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

Medellín, 08/06/2023



<i>Para:</i> CARLOS IGNACIO URIBE TIRADO <i>De:</i> OSCAR GILLMILLER ATEHORTUA CORREA	Dependencia: GERENCIA Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
---	--

Asunto: Informe de gestión de PQRSDf para el periodo de mayo 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 periodo de mayo 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.



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

Nueva estructura de plazos en Mercurio				
Actividad	Plazo			
	Ruta de 5 días	Ruta de 10 días	Ruta de 15 días	Ruta de 30 días
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 mayo de 2023, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03 versión 8
- Período de medición: mayo 1 al 31 de 2023
- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: Reporte generado el 01 de junio de 2023 con corte a las 7:30 a.m.
- PQRSDf: 142 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
- Buzón institucional: denuncias@indeportesantioquia.gov.co
- Ventanilla virtual de radicación: <https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos->



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

CO-SC5133-1

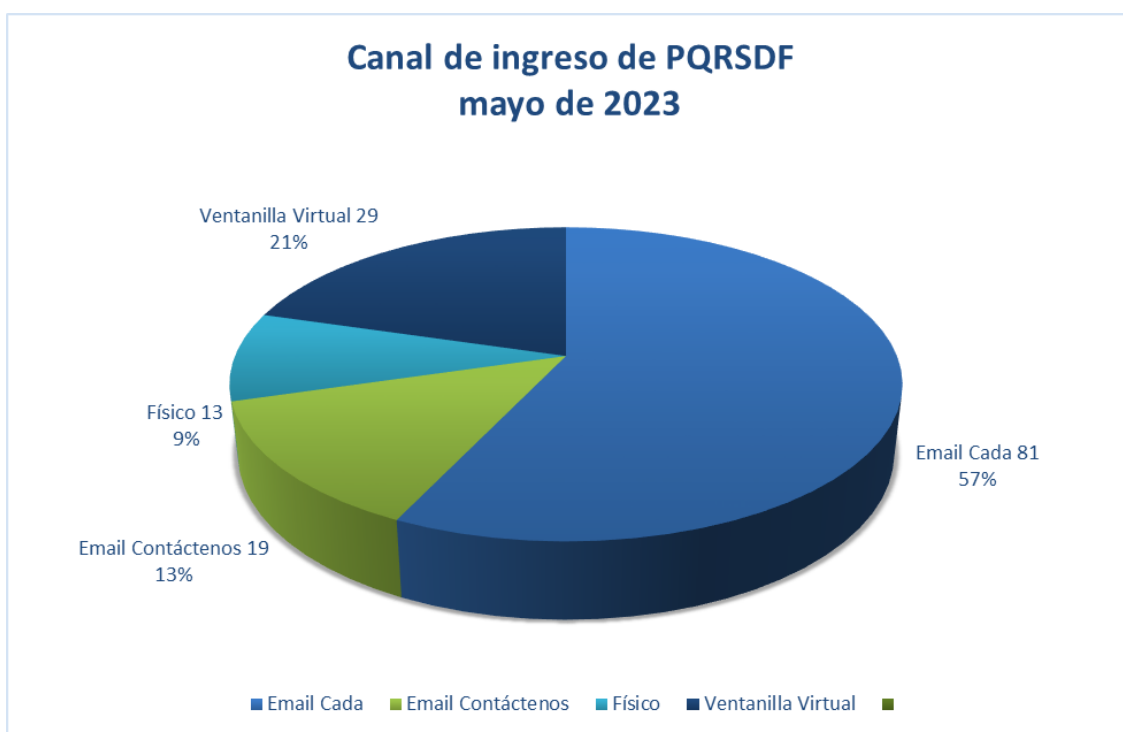
	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 02</p>
			<p>Fecha: 07/04/2022</p>

[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 mayo 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 mayo de 2023, el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA– recibió, radicó, clasificó y direccionó 142 comunicaciones tipificadas como PQRSDf.



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



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

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

Estado de respuesta PQRSDf radicadas en mayo de 2023						
Ruta	Radicados	Repuesta Oportuna	Repuesta Inoportuna	Vencidos	En término	% de Oportunidad
Cinco días	4	3	0	0	1	100%
Diez días	91	56	11	9	15	74%
Quince días	47	34	2	0	11	94%
Treinta días	0	0	0	0	0	No aplica
Ampliación de términos	0	0	0	0	0	No aplica
TOTAL	142	93	13	9	27	

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 descontando los que se encuentran en término.


Las 9 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:

- 5 Gerencia
- 2 Oficina Asesora Jurídica
- 1 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos
- 1 Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo



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

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

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

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


Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante mayo de 2023			
Dependencia	En ruta ¹	Gestionadas ²	Total
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	8	25	33
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	26	27
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	1	18	19
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	8	9	17
Gerencia	11	2	13
Oficina de Talento Humano	2	7	9
Oficina de Asesora de Comunicaciones		6	6
Oficina de Control Interno	2	4	6
Oficina de Medicina Deportiva		5	5
Oficina Asesora Jurídica	3	1	4
Oficina Asesora de Planeación		2	2
Oficina de Sistemas		1	1
TOTAL	36	106	142

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

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.

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

período comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2023.

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

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	Total
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	34	34
Subgerencia Administrativa y Financiera	27	27
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	19	19
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	17	17
Gerencia	13	13
Oficina de Talento Humano	9	9
Oficina de Control Interno	6	6
Oficina Asesora de Comunicaciones	6	6
Oficina de Medicina Deportiva	5	5
Oficina Asesora Jurídica	4	4
Oficina Asesora de Planeación	2	2
Oficina de Sistemas	1	1
Total	142	142

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 142 para el período evaluado, el 100% de los radicados. De estos, 36 se encuentran en ruta y 106 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		9			24	33



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

Subgerencia Administrativa y Financiera		2			25	27
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros		1			18	19
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	1	11			5	17
Gerencia		11			2	13
Oficina de Talento Humano	2				7	9
Oficina Asesora de Comunicaciones					6	6
Oficina de Control Interno	2				4	6
Oficina de Medicina Deportiva					5	5
Oficina Asesora Jurídica	2	2				4
Oficina Asesora de Planeación					2	2
Oficina de Sistemas					1	1
Total	7	36	0	0	99	142

b. Gestión de Quejas

Para el período evaluado no se registraron quejas.

c. Gestión de Reclamos

Para el período evaluado no se registraron reclamos.

d. Gestión de Sugerencias

Para el período evaluado no se registraron sugerencias.

e. Gestión de Denuncias

Para el período evaluado no se registraron denuncias.

f. Gestión de Felicitaciones

Para el período evaluado no se registraron felicitaciones.

5. Estado general de la gestión de PQRSDF por dependencia



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

CO-SC5133-1


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	1	2	1	6	4	5	1	4	24	6	18	21	93
	En término	6	0	1	0	2	0	0	2	1	7	1	7	27
	Vencida	5	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	9
	Respuesta inoportuna	1	0	0	0	0	0	0	3	2	3	0	4	13
TOTAL		13	2	4	6	6	5	1	9	27	17	19	33	142

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 mayo 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	0	0

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

Deportivos y Equipamientos		
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 mayo: 0
- Total, de radicados que fueron objeto de traslado: 0

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Durante el mes de mayo no se registró información enviada a la ruta de ampliación de términos. Sin embargo, se detectó que los radicados 202302000985 y 202302001759, cuentan con respuestas parciales donde se pide ampliación de plazo al solicitante, pero no se reclasificaron por esta ruta. Los radicados no han cumplido los 5 pasos de la ruta de gestión establecida.

Es necesario que, en todos los casos, sin excepción las dependencias envíen los radicados a la ruta creada para tal fin. En estos casos las dependencias están dando como finalizada la gestión con la comunicación donde se notifica la ampliación de términos, sin evidenciar una respuesta de fondo al peticionario.

8. PQRSDf desde la vigencia 2022 pendientes por gestionar

Desde la vigencia 2022 se encuentran 12 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. Es necesario que se realice la gestión de estas para dar cierre a una ruta que debe ser finalizada en el Sistema de Gestión Documental.


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
--------------	-------	------	---------	---------------------------	---------------



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


202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	275	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202003437	25/05/2022	6	Gerencia	266	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202003853	14/06/2022	6	Gerencia	252	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202006013	29/08/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	198	
202202006403	16/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	184	
202202006428	19/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	183	
202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	183	
202202006990	28/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	176	
202202007322	18/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	162	
202202007909	26/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	156	Con respuesta sin terminar ruta de PQRSDf
202202007913	27/10/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	155	
202202009991	15/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	120	

9. PQRSDf con vigencia 2023 pendientes por gestionar



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

Durante la vigencia 2023 se encuentran 11 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
202302000209	17/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	97	
202302000564	30/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	88	
202302000917	15/02/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	76	
202302000985	17/02/2023	5	Oficina Asesora Jurídica	74	Se encuentra en paso 5 con una respuesta de ampliación de términos
202302001651	3/03/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	64	
202302001753	8/03/2023	2	Gerencia	61	
202302001759	8/03/2023	5	Oficina Asesora Jurídica	61	Revisar respuesta
202302003063	19/04/2023	2	Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	31	
202302003453	25/04/2023	2	Gerencia	27	Revisar
202302003525	25/04/2023	2	Oficina de Medicina Deportiva	27	
202302003607	26/04/2023	2	Oficina de Medicina Deportiva	26	

10. Conclusiones y observaciones



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>

- La entidad continua sin alcanzar el 100% de oportunidad en la gestión de PQRSDf, cifra establecida como meta para el indicador formulado para la vigencia 2023. Las dependencias evidencian el incumplimiento 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 las estrategias 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.
- Es imperativo que todas las dependencias den gestión a los radicados que en este informe se determinan como vencidos. Estos pueden, eventualmente, materializar el riesgo de recepción de una tutela por desconocer el derecho constitucional que tienen los ciudadanos a interponer peticiones respetuosas a las entidades estatales.
- Las respuestas de ampliación de términos no son los radicados con los que se deba cerrar una PQRSDf. La parametrización actual del Sistema de Gestión Documental Mercurio permite el uso de la ruta de ampliación de términos para identificar los radicados sobre los que se le notificó al usuario la necesidad de un tiempo adicional para realizar la gestión solicitada. Se invita a las dependencias a cumplir lo estipulado en el procedimiento.
- Se recuerda al Equipo de Gestores de PQRSDf el papel fundamental que juegan en el engranaje de cumplimiento del procedimiento, en especial con la generación de las alertas tempranas. 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 necesarias para resolver de manera oportuna cada radicado.
- 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, 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.




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>

- 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 recuerda a todos los servidores públicos, que en el caso de que una dependencia reasigne una PQRSDF a otra, los datos del índice dinámico en el Sistema Mercurio, donde se registra la dependencia competente deben ser actualizados.

Atentamente,



OSCAR GILMILLER ATEHORTUA CORREA
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E)

MCGARCIA

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



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

CO-SC5133-1