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

Medellín, 06/03/2023



<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 período de febrero 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 dónde 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 período de febrero 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.


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 febrero de 2023, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03 versión 8.
- Período de medición: febrero 1 al 28 de 2023.



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>

- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: Reporte generado el 1 de marzo de 2023 con corte a las 7:30 a.m.
- PQRSD: 175 radicados.

2. 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 Centro de Administración Documental y Archivo CADA

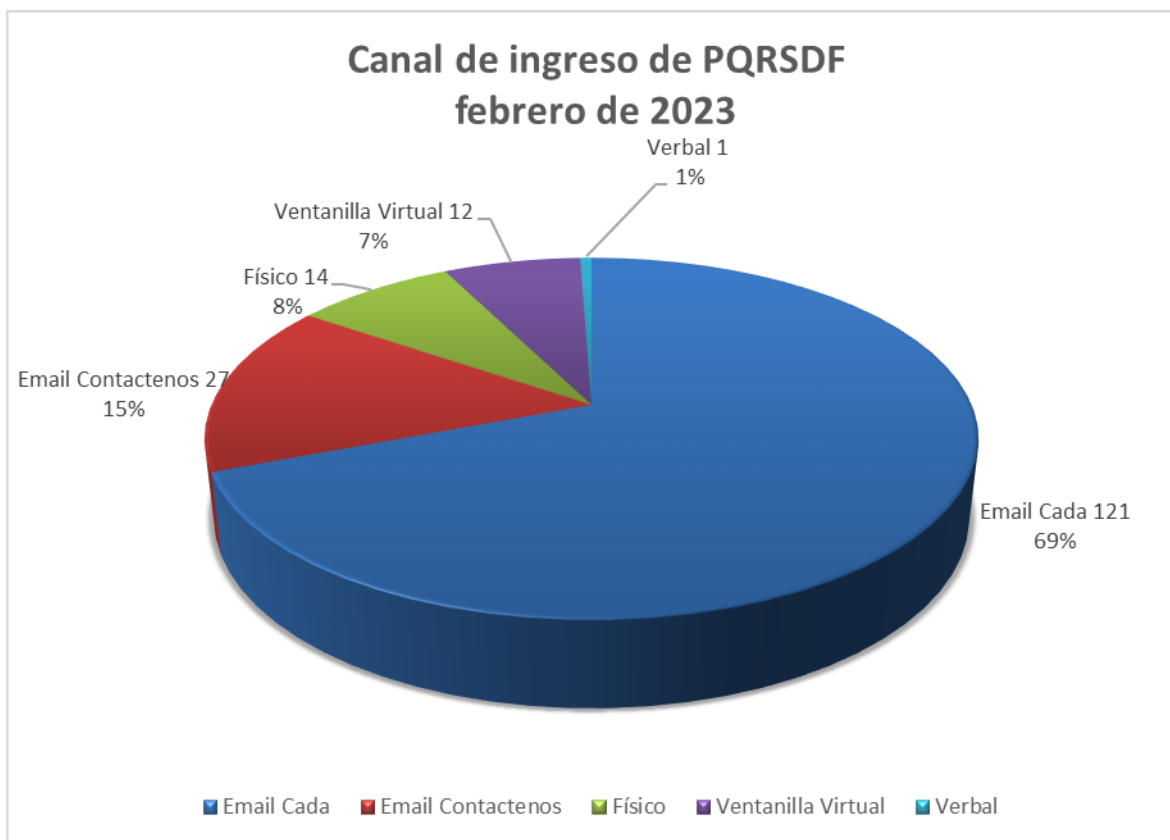
Además, llegan comunicaciones al buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA: cada@indeportesantioquia.gov.co, estas son igualmente recibidas y radicadas. Este medio sigue siendo el principal para el recibo de este tipo de comunicaciones, toda vez que los grupos de valor ya han tenido contacto con el Instituto por este medio y lo reconocen como el más eficiente.

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



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

CO-SC5133-1




3. Nivel de respuesta de radicados del mes de febrero

Durante el mes de febrero de 2023, el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA– recibió, radicó, clasificó y direccionó 175 comunicaciones tipificadas como PQRSDf.

Con corte al 28 de febrero de 2023 el estado de la gestión fue el siguiente:

Estado de respuesta PQRSDf radicadas en enero de 2023						
Ruta	Radicados	Repuesta Oportuna	Repuesta Inoportuna	Vencidos	En término	% de Respuesta
Cinco días	7	5	1	1		71%
Diez días	117	79	7	9	22	68%
Quince días	50	29	1	1	19	58%
Treinta días	0	0	0	0	0	No aplica
Ampliación	1				1	No aplica

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

de términos						
TOTAL	175	113	9	11	42	65%

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

- Radicados: cantidad de comunicaciones categorizadas en cada ruta de gestión de PQRSDF
- Respuesta oportuna: radicados que registran una respuesta relacionada antes del vencimiento del plazo de cada ruta
- Respuesta inoportuna: radicados que registran una respuesta 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 11 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:

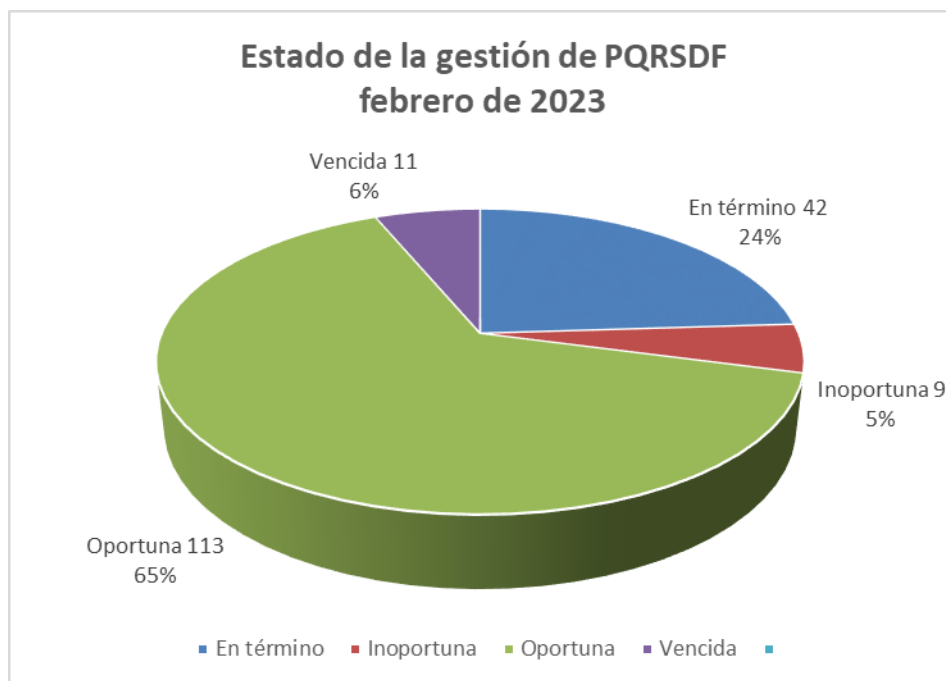
- 4 de la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos
- 3 de la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros
- 2 de la Subgerencia Administrativa y Financiera
- 1 de la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo
- 1 Oficina de Talento Humano

Las 9 respuestas inoportunas, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando el indicador corresponden a:

- 3 Gerencia
- 1 Oficina Asesora Jurídica
- 1 Oficina Control Interno
- 1 Oficina de Talento Humano
- 1 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos
- 1 de la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros
- 1 Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo



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



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

Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante febrero de 2023			
Dependencia	En ruta ¹	Gestionadas ²	Total
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	10	28	38
Subgerencia Administrativa y Financiera	7	30	37
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	13	19	32
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	12	9	21
Oficina de Talento Humano	4	8	12
Gerencia	1	10	11
Oficina de Control Interno	1	9	10
Oficina de Medicina Deportiva	1	3	4
Oficina Asesora Jurídica	2	2	4

¹ Radicados que se encuentran sin resolver dentro o fuera de los tiempos establecidos en los flujos de trabajo del procedimiento de PQRSDf.

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

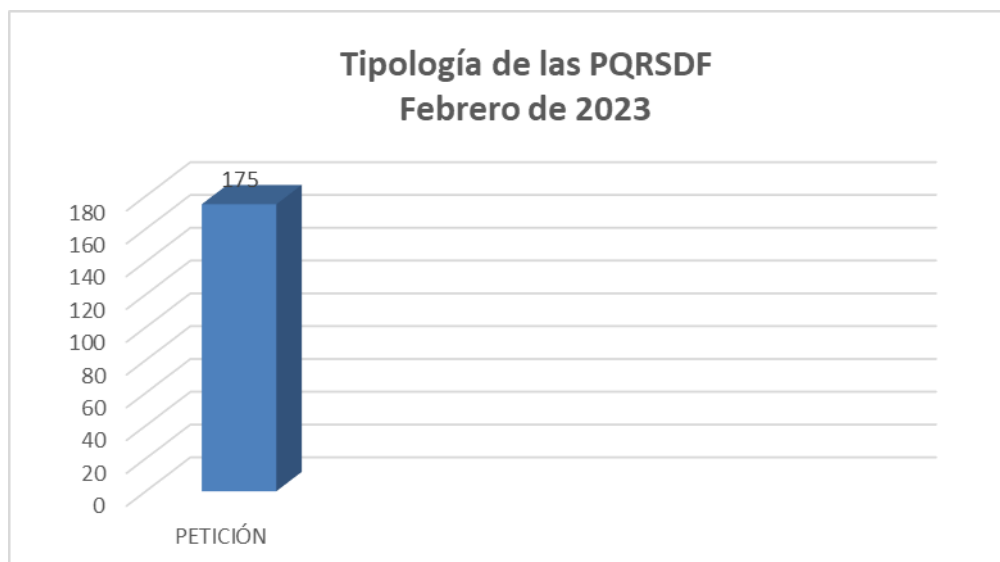
Oficina Asesora de Planeación		2	2
Oficina de Asesora de Comunicaciones	1	1	2
Oficina de Sistemas		1	1
Oficina Asesora de Planeación	1		1
TOTAL	122	53	175

La Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos 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 28 de febrero de 2023.

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

Los 175 radicados del mes de febrero en su totalidad fueron peticiones.



Las peticiones del mes se distribuyen temáticamente entre las dependencias de Indeportes Antioquia tal como se informa en la tabla suministrada a continuación:


Dependencia	Petición	Total
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	38	38
Subgerencia Administrativa y Financiera	37	37
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	32	32
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	21	21
Oficina de Talento Humano	12	12
Gerencia	11	11
Oficina de Control Interno	10	10
Oficina Asesora Jurídica	4	4
Oficina de Medicina Deportiva	4	4
Oficina Asesora de Planeación	3	3
Oficina de Asesora de Comunicaciones	2	2
Oficina de Sistemas	1	1
Total	175	175

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 175 para el período evaluado, el 100% de los radicados. De estas, 61 se encuentran en ruta y 114 gestionadas, es decir, han finalizado la ruta institucional de gestión.

Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	11			26	38
Subgerencia Administrativa y Financiera		7			30	37
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	2	11			19	32
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos		16			5	21
Oficina de Talento Humano		4		1	7	12
Gerencia	1	1			9	11
Oficina de Control Interno	1				9	10
Oficina de Medicina Deportiva			1		3	4
Oficina Asesora Jurídica	1	1			2	4

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

Oficina Asesora de Planeación		1			2	3
Oficina Asesora de Comunicaciones		1			1	2
Oficina de Informática y Sistemas					1	1
Total	6	53	1	1	114	175

b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado no se registraron quejas.

c. Gestión de Reclamos

Para el periodo evaluado no se registraron reclamos.

d. Gestión de Sugerencias


Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

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												TOTAL
		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	
Petición	Respuesta oportuna	7	2	1	1	8	3	1	7	30	8	18	27	113
	En término	1	1	2	1	1	1		3	5	8	10	9	42
	Vencida								1	2	4	3	1	11
	Respuesta inoportuna	3		1		1			1		1	1	1	9
TOTAL		11	3	4	2	10	4	1	12	37	21	32	38	175

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

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

En cumplimiento de lo establecido en la Ley de transparencia se relacionan, los radicados gestionados durante el mes de febrero de 2023, que fueron trasladados a otra 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	0
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
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 febrero: 0
- Total de radicados que fueron objeto de traslado: 0


7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Durante el mes de febrero se registró un (1) radicado enviado a la ruta de ampliación de términos, y la gestión se encuentra a cargo de la oficina de Control Interno. El tema puntual de la petición es información proceso de responsabilidad fiscal.



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

8. PQRSDf desde la vigencia 2021 pendientes por gestionar

Se encuentran 2 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 y la oficina Asesora de Comunicaciones.

Es necesario que la Subgerencia 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	416
202102009132	21/12/2021	3	Subgerencia Administrativa y Financiera	311

Al consultar la trazabilidad de estas se encontró que se encuentran en bandejas de Mercurio de Ex Servidores Públicos de la entidad. Por lo tanto, las dependencias deberán determinar su activación y gestión.

9. PQRSDf desde la vigencia 2022 pendientes por gestionar


Desde la vigencia 2022 se encuentran 30 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. Además, esto es necesario para desactivar la ruta obsoleta asociada a la versión anterior del procedimiento.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
202202001606	18/03/2022	2	Oficina de Medicina Deportiva	248	
202202002726	27/04/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	220	



202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	209	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202003437	25/05/2022	6	Gerencia	200	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202003853	14/06/2022	6	Gerencia	186	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202004169	21/06/2022	3	Equipo de Sistemas e Informática	181	
202202004549	12/07/2022	3	Oficina de Talento Humano	166	
202202005216	3/08/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	150	
202202006013	29/08/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	132	
202202006215	8/09/2022	5	Gerencia	124	
202202006403	16/09/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	118	
202202006428	19/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	117	
202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	117	
202202006699	23/09/2022	3	Oficina de Talento Humano	113	
202202006971	27/09/2022	3	Oficina de Talento Humano	111	
202202006990	28/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	110	
202202007191	7/10/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	103	
202202007322	18/10/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	96	
202202007909	26/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	90	
202202007913	27/10/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	89	

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

202202008804	23/11/2022	3	Oficina de Talento Humano	70	
202202009044	25/11/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	68	
202202009108	25/11/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	68	
202202009148	28/11/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	67	
202202009163	28/11/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	67	
202202009914	13/12/2022	3	Gerencia	56	
202202009963	14/12/2022	2	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	55	
202202009991	15/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	54	
202202010028	15/12/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	54	
202202010198	28/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	45	

10. PQRSDf con vigencia 2023 pendientes por gestionar

Durante la vigencia 2023 se encuentran 12 radicados sin terminar la gestión en la ruta.


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
202302000098	11/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	35	
202302000204	17/01/2023	2	Oficina Asesora de Jurídica	31	
202302000209	17/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	31	
202302000252	18/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	30	



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

CO-SC5133-1

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

202302000286	19/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	29	
202302000321	20/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	28	
202302000322	20/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	28	
202302000368	23/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	27	
202302000411	25/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	25	
202302000461	27/01/2023	2	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	23	
202302000564	30/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	22	
202302000585	30/01/2023	2	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	22	

11. Comportamiento del indicador de Oportunidad en la respuesta a PQRSDF

Para la vigencia 2023 se realizó un ajuste en el cálculo del indicador para medir la gestión de las PQRSDF en Indeportes Antioquia. A partir de enero de 2023 la denominación será Oportunidad en respuesta a PQRSDF (**Número de PQRSDF oportunas /Número de PQRSDF que se debe responder en el mes*100%**) cuya meta se estableció en 100%. Esto al ser la gestión de PQRSDF un requisito de Ley.

El comportamiento del indicador entre enero y febrero es el siguiente:

Oportunidad en la respuesta a PQRSDF			
Período de medición	Respuestas Oportunas	PQRSDF que registraban vencimiento en el mes	Oportunidad
Enero	77	94	82%
Febrero	175	225	78%


12. Conclusiones y observaciones

- Al revisar el estado de gestión de PQRSDF, se encuentra que a la fecha de corte se siguen encontrando radicados sin respuesta relacionada y ninguna evidencia de gestión. Estos se tipifican como vencidos, 2 desde la vigencia 2021 y 30 desde la vigencia 2022, pesa a que de manera reiterada se han presentado en los informes mensuales de PQRSDF se han reportado. Se invita a los Subgerentes y Jefes de Oficina a revisar y solucionar los



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>


radicados pendientes.

- EL comportamiento del indicador oportunidad, bajo con respecto al mes de enero. Pasando del 82% al 78%. Se recuerda a todos los servidores públicos de Indeportes Antioquia la responsabilidad colectiva de la gestión de PQRSDF y el requisito establecido en el procedimiento P-GD-03 V8 de cumplir con los tiempos establecidos en los flujos de trabajo de 5, 10, 15 y 30 días para la gestión de PQRSDF.
- 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 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.
- La meta para el indicador en la vigencia 2023, se encuentra estimado en llegar al 95% de oportunidad en la gestión. Lograr este objetivo es una tarea colectiva y depende de cumplir



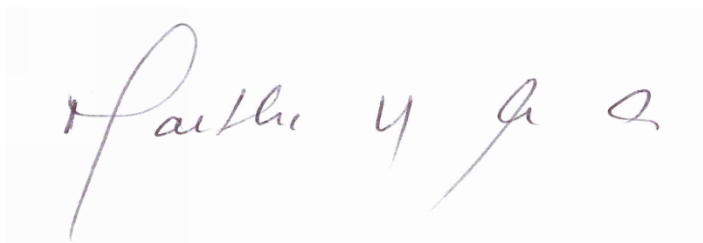
Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5133-1

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

a cabalidad con los flujos establecidos en el procedimiento institucional. Se invita a todos los servidores públicos de la entidad a contribuir en ello.

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 PQRSD febrero 2023



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

