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

Medellín, 11/05/2023



<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 abril de 2023

**Asunto: Informe de gestión de PQRSDf para el período de abril de 2023**

En Indeportes Antioquia se realiza la gestión de PQRSDf a la luz de lo establecido en el Procedimiento P-GD-03 versión 9 (vigente desde el 27 de marzo 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° 13 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 abril 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.

Los flujos de trabajo parametrizados en el Sistema Mercurio cuentan con la siguiente gestión de tiempos para completar la respuesta a cada PQRSSDF radicada.

Estructura de plazos en el Sistema Mercurio				
Actividad	Plazo			
	Ruta de 5 días	Ruta de 10 días	Ruta de 15 días	Ruta de 30 días



**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

Coordinar responsable de respuesta	4 horas	2 días	2 días	2 días
Proyectar Respuesta	2 días	4 días	7 días	21 días
Revisar respuesta y firmar	4 horas	2 días	2 días	3 días
Enviar Respuesta	4 horas	1 día	2 días	2 días
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 abril de 2023, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03 versión 9
- Período de medición: abril 1 al 30 de 2023
- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: Reporte generado el 02 de mayo de 2023 con corte a las 7:30 a.m.
- PQRSDF: 146 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 Felicitaciones, son los siguientes:

- Buzón institucional: [contactenos@indeportesantioquia.gov.co](mailto:contactenos@indeportesantioquia.gov.co)
- Buzón institucional: [denuncias@indeportesantioquia.gov.co](mailto:denuncias@indeportesantioquia.gov.co), incorporado a la gestión del CADA desde el mes de marzo de 2023.
- 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

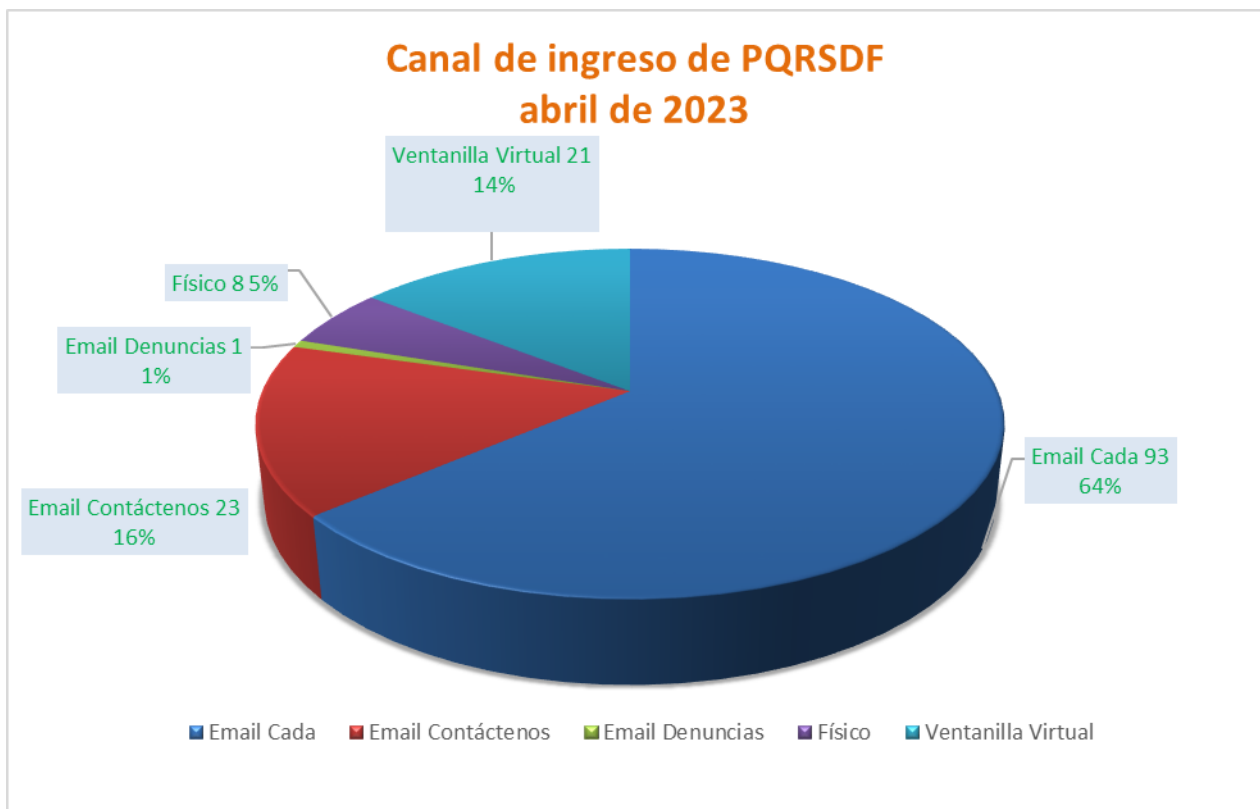


**Indeportes Antioquia**  
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

CO-SC5133-1

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:



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

Durante el mes de abril de 2023, el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA- recibió, radicó, clasificó y direccionó 146 comunicaciones tipificadas como PQRSDf.

Con corte al 30 de abril de 2023 el estado de la gestión es la siguiente:

#### Estado de respuesta PQRSDf radicadas en abril de 2023

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

Ruta	Radicados	Repuesta Oportuna	Repuesta Inoportuna	Vencidos	En término	% de Oportunidad
Cinco días	5	3			2	60%
Diez días	84	44	1	3	36	52%
Quince días	56	42	0	0	14	75%
Treinta días	1	1	0	0	0	100%
Ampliación de términos	0		0	0	0	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>90</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>52</b>	<b>62%</b>

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 3 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:

- 1 Gerencia
- 1 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos
- 1 Oficina de Talento Humano


La respuesta inoportuna, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando el indicador corresponde a:

- 1 de la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo

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



**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

Antioquia.

Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante abril de 2023			
Dependencia	En ruta <sup>1</sup>	Gestionadas <sup>2</sup>	Total
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	14	24	38
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	5	29	34
Subgerencia Administrativa y Financiera	4	12	16
Oficina de Talento Humano	8	5	13
Gerencia	10	2	12
Oficina de Medicina Deportiva	5	5	10
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	7	3	10
Oficina de Control Interno	2	5	7
Oficina de Asesora de Comunicaciones		3	3
Oficina Asesora Jurídica		2	2
Oficina Asesora de Planeación		1	1
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>91</b>	<b>146</b>

La Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, la Subgerencia Administrativa y Financiera 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 PQRSDf para el período comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2023.

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

Se registraron 143 radicados del mes de abril como peticiones, dos (2) radicados como reclamos y un (1) radicado como denuncia:

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

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



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

Dependencia	Petición	Reclamo	Denuncia	Total
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	35	2	1	38
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	34			34
Subgerencia Administrativa y Financiera	16			16
Oficina de Talento Humano	13			13
Gerencia	12			12
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	10			10
Oficina de Medicina Deportiva	10			10
Oficina de Control Interno	7			7
Oficina Asesora de Comunicaciones	3			3
Oficina Asesora Jurídica	2			2
Oficina Asesora de Planeación	1			1
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>146</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.

**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 143 para el período evaluado, el 98% de los radicados. De estos, 55 se encuentran en ruta y 91 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Total
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	4			11	16
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	2	2	1	1	28	34
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	3	11			21	35
Gerencia		10			2	12
Oficina de Talento Humano		7	1		5	13
Oficina Asesora de Comunicaciones					3	3
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	4	4	1	1		10
Oficina de Medicina Deportiva	2	3			5	10
Oficina de Control Interno	2				5	7
Oficina Asesora Jurídica	2					2
Oficina Asesora de Planeación					1	1
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>82</b>	<b>143</b>

**b. Gestión de Quejas**

Para el periodo evaluado no se registraron quejas.

**c. Gestión de Reclamos**

Para el periodo evaluado se registraron dos (2) reclamos.

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

Dependencia	Paso 2	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	2	2
<b>Total</b>		<b>2</b>

El tema puntual de los reclamos se refiere a la selección que escogieron para representar en los Intercolegiados Nacionales 2022 en la ciudad de Bogotá.

**d. Gestión de Sugerencias**

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

**e. Gestión de Denuncias**

Para el periodo evaluado no se registraron denuncias.

Dependencia	Paso 2	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>

Esta denuncia fue remitida un representante legal de la Defensa Civil del Municipio de Itagüí. El tema puntual es el reporte de inconsistencia en la contratación.

**f. Gestión de Felicidades**


Para el periodo evaluado no se registraron felicitaciones.

**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
<b>Petición</b>	Respuesta oportuna	2	1	2	3	5	5		5	12	3	29	22	<b>89</b>





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

	En término	9				2	5		7	4	6	5	12	<b>50</b>
	Vencida	1							1		1			<b>3</b>
	Respuesta inoportuna												1	<b>1</b>
<b>Reclamo</b>	En término												2	<b>2</b>
<b>Denuncia</b>	Respuesta oportuna												1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>		<b>13</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>146</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, los radicados gestionados durante el mes de abril 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		1 radicado 202302002086 se trasladó mediante oficios 202303002359 y 202303002655  1 radicado 202302002987 se trasladó mediante oficio 202303002926
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado		0
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	0
Oficina de Medicina Deportiva	0	0



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

Oficina de Sistemas	0	0
Oficina de Talento Humano	0	1 Radicado 202302002961 en respuesta 202303002828 se da traslado de 1 inquietud a otra entidad.
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 abril: 0 radicados
- 
- Total de radicados que fueron objeto de traslado: 3 radicados. Dichos traslados se realizaron por tratarse de temas de competencia del Fondo de la Vivienda de Antioquia y entes deportivos municipales.

## 7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Durante el mes de abril no se registró información enviada a la ruta de ampliación de términos.

## 8. PQRSDf desde la vigencia 2022 pendientes por gestionar

Desde la vigencia 2022 se encuentran 16 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 según el procedimiento aplicable a dicha vigencia. El nuevo procedimiento está vigente desde enero de 2023 y no ha sido posible el cierre de las rutas obsoletas pues las dependencias no terminan de gestionar los pendientes.

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
202202002726	27/04/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	263	



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

CO-SC5133-1

202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	252	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202003437	25/05/2022	6	Gerencia	243	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202003853	14/06/2022	6	Gerencia	229	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202006013	29/08/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	175	
202202006403	16/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	161	
202202006428	19/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	160	
202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	160	
202202006990	28/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	153	
202202007322	18/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	139	
202202007909	26/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	133	Con respuesta sin terminar ruta de PQRSDF
202202007913	27/10/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	132	
202202009044	25/11/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	111	
202202009163	28/11/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	110	
202202009991	15/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	97	

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

202202010198	28/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	88	
--------------	------------	---	--	----	--

## 9. PQRSDf con vigencia 2023 pendientes por gestionar

Durante la vigencia 2023 se encuentran 18 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	78	
202302000209	17/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	74	
202302000286	19/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	72	
202302000321	20/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	71	
202302000322	20/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	71	
202302000368	23/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	70	Tiene respuesta sin terminar la ruta de PQRSDf
202302000564	30/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	65	
202302000887	14/02/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	54	
202302000917	15/02/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	53	
202302000985	17/02/2023	1	Oficina Asesora Jurídica	51	
202302001651	03/03/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	41	
202302001753	08/03/2023	2	Gerencia	38	
202302001759	08/03/2023	1	Oficina Asesora Jurídica	38	
202302001984	14/03/2023	2	Gerencia	34	
202302002580	27/03/2023	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	25	
202302002669	29/03/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	23	
202302002747	31/03/2023	2	Subgerencia de Escenarios	21	



**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

			Deportivos y Equipamientos		
202302002078	17/03/2023	2	Subgerencia Administrativa y Financiera	31	

## 10. Conclusiones y observaciones

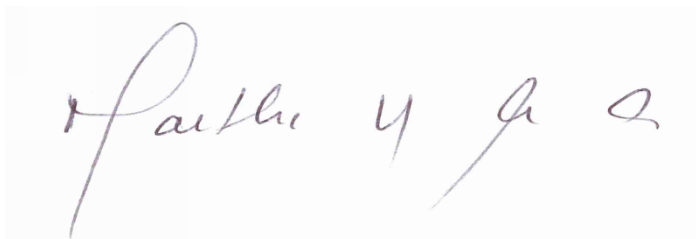
- Durante el mes de marzo se liberó la versión 9 del procedimiento P-GD-03 para la gestión de PQRSD, se invita a todos los subgerentes, jefes de oficina y servidores públicos de la entidad a revisarlo y aplicarlo. La principal ventaja de este es la posibilidad de contar con los plazos de Ley para la 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.
- La entidad continua sin alcanzar el 100% de oportunidad en la gestión de PQRSD. En varios de los casos se encuentran demoras en el cumplimiento de los lapsos del procedimiento, enviando las respuestas de manera inoportuna.
- Se invita a todas las dependencias en cabeza de los Subgerentes y Jefes de Oficina a determinar los mecanismos que les permitan cumplir con los tiempos estipulados en los procedimientos y ofrecer respuestas con calidad en contenido, lenguaje claro y uso de los formatos institucionales establecidos para la comunicación externa, en el marco del Sistema Integrado de Gestión.
- Se recuerda al Equipo de Gestores de PQRSD el papel fundamental que juegan en el engranaje de cumplimiento del procedimiento, por ello se recuerda la importancia de la generación de alertas tempranas a fin de que cada uno informe a su jefe inmediato el estado pormenorizado de la gestión de PQRSD a su cargo. Es de suma importancia que cada gestora deje la constancia de esta actividad, consignada como la N° 12 en el procedimiento. Así mismo, que todos los servidores públicos hagan caso de las mismas y adelanten las gestiones para cumplir el procedimiento.
- Se detectó inconsistencias en el diligenciamiento de las preguntas de Ley de Transparencia, se invita a los responsables de su gestión a registrar con conciencia y el debido cuidado el índice dinámico, pues es a partir de allí que se consolida la información a reportar.
- El correo [cada@indeportesantioquia.gov.co](mailto:cada@indeportesantioquia.gov.co), continua con la tendencia de ser el principal canal de recepción de las comunicaciones clasificadas como PQRSD. 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](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.



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

- 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.
- 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 y el primer trimestre de 2023.

Atentamente,



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

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



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

