo mes, sin distinguir si fueron oportunos o inoportunos.

<sup>3</sup> Subgerencia que asume los temas relacionados con el anterior Equipo de Infraestructura que estaba asociado a la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, tal como se establece en la Resolución 2023000062 del 25 de enero de 2023 por la cual se modifica la estructura administrativa y planta de personal de Indeportes Antioquia.



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

Radicados por dependencia							
Dependencia	P	Q	R	S	D	F	Total
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	79		4	1			<b>84</b>
Subgerencia Administrativa y Financiera	45						<b>45</b>
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	44			1			<b>45</b>
Oficina de Talento Humano	17		1				<b>18</b>
Oficina de Control Interno	7		1				<b>8</b>
Oficina de Medicina Deportiva	8						<b>8</b>
Oficina Asesora Jurídica	7						<b>7</b>
Gerencia	4	1					<b>5</b>
Oficina de Asesora de Comunicaciones	4						<b>4</b>
Oficina Asesora de Planeación	4						<b>4</b>
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	3		1				<b>4</b>
Oficina de Sistemas	2						<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>234</b>

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

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.

#### 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 224 para el período evaluado, el 95% de los radicados. De estas, 55 se encuentran en ruta y 179 gestionadas (171 dentro del plazo institucional y 8 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 <sup>4</sup>	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	14			60	4	79
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	7		2	34	1	45
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	1	3			39	1	44
Oficina de Talento Humano	6	1	2		7	1	17
Oficina de Medicina Deportiva					7	1	8
Oficina Asesora Jurídica	2	4			1		7
Oficina de Control Interno	1				3	3	7
Gerencia		2			2		4
Oficina Asesora de Comunicaciones					4		4
Oficina Asesora de Planeación					4		4
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	2					1	3
Oficina de Informática y Sistemas					2		2
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>163</b>	<b>12</b>	<b>224</b>

#### b. Gestión de Quejas

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

<sup>4</sup> Solo por el informe de enero de 2023 se cuentan las PQRSDF que debieron ser gestionadas en el flujo de trabajo de 6 pasos estipulado en el procedimiento anterior.

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

Detalle de la gestión de quejas		
Dependencia	Paso 2	Total
Gerencia	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Al respecto de la queja, el tema se refiere a la no revisión de periodos estatutarios de los clubes.

### c. Gestión de Reclamos

Durante el periodo evaluado se recibieron en la entidad siete (7) reclamo y su gestión se encuentra en proceso por parte de la Gerencia. Este corresponde al 3% de los radicados.

Detalle de la gestión del reclamos				
Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 4	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		4		4
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos		1		1
Oficina de Control Interno	1			1
Oficina de Talento Humano			1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

Los temas puntuales de los reclamos son:

- Manifestación para incluir a los precadetes avanzados en taekwondo en el año 2023.
- Reclamo reiteración de solicitud de visita convenio 355 de 2017.
- Vulneración al derecho fundamental de petición de información con relación al desarrollo vial de oriente de Medellín y valle de Rionegro.
- Reclamo de estudio técnico de reforma organizacional en Indeportes Antioquia
- Reclamo reiteración solicitud de aprobación del requerimiento predial de 9 predios para la construcción de la infraestructura del oriente antioqueño.
- Reclamo solicitud reiterada de información que refiere presuntas irregularidades en el proyecto parque de deportes a motor Central Park. Derecho de petición Senado de la República de Colombia.
- Reclamo sobre el contrato 379 de 2017. Respuesta definitiva al radicado



**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

2023RE002157.

**d. Gestión de Sugerencias**

Detalle de la gestión de las sugerencias			
Dependencia	Paso 2	Paso 5	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1		1
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros		1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Los temas relacionados a las sugerencias se refieren a:

- Contratación del entrenador para el grupo de la selección Antioquia de mayores de karate-do.
- Sugerencia para el análisis y estudio sobre el cumplimiento de las obligaciones del contrato de obra No.553 de 2022.

**e. Gestión de Denuncias**

Para el periodo evaluado no se registraron denuncias.

**5. Estado general de la gestión de PQRSDF por dependencia**

Trámite	Estado	Dependencias												
		Gerencia	Of. Planeación	Of. Jurídica	Of. Comunicaciones	Of. Control Interno	Of. Medicina Deportiva	Of. Sistemas	Of. Talento Humano	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos Y Equipamientos	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros	Sub. Fomento Y Desarrollo	TOTAL
Petición	Respuesta oportuna	2	4	1	3	6	7	2	7	37		40	60	169
	Respuesta				1		1		1		1		4	8



**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

	inoportuna													
	En término	2		5		1			7	8	2	4	14	43
	Vencida			1				2				1	4	
<b>Queja</b>	En término	1											1	
<b>Reclamo</b>	Respuesta oportuna							1					1	
	En término					1				1		4	6	
<b>Sugerencia</b>	Respuesta oportuna										1		1	
	En término											1	1	
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>45</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>84</b>	<b>234</b>

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

En cumplimiento de lo establecido en la Ley de transparencia se relacionan, de los radicados gestionados durante el mes de enero de 2023, que fueron trasladados a entidad por competencia o sobre los cuales se negó el acceso a la información.

Con el cambio de versión del procedimiento, esta información se recolecta a través de los índices dinámicos asociados a la ruta de PQRSDF en el paso 2 de cada uno de los flujos de trabajo, es decir, el servidor público que elabora la respuesta es quien responde estas dos preguntas en el Sistema. A continuación, se detalla la información recolectada durante el período evaluado.

Dependencia	Radicados donde se negó el acceso a la información	Radicados sobre los que se dio traslado a otras entidades
Gerencia	0	0
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	0
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	0	Radicado 202302000031 Traslado: 202303000137
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	0	0
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	0
Oficina de Medicina Deportiva	0	0
Oficina de Sistemas	0	0



**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

Oficina de Talento Humano	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0
Oficina Asesora de Planeación	0	0
Oficina de Comunicaciones	0	0
Oficina de Control Interno	0	0

- Total de radicados donde se negó el acceso a la información para el mes de diciembre: 0
- Total de radicados que fueron objeto de traslado: 1

#### 7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Durante el mes de enero no se registraron radicados enviados a la ruta de ampliación de términos.

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

Se encuentran 3 radicados pendientes, que corresponden a PQRSDf sin responder desde la vigencia 2021, las cuales se encuentran pendientes por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera, la oficina Asesora Jurídica y la oficina Asesora de Comunicaciones.

Es necesario que las Subgerencias y la Oficina Asesora responsables hagan seguimiento al tema para 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	396
202102006261	15/09/2021	3	Oficina Asesora de Jurídica	360
202102009132	21/12/2021	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	291



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

## 9. PQRSDF desde la vigencia 2022 pendientes por gestionar

Desde la vigencia 2022 se encuentran 39 radicados sin terminar la gestión en la ruta que estuvo vigente bajo la versión 7 del procedimiento P-GD-03 cuyo tiempo de gestión estaba estipulado en 10 días.

Se invita a las dependencias involucradas a realizar la adecuada gestión y trámite de las diferentes solicitudes.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
202202000201	14/01/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	272	
202202001606	18/03/2022	2	Oficina de Medicina Deportiva	227	
202202002726	27/04/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	199	
202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	188	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202003402	24/05/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	180	
202202003437	25/05/2022	6	Gerencia	179	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202003853	14/06/2022	6	Gerencia	165	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202004169	21/06/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	160	
202202004549	12/07/2022	3	Oficina de Talento Humano	145	
202202004612	14/07/2022	5	Oficina Asesora de Comunicaciones	143	
202202005216	3/08/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	129	
202202006013	29/08/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	111	
202202006215	8/09/2022	5	Gerencia	103	
202202006355	14/09/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	99	
202202006387	15/09/2022	4	Oficina Asesora de Jurídica	98	
202202006403	16/09/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	97	



**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1

202202006428	19/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	96	
202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	96	
202202006699	23/09/2022	3	Oficina de Talento Humano	92	
202202006971	27/09/2022	3	Oficina de Talento Humano	90	
202202006990	28/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	89	
202202007191	7/10/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	82	
202202007322	18/10/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	75	
202202007909	26/10/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	69	
202202007913	27/10/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	68	
202202008237	11/11/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	57	
202202008804	23/11/2022	3	Oficina de Talento Humano	49	
202202009044	25/11/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	47	
202202009108	25/11/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	47	
202202009148	28/11/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	46	
202202009163	28/11/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	46	
202202009260	30/11/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	44	
202202009914	13/12/2022	3	Gerencia	35	
202202009963	14/12/2022	2	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	34	
202202009991	15/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	33	
202202010028	15/12/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	33	
202202010198	28/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	24	
202202010226	29/12/2022	1	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	23	
202202010242	29/12/2022	1	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	23	

## 10. Conclusiones y observaciones

- Una situación especial que se presentó durante enero de 2023 fue la reclasificación de los radicados que durante diciembre habían estado en la ruta de certificación contractual y que debieron incluirse en las nuevas rutas de PQRSDf. Esto generó una demora en la gestión de estas solicitudes y en muchos casos que la respuesta se haya enviado con los plazos

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

vencidos a sus destinatarios.

- Durante el mes de enero se liberó la versión 8 del procedimiento P-GD-03 para la gestión de PQRSDF, se invita a todos los subgerentes, jefes de oficina y servidores públicos de la entidad a revisarlo y aplicarlo. La principal ventaja de este es la posibilidad de contar con los plazos de Ley para la gestión de PQRSD, pasando de un único plazo de 10 días a cinco flujos de trabajo: 5, 10, 15 y 30 días; así como un flujo para la ampliación de términos.
- El indicador para el procedimiento en la vigencia 2022 determinado como Eficiencia en la Gestión de PQRSDF pasará a evaluarse en términos de oportunidad en la gestión en este tipo de comunicaciones. Es decir, iniciará su cálculo a partir de determinar si la respuesta fue generada dentro del plazo asignado a cada comunicación, este se informará por cada ruta sobre el avance del mes y se calculará como definitivo en el informe del mes siguiente.
- Con corte a enero de 2023, se encuentra que la oportunidad en las respuestas con plazo de 5 días fue de 56%, en la del plazo de diez días de 79%, de quince días de 45% y de 30 días de 50%. Cifra calculada con base en el número de respuestas entregadas oportunamente sobre el total de radicados en el mes.<sup>5</sup>
- Un cambio introducido en el procedimiento P-GD-03 v8 es la posibilidad de la generación de alertas tempranas a fin de que cada gestor informe a su jefe inmediato el estado pormenorizado de la gestión de PQRSDF a su cargo. Es de suma importancia que cada gestora deje la constancia de esta actividad, consignada como la N° 11 en el procedimiento.
- Así mismo es necesario que cada subgerencia y oficina, evalúe al interior de sus equipos de trabajo la gestión que se vienen dando en cuando a la oportunidad, temas de mayor recurrencia, tipología de las solicitudes, entre otros, a fin de que emprendan las mejoras respectivas en cada uno de sus procesos. Finalmente, las PQRSDF son uno de los insumos para determinar el relacionamiento que se da con los grupos de valor del Instituto.
- El correo cada@indeportesantioquia.gov.co, continua con la tendencia de ser el principal canal de recepción de las comunicaciones clasificadas como PQRSDF. Se reitera a todos los servidores públicos la necesidad de promocionar entre nuestros 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.
- Las clasificaciones y categorizaciones de PQRSDF contenidas en este informe

<sup>5</sup> Las cifras presentadas pueden cambiar entre tanto se cumple el lapso de mes vencido para calcular el indicador.

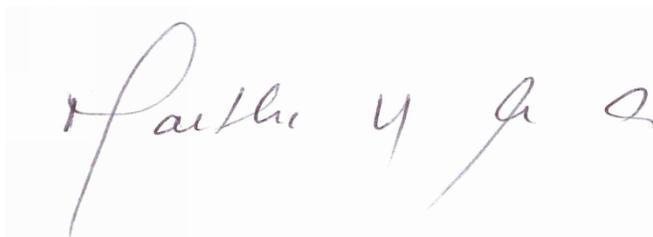


 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>COMUNICACION INTERNA</b>	<b>F-GD-31</b>	<b>Versión 02</b>
			<b>Fecha: 07/04/2022</b>

corresponden a las que se realizan en el paso de radicación y categorización (actividades 1 al 3 del procedimiento), sin embargo, en todos los casos en los que las dependencias determinen que un radicado no es de su competencia, no obedece a la clasificación de PQRSDF o no está dentro de la ruta de términos que le apliquen, podrá devolver al radicador para su reclasificación. 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. Así mismo, en la generación de alertas tempranas en materia de los radicados próximos a vencer.
- Se invita a todos los servidores públicos de Indeportes Antioquia a cumplir con el procedimiento institucional para la gestión de PQRSDF, a fin de mejorar el indicador respecto a la gestión realizada durante la vigencia 2022.

Atentamente,



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

MCGARCIA

Estadística: Equipo de radicación CADA  
 Elaboró: Marta Cecilia García Franco. Profesional Universitaria CADA.  
 Anexos: copia del reporte de ruta de PQRSDF enero 2023



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

CO-SC5133-1