



Medellín, 28/07/2023



Para: CARLOS IGNACIO URIBE TIRADO

Dependencia: GERENCIA

De: LIBIER JIMÉNEZ PEÑA

Dependencia:
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2023.

Cordial saludo Doctor Carlos Ignacio;

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Indeportes Antioquia, realiza seguimiento a la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad y a la operatividad de los diferentes canales habilitados por la Entidad para la recepción y respuesta de las mismas.

Para la elaboración de este documento, se tuvo en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema Mercurio, gestor documental del Instituto, tipificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, registradas durante el período analizado. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la Entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a las diferentes dependencias y los requerimientos de los ciudadanos.

PROCESO: Mejoramiento Continuo y Gestión Documental

1. TIPO DE AUDITORÍA: Seguimiento cumplimiento de ley.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

- Verificar el cumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política, en el que se establece que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades*



 INDEPORTES ANTIOQUIA	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 04 Aprobación: 27/10/2022
---	---	---------	---

por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución", por parte de INDEPORTES Antioquia.

- Dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, artículo 76 inciso 2°, que establece: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".
- Evidenciar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA: Seguimiento y análisis de las PQRSDF que ingresaron a la Entidad desde el 1º de enero al 30 de junio de 2023.

4. LIMITANTES AL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA: No se presentaron factores que pudiesen influir en el normal desarrollo de la auditoria.

5. CRITERIOS:

Fundamentos legales:

- Artículo 23 Constitución Política de Colombia: Establece como Derecho Fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener respuesta.
- Ley 1474 del 2011 Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Inciso 2°: "*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*".
- Decreto legislativo 2623 del 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.



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

 INDEPORTES ANTIOQUIA	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 04 Aprobación: 27/10/2022
---	---	---------	---

- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1166 del 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 815 de 2018. Competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.
- Ley 1952 del 2019. Código general disciplinario.
- Ley 2052 de 2020. Racionalización de trámites.
- Resolución Interna S2021000253 del 21/05/2021. *“Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en Indeportes Antioquia”*.

Fundamentos procedimentales: Procedimiento para la Gestión de PQRSDF código P-GD-03 Versión 09 aprobada el 27/03/2023.

6. PRUEBAS DE AUDITORIA E INSTRUMENTOS A APLICAR: Para el desarrollo de la auditoría se aplicó:

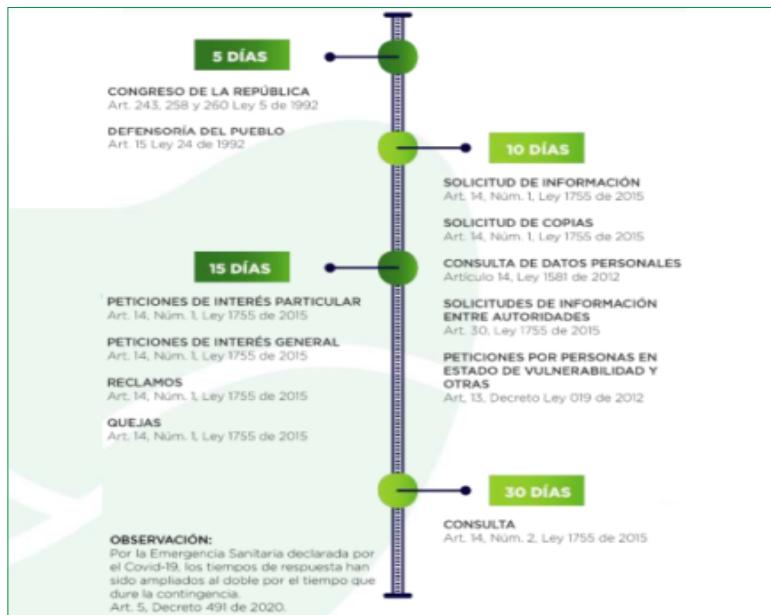
- Verificación y análisis de datos del Sistema Mercurio:
 - ✓ Estructura para la atención de PQRSDF.
 - ✓ Canales para la recepción de PQRSDF.
 - ✓ PQRSDF recibidas en el período.
- Seguimiento a planes de mejoramiento.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Las demás que a criterio del auditor se consideraron pertinentes.

Adicionalmente, se generó el reporte de las PQRSDF que han ingresado a la Entidad entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, a través del sistema documental Mercurio. Con la información anterior, se hizo una revisión y análisis de los tiempos de respuesta de las PQRSDF, así como del procedimiento y la resolución de adopción del mismo.



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

Se cuentan los días hábiles, en los plazos de días señalados en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los días vacantes y feriados, a menos que se exprese lo contrario. Los meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.



7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

7.1. Fortalezas u Aspectos Favorables

La fortaleza es una virtud, capacidades especiales con las que una organización, proceso, funcionarios cuenta para generar una ventaja que permite enfrentar, soportar, perseverar y vencer los obstáculos para lograr los objetivos.

No.	FORTALEZAS U ASPECTOS FAVORABLES
1	La Entidad cuenta con el software Mercurio, herramienta para la gestión documental que permite a la ciudadanía y a los servidores públicos del Instituto interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. A la fecha dicho aplicativo tuvo una parametrización las rutas de gestión de PQRSDF en tiempos diferenciados de 5, 10, 15 y 30 días; así como la creación de una ruta de categorización y una de ampliación de términos con lo cual se garantiza una forma más eficiente de administrar y gestionar, dentro de los tiempos de Ley, este tipo de comunicaciones en el Instituto.
2	Nueva versión del procedimiento Para la Gestión de PQRSDF, en el cual se incluyen las modificaciones generadas por la parametrización de los flujos de trabajo en el sistema Mercurio con base en los tiempos de gestión de PQRSDF estipulados por Ley, así mismo, se incluye la actividad de seguimiento a la gestión

No.	FORTALEZAS U ASPECTOS FAVORABLES
	mediante la elaboración de informes sobre el comportamiento de los flujos de trabajo y una actividad de evaluación de la gestión de PQRSDF en cada dependencia.
3	Se tiene el documento denominado Autodiagnóstico Servicio a la Ciudadanía, elaborado en el marco del contrato 476 del 2022, radicado con el Nro. 202201014051 del 02/09/2022, el cual brinda insumos al Instituto, para la implementación de modelo de atención a la ciudadano.
4	El contar en la página principal de la Entidad https://indeportesantioquia.gov.co/ con los canales: Ventanilla Única , el cual integra los diferentes espacios de contacto que tiene el ciudadano con el Instituto tales como Email, Dirección, Teléfono, Formulario PQRSDF y correo electrónico para denuncias Seguimiento PQRSDF , la cual permite consultar el estado de la solicitud ingresando el número de radicado. Lo anterior es un instrumento útil para el ciudadano para realizar trámites y consultas sin necesidad de desplazarse a la Institución.

7.2. Observaciones / Recomendaciones

Las observaciones (Corresponden a acciones de carácter preventivo para evitar la posible materialización de un riesgo o el incumplimiento de un procedimiento o norma; así mismo, puede ser la descripción de un riesgo que no se encuentra contemplado en la respectiva matriz y se sugiere tener en cuenta dentro de los controles establecidos).

No.	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES / RIESGOS
1	No aplica

7.3 Hallazgos / No Conformidades

Hallazgos, (Corresponden a incumplimientos de la normativa aplicable, procesos, procedimientos, políticas, manuales, entre otros).

No conformidades (Corresponden al Incumplimiento de un requisito de la norma del sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015).

No.	HALLAZGOS / NO CONFORMIDADES* (*Aplica para el Sistema de Gestión de La Calidad)
1	<p>Criterio: Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 “cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación se publicará en la página web por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará efectuada al finalizar el día siguiente. No obstante, la respuesta quedará registrada en la publicación para su consulta”.</p> <p>Condición: Al ingresar al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y colocar una PQRSDF anónima el mismo obliga a diligenciar algunos campos que por su carácter de ANONIMA no tendrían razón de ser. Adicionalmente no se evidencia la publicación en la página web.</p> <p>Posibles Causas: Desconocimiento normativo.</p> <p>Posibles Consecuencias: el Instituto podrá verse inmerso en procesos legales, administrativos y</p>



No.	HALLAZGOS / NO CONFORMIDADES* (*Aplica para el Sistema de Gestión de La Calidad)
	disciplinarios por el no cumplimiento de la ley. Proceso Gestión Documental
2	Criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSD. Condición: Se observa debilidad en la aplicación de los controles por parte de los jefes de dependencia, enlaces y gestores, en el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDF asignadas, cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento, aplicación de la ruta PQRSDF en Mercurio, relacionamiento de la respuesta a la ruta, coordinación entre dependencias competentes, cumplimiento en los términos para traslado por competencia a otras entidades, acciones a llevar a cabo para aclarar solicitudes confusas, generación de respuestas de fondo, entre otros. Posibles Causas: Desconocimiento normativo. Posibles Consecuencias: el Instituto podrá verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por el no cumplimiento de la ley. Hallazgo para los procesos: Jurídico, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Juegos Deportivos Institucionales, Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos, Apoyo Técnico Científico y Psicosocial.

7.4. Oportunidad de Mejora

(corresponde a buenas prácticas que se pueden implementar en los procesos/procedimientos en pro de la mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad, y que van más allá del cumplimiento de la normativa o los procedimientos).

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Se observó que en la página web del Instituto, el ciudadano no cuenta con un manual o instructivo que le permita conocer el paso a paso para radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que adicionalmente contenga la descripción de cada una de estas tipologías, la normativa que las regula, los tiempos y medios de respuesta de cada una de estas tipologías, el paso a seguir en caso de que se presente una queja, reclamo o denuncia anónima, el uso de los diferentes canales de atención, y los medios de seguimiento a la respuesta. Proceso Gestión Documental
2	No se cuenta con un ambiente de pruebas en el sistema Mercurio, en el que se simule el ambiente de producción durante las capacitaciones internas, lo que causa un mayor número de radicados tramitados como PQRSDF en los reportes que se generan desde dicho sistema. Proceso Gestión de la Plataforma TIC
3	Se sugiere la construcción y documentación de un listado de asuntos por dependencia, en donde sea posible para quien radica, estandarizar y distinguir entre un trámite, una comunicación asociada a un procedimiento, y una PQRSDF, con sus respectivos tiempos de respuesta y flujo de actividades, y en consecuencia, evitar reasignaciones, reclasificaciones y reprocesos, que al final se traducen en trámites inoportunos para el Ciudadano. Proceso Mejoramiento Continuo

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
4	<p>Se observan otras actividades de los procedimientos misionales y de apoyo que podrían configurarse como trámites, o en su defecto, ser automatizados, a saber: solicitud de apoyo económico a deportistas, Certificación contractual, solicitud de apoyo y/o acompañamiento para la construcción o mejoramiento de escenarios deportivos, entre otros.</p> <p>Proceso Mejoramiento Continuo</p>
5	<p>Se invita a revisar las políticas de Gestión y Desempeño y en cada una de ellas colocar explícitamente cual es el líder de las mismas (responsable directo) lo anterior conllevaría a conferir impulso y dirección a la implementación de las políticas asociadas</p> <p>Proceso: Planeación Organizacional</p>

7.5 Resumen resultados de auditoría

Total Fortalezas	Total Observaciones / Recomendaciones	Total Hallazgos / No Conformidades SGC	Total Oportunidades de Mejora
4	0	2	5

8. PRUEBA DE RECORRIDO (Pruebas de auditoría e instrumentos aplicados)

8.1 Estructura para la atención de PQRSDF: Actualmente, el Instituto Departamental de Deportes de Antioquia Indeportes Antioquia, establece en el Sistema de Gestión de la Calidad- SGC- el proceso de Gestión Documental, en el cual se encuentra relacionado el procedimiento de Gestión PQRSDF código P-GD-03. Adicionalmente, se observa que la matriz de riesgos, plan de mejoramiento, matriz de necesidades, Normograma, contexto estratégico e indicadores, que corresponden al procedimiento de gestión de PQRSDF, se encuentran a la fecha asociados al proceso de Gestión documental.

Frente a lo anterior, es importante distinguir que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, regulado mediante el Decreto Nacional 1499 de 2017, establece como política de la dimensión de Información y Comunicación, la Gestión documental, así mismo, establece dentro de la dimensión de Gestión con valores para resultados, las políticas de servicio al ciudadano, racionalización de trámites, y política de participación ciudadana en la gestión pública; concluyéndose entonces que al pertenecer a políticas y dimensiones diferentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, el procedimiento de Gestión de PQRSDF no hace parte del proceso de Gestión Documental del Instituto; sin desconocer la transversalidad del proceso de gestión documental sobre los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad SGC.

Adicionalmente, en la Fase 1 de la Política de Servicio al Ciudadano aprobada y adoptada en el Instituto en el mes de noviembre de 2022, se establece lo siguiente:





“...En esta fase de planeación de la política, también se revisan y realizan los ajustes necesarios al interior de Indeportes Antioquia para una adecuada prestación del servicio, en relación con la estructura organizacional, y la prestación de servicios oportunos, eficientes, efectivos y de calidad, al igual que se revisan y estandarizan los procesos y procedimientos que enmarquen la prestación del servicio de Indeportes Antioquia, en su interacción con el ciudadano...” (NFT).

Por lo tanto, es necesario que el Instituto de cumplimiento a la política de servicio a la ciudadanía, y avance en la creación de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía, estandarizando y estableciendo los procesos asociados a dicha política, con los elementos de calidad y gestión que esto implica: Matriz de riesgos, Normograma, indicadores, matriz de necesidades, contexto estratégico, entre otros. Dichas acciones, deben ser coordinadas por parte de la Oficina Asesora de Planeación como líder del proceso de Planeación Organizacional, e impulsadas y apoyadas desde la Alta Dirección del Instituto, conforme el esquema de líneas de defensa.

8.2 Canales para la recepción de PQRSDF:

Se procedió a revisar la página <https://indeportesantioquia.gov.co/>, encontrándose que se dispone de dos sitios relacionados con el tema de PQRSDF, el primero de ellos es el canal denominado ventanilla única y el segundo Seguimiento PQRSDF.



Al dar click en ventanilla única aparecen los espacios de contacto con la Entidad, observando las siguientes mejoras frente al informe de seguimiento a la gestión PQRSDF segundo semestre de 2022:

Mejora sugerida en el informe de seguimiento al 31/12/2022	Observación al OCI 30/06/2023
Teléfono fijo: recordar que desde el 1 de septiembre cambió la forma de hacer llamadas en Colombia, se marca siempre 60+ número que identifica la región + el número de siempre	Corregido en la página web del Instituto: Punto de Atención al Ciudadano Calle 48 70-180 sector Estadio - Medellín Teléfono Fijo +57 604 5200890 ext. 1000 Correo Institucional contactenos@indeportesantioquia.gov.co

Mejora sugerida en el informe de seguimiento al 31/12/2022	Observación al OCI 30/06/2023
Al llamar al número fijo con la extensión relacionada, contestan de portería. La pregunta sería: ¿Son las personas que están allí (vigilantes) los encargados/responsables de contestar esta línea? ¿Tienen ellos la preparación necesaria para ubicar a los ciudadanos en sus necesidades?	Continúa la situación evidenciada. Se recomienda verificar las acciones a tomar, durante el proceso de creación de la Oficina de Atención al Ciudadano que se lleva a cabo actualmente en el Instituto.
Corregir en Punto de Atención al Ciudadano, donde dice Correo Institucional, se encuentra mal escrito.	Corregido en la página web del Instituto
Se dispone del correo Institucional: Contactenos@indeportesantioquia.gov.co , pero adicional en la recepción de PQRSDF vía email, se viene manejando el correo cada@indeportesantioquia.gov.co en el cual, de acuerdo a información brindada por el Centro de Administración Documental, se recibe un mayor número de requerimientos.	Continúa la situación evidenciada. Se recomienda verificar las acciones a tomar, durante el proceso de creación de la Oficina de Atención al Ciudadano que se lleva a cabo actualmente en el Instituto.

Finalmente, durante el seguimiento se observó que en la página web del Instituto, el ciudadano no cuenta con un manual o instructivo que le permita conocer el paso a paso para radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que adicionalmente contenga la descripción de cada una de estas tipologías, la normativa que las regula, los tiempos y medios de respuesta de cada una de estas tipologías, el paso a seguir en caso de que se presente una queja, reclamo o denuncia anónima, el uso de los diferentes canales de atención, y los medios de seguimiento a la respuesta.

8.3 PQRSDF recibidas en el periodo: Se generó el reporte de las PQRSDF que han ingresado al Instituto entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023. Dicha información generada a partir del Sistema Mercurio – Índices dinámicos.

Adicionalmente, se generó el reporte de las comunicaciones recibidas por el Instituto durante el periodo objeto del presente seguimiento, a través del aplicativo Mercurio.

Con la información generada el día 4 de julio de 2023 a través del aplicativo Mercurio, se procedió a realizar verificación y análisis de datos, encontrándose:

8.3.1 Análisis de las comunicaciones recibidas en el Instituto: Entre el 1 de enero y el 30 de junio del año 2023, el Instituto Departamental para el Deporte de Antioquia recibió un total de 5.971 comunicaciones, de las cuales 1.008 fueron tipificadas y/o gestionadas como Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia PQRSDF.

De las comunicaciones recibidas que no fueron tramitadas como PQRSDF, se evidenciaron 28 radicados que corresponden a radicados de prueba para capacitación al personal interno en la gestión de PQRSDF, y otros trámites administrativos del Instituto, presentándose las siguientes observaciones:



Radicado	Observación OCI
202302000038	Radicado prueba
202302000065	Radicado prueba
202302000093	Radicado prueba
202302000255	Reclasificado
202302000532	Radicado por la comunidad, corresponde a un pago de un prestador de servicios. Se dejó sin efecto el radicado.
202302000759	Radicado prueba
202302000767	Según la plantilla, corresponde a una solicitud de certificación, si bien no se observa información aclaratoria, no se evidencia comunicación dirigida a la liga con el fin de ampliar la información del requerimiento. No se observa respuesta relacionada.
202302000782	Radicado prueba
202302000840	Reemplazado por el radicado 202302000834 por doble radicación
202302000968	Radicado prueba
202302001898	Reclasificado por corresponder a una postulación del municipio de Murindó. No es una PQRSDF.
202302002137	Se devuelve por falta de anexos. No se observa solicitud al peticionario para completar información
202302002547	Se devuelve por falta de anexos. No se observa solicitud al peticionario para completar información. Revisar errores en la radicación toda vez que aparece como radicador quien realiza la consulta. <u>Se presentó mesa de ayuda 5391 a la Oficina de Sistemas, recibiéndose respuesta en la cual no es claro si se han adelantado acciones para corregir de fondo este error en la radicación de documentos.</u>
202302002561	Según la plantilla, corresponde a una solicitud de certificación, si bien no se observa información aclaratoria, no se evidencia comunicación dirigida a la liga con el fin de ampliar la información del requerimiento. No se observa respuesta relacionada.
202302002690	Es una solicitud de certificación de la Liga de Tenis. Es un trámite. No se observa respuesta relacionada.
202302002986	Radicado prueba
202302003111	En respuesta por email Altos Logros solicitó: "Cordial saludo, Este radicado se devuelve debido que, no tiene contenido ni documentos anexos con su solicitud. Al parecer hay otros radicados realizados por usted desde nuestra página institucional a los cuales ya se les está dando trámite. Agradecemos su comunicación con nosotros y solicitamos por favor no realizar la radicación de la misma solicitud varias veces, así evitamos inconvenientes a la hora de dar respuesta."
202302003114	Reclasificado. Pasó a ser comunicación. No se observa respuesta asociada. No se observa la justificación por parte de la Subgerencia de Apoyo técnico para reclasificar el radicado en el que se solicitó apoyo económico.
202302003133	Radicado prueba
202302003172	Es una propuesta / Comunicación Municipio
202302003927	Radicado prueba
202302004008	Radicado prueba
202302004100	Se devuelve por falta de anexos. No se observa solicitud al peticionario para completar información
202302004130	Radicado Reclasificado. Es una copia de una demanda.



Radicado	Observación OCI
202302005267	Radicado prueba
202302005793	Corresponde a inscripción de dignatarios. Se gestiona con el radicado 202302005837.
202302005797	Según la plantilla, corresponde a una solicitud de certificación, si bien no se observa información aclaratoria, no se evidencia comunicación dirigida a la liga con el fin de ampliar la información del requerimiento o respuesta relacionada.
202302005950	Solicitud personería jurídica para liga deportiva. Este radicado está en el reporte Mercurio de gestión de documentos en ruta. Está radicado como una petición desde el formulario web. Hace referencia a la solicitud 202302005200 de personería jurídica, en la cual no se observa respuesta.
202302001682	Hace parte de una PQRSDF de la vigencia 2022. No se observa asociada al radicado 2002202009390.

Frente a lo anterior, se distinguen las siguientes situaciones:

- No se cuenta con un ambiente de pruebas en el sistema Mercurio, en el que se simule el ambiente de producción durante las capacitaciones internas, lo que causa un mayor número de radicados tramitados como PQRSDF en los reportes que se generan desde dicho sistema.
- En los casos en los que se detecta que la información brindada por el peticionario es insuficiente o poco clara, no se observa asociada al radicado, la comunicación en la que se otorgue al peticionario los términos establecidos en la normativa aplicable, para ampliar o aclarar su solicitud.
- En los casos en los que la PQRSDF es reclasificada como una Comunicación, no se observa trazabilidad a través de comentario Mercurio, correo electrónico o anexo en el que se justifique por parte del jefe de área o servidor asignado del área competente, la razón por la cual el radicado es reclasificado.

Adicionalmente, si bien se observa que el documento se reclasifica como una comunicación, en algunos casos, requiere de respuesta por parte del Instituto, la cual no se evidencia relacionada a la comunicación.

Así mismo, se observaron las siguientes comunicaciones, que no fueron tipificadas como PQRSDF, pero al verificar la referencia o contenido de las mismas, corresponden a una petición o denuncia, a saber:

No. Documento	Remitente	Tipo	Referencia	Observación OCI
202302000042	ADA Shared Services Solutions	Comunicación Oficial: Solicitud	Petición de certificados retenciones 2022	Petición de documentación de un externo. No está definido como trámite por lo tanto corresponde a una PQRSDF.



No. Documento	Remitente	Tipo	Referencia	Observación OCI
202302000156	Club de Nado Sincronizado Estrellas de Antioquia.	Comunicaciones Oficiales	Publicación en gaceta de resolución de inscripción de dignatarios. Solicitud para emitir CER	Solicitud de certificación de Existencia y representación de un club deportivo. Aun no se encuentra definido como trámite en el SUIT, por lo tanto corresponde a una PQRSDF.
202302000268	Liga Antioqueña de Tenis de Campo.	Comunicaciones Varias	Respuesta a derecho de petición a la deportista Luciana Agudelo	Hace parte de una queja o reclamo, que no se encuentra asociada al radicado o petición inicial.
202302000594	Liga Antioqueña de Taekwondo.	Comunicaciones Varias	Comunicación solicitud de radicación de la respuesta de un derecho de petición a la liga antioqueña de taekwondo.	Solicitud radicación de respuesta.
202302000813	Gobernación de Antioquia	Comunicaciones Oficiales	Remisión de solicitud realizada por la liga de futbol de salón de Bogotá de la personería jurídica de la liga de futbol de salón de Antioquia	Traslado por competencia de solicitud de información.
202302000858	Gobernación de Antioquia	Comunicaciones Oficiales	Remisión de solicitud del municipio de Carolina del Príncipe	Traslado por competencia.
202302001599	Gobernación de Antioquia	Comunicaciones Oficiales	Remisión documento - 2023010079858 peticiones y necesidades de los campesinos , relacionados con la donación de un parque automotor con maquinaria amarilla para atender las diferentes situaciones que se presenten en la región	Traslado por competencia.
202302002767	Gobernación de Antioquia	Comunicaciones Oficiales	Remisión solicitud de I.E Luis López de mesa Guadalupe	Traslado por competencia.
202302002787	Wilson Andrés Herrera Sánchez	Comunicaciones Varias	Petición información Ciclorruta oriente viva	Petición de información.
202302002842	Gobernación de Antioquia	Comunicaciones Oficiales	Remisión de la solicitud 2023010134688	Traslado por competencia.
202302002906	Gobernación de Antioquia	Comunicaciones Oficiales	Remisión de petición	Traslado por competencia.
202302003705	Liga de Natación de Antioquia	Comunicaciones Varias	Derecho de petición solicitud de corrección certificado de representación legal completo	Solicitud de corrección de C.E.R
202302003779	Héctor Darío Cárdenas Bedoya	Comunicaciones Varias	Derecho de petición solicitud de dejar sin efecto la Resolución R010-071222 de diciembre 07 de 2022 en lo que concierne a la afiliación del club taekwondo o Jang.	Solicitud.



No. Documento	Remitente	Tipo	Referencia	Observación OCI
202302004950	Gobernación de Antioquia	Comunicaciones Oficiales	Remisión oficio con radicado 2023010229983 solicitud de apoyo para mejoramiento de cancha	Traslado por competencia.

Frente a lo anterior, se puede observar que no existen criterios unificados para determinar cuándo un radicado es o no una PQRSDF y en qué momento se ingresa a la ruta Mercurio PQRSDF; lo que conlleva a que el número de PQRSDF que debieron ser gestionadas sea mayor a las efectivamente relacionadas en el reporte que se genera desde Mercurio. Por lo tanto, se reitera la necesidad de que el líder de la Política de Servicio al Ciudadano, en coordinación con el líder de la Política de Racionalización de Trámites del Instituto, adelanten la construcción y documentación de un listado de asuntos por dependencia, en donde sea posible para quien radica, estandarizar y distinguir entre un trámite, una comunicación asociada a un procedimiento, y una PQRSDF, con sus respectivos tiempos de respuesta y flujo de actividades, y en consecuencia, evitar reasignaciones, reclasificaciones y reprocesos, que al final se traducen en trámites inoportunos para el Ciudadano.

Respecto a los trámites, es importante que, en cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites y Política de Servicio a la Ciudadanía, se identifiquen y se estructuren los trámites internos y externos, y según el caso, se registren a través del SUIT, ya que si bien se cuenta con los trámites *“Reconocimiento de la persona jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al sistema nacional del deporte”* e *“Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al sistema nacional del deporte”* se observa en la página web de Instituto la opción de agendamiento de cita de asesoría virtual o presencial para ligas y clubes deportivos y la generación del Certificado de Existencia y Representación Legal, se observan otras actividades de los procedimientos misionales y de apoyo que podrían configurarse como trámites, o en su defecto, ser automatizados, a saber: Solicitud de apoyo económico a deportistas, Certificación contractual, Solicitud de apoyo y/o acompañamiento para la construcción o mejoramiento de escenarios deportivos, entre otros.

Finalmente, al no contar con otros trámites en el SUIT fuera de los mencionados en el párrafo anterior y al no observarse la definición de tiempos de respuesta a solicitudes asociadas a los procedimientos misionales y de apoyo a la gestión del Instituto, se deben asumir los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 de cara al ciudadano, salvaguardando su derecho de acceso a la Información, y, por lo tanto, deben ingresar a la ruta PQRSDF.

8.3.2 Análisis de los radicados ingresados a la ruta PQRSDF durante el primer semestre de 2023: Durante el primer semestre de 2023, se recibió, tipificó y trató un total de 1.008 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, discriminadas de la siguiente forma:



Mes	Enero	Febrero	Mazo	Abril	Mayo	Junio
PQRSD recibidas	235	175	174	142	142	140

Fuente: Reporte PQRSDF Primer semestre de 2023

Nota: Durante el primer semestre de 2023, no se presentaron felicitaciones, situación reiterativa frente al último seguimiento.

Durante el primer semestre de 2023, ingresó un promedio mensual de 168 PQRSD, presentándose una disminución frente al promedio mensual de ingreso obtenido en el segundo semestre de 2022 (201).

A continuación, se presenta la relación de PQRSD ingresadas durante el primer semestre de 2023, por dependencia y por tipo de solicitud:

Dependencia	Tipo de PQRSD	Cantidad PQRSD
Subgerencia Administrativa y Financiera	Petición	185
Total Subgerencia Administrativa y Financiera		185
	Petición	250
	Queja	4
	Reclamo	5
	Sugerencia	4
	Denuncia	1
Total Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		264
	Petición	28
	Reclamo	1
Total Oficina Asesora Jurídica		29
	Petición	186
	Denuncia	1
	Sugerencia	1
Total Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado		188
	Petición	59
	Queja	1
Total Gerencia		60
	Petición	75
	Reclamo	1
Total Oficina de Talento Humano		76
Oficina Asesora de Comunicaciones	Petición	35



Dependencia	Tipo de PQRSD	Cantidad PQRSD
Total Oficina Asesora de Comunicaciones		35
Oficina Asesora de Control Interno	Petición	34
	Reclamo	1
Total Oficina Asesora de Control Interno		35
Oficina Asesora de Planeación	Petición	12
Total Oficina Asesora de Planeación		12
Oficina de Medicina Deportiva	Petición	41
Total Oficina de Medicina Deportiva		41
Oficina de Sistemas e informática	Petición	9
Total Oficina de Sistemas e Informática		9
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	Petición	69
	Reclamo	4
	Sugerencia	1
Total Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos		74
Total general		1.008

Fuente: Reporte PQRSD Primer semestre de 2023

Del cuadro anterior puede concluirse que las dependencias con mayor número de PQRSD asignadas durante el primer semestre de 2023 corresponden a la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo (264), la Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado (188), y la Subgerencia Administrativa y Financiera (185).

8.3.3 Oportunidad en el Trámite de PQRSD:

De acuerdo a la información reportada por el CADA en los informes mensuales de seguimiento, se observan los siguientes niveles de oportunidad e inoportunidad en el trámite de las PQRSD que se encontraban con respuesta relacionada al 30/06/2023:

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
% de respuesta oportuna	87%	82%	84%	87%	76%	84%
% Inoportunidad de la respuesta	13%	18%	16%	13%	24%	16%

Fuente: Reporte CADA PQRSDF Primer semestre de 2023

En razón al cuadro anterior y en cuanto a la oportunidad en el trámite y respuesta de las PQRSD durante el primer semestre de 2023, se tiene un promedio mensual del 17% de inoportunidad en la respuesta (PQRSD no respondidas dentro de los términos establecidos); siendo la meta del 0% de inoportunidad en el trámite y respuesta a PQRSDF.



Lo anterior implica la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSD”, y, en consecuencia, el Instituto podrá verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por la violación al derecho de petición.

Adicionalmente, al comparar el nivel promedio de inoportunidad en el trámite y respuesta de las PQRSD y el número de solicitudes recibidas, entre el segundo y semestre de 2022 y el primer semestre de 2023, se observa lo siguiente:

Segundo semestre de 2022		Primer semestre de 2023		Observaciones de la Oficina de Control Interno
PQRSD recibidas	Nivel promedio de inoportunidad (%)	PQRSD recibidas	Nivel promedio de inoportunidad (%)	
1210	63	1008	17	Disminución de 202 PQRSD con relación al segundo semestre del 2023. Disminución en los niveles de inoportunidad de respuesta.

Fuente: Reporte CADA PQRSD Primer semestre de 2023

Teniendo en cuenta el comparativo anterior, se observa mejoramiento en los niveles de oportunidad en el trámite de respuesta, no obstante, es necesario implementar acciones con el fin de alcanzar la meta definida en el procedimiento (100% de oportunidad en el trámite de PQRSD).

Durante el primer semestre de 2023, se dio trámite a 953 PQRSD, de las cuales 143 se gestionaron por fuera de los términos de respuesta establecidos, conforme se muestra a continuación:

Dependencia	PQRSD Inoportunas
Gerencia	24
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	43
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	24
Subgerencia Administrativa y Financiera	20
Oficina de Talento Humano	11
Oficina Asesora Jurídica	9
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	9
Oficina de Medicina Deportiva	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Total	143



De las 1.008 PQRSD ingresadas al sistema durante el segundo semestre de 2022, se evidenció que al 30/06/2023, cincuenta y cinco (55) PQRSD no cuentan con respuesta asociada en la ruta work flow de Mercurio, lo que podría implicar que las mismas se encuentren en trámite, sin finalizar la ruta, o en su defecto, se encuentran vencidas, conforme se observa a continuación:

Dependencia	PQRSD en trámite	PQRSD Vencidas	Total
Gerencia	8	9	17
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	13	1	14
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	3	3	6
Oficina de Medicina Deportiva	3	2	5
Oficina Asesora Jurídica	2	2	4
Oficina de Talento Humano	3	1	4
Subgerencia Administrativa y Financiera	2	1	3
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	2		2
Total	36	19	55

Frente a los cuadros anteriores asociados a la inoportunidad en las respuestas por dependencia y vencimiento de PQRSD, es importante realizar las siguientes aclaraciones:

- Las PQRSD que se observan vencidas o con respuesta inoportuna y que fueron asignadas a la Gerencia del Instituto, se encuentran en el paso 2 de las rutas PQRSD delegadas a la Oficina Asesora Jurídica, en una proporción mayor al 90%. Lo anterior por corresponder a temas asociados a Personería Jurídica, certificación de existencia y representación, corrección de resolución y/o actos administrativos de reconocimiento de ligas y clubes deportivos, entre otros temas asociados a los procedimientos liderados en la Entidad por la Oficina Asesora Jurídica.
- En menor proporción se observa delegación de otros temas de su competencia a las Subgerencias Administrativa y Financiera, Escenarios Deportivos y Equipamientos y Fomento y Desarrollo Deportivo por parte de la Gerencia del Instituto, sin que se realice la actualización de los índices al asignar o trasladar una PQRSD a la dependencia competente, con el fin de identificar en los reportes generados desde Mercurio, la dependencia responsable del trámite. Situación similar se evidencia en las demás áreas del Instituto al trasladar PQRSD a otras dependencias.
- En vista de los resultados obtenidos en el indicador de oportunidad, la Alta Dirección del Instituto debe tomar las medidas correctivas del caso frente a la materialización del riesgo de gestión del procedimiento Gestión PQRSD “*Posibilidad de Afectación*



reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSDF"; lo anterior teniendo en cuenta que las acciones que se tomaron debido a la materialización del riesgo, establecidas en el mapa de riesgos, corresponden a medidas preventivas que requieren de complementación a través de acciones correctivas, las cuales corresponden a la competencia de la Alta Dirección.

Respecto a los reportes generados desde el aplicativo Mercurio, y teniendo en cuenta los ajustes efectuados al Procedimiento Gestión de PQRSDF código P-GD-03 Versión 9, se reitera la recomendación de incluir en dichos reportes, el tiempo de respuesta o fecha límite de respuesta, de acuerdo al tipo de solicitud y a los términos establecidos por Ley. Lo anterior, con el fin de fortalecer el sistema de alertas y controles respecto a la oportunidad en el trámite y respuesta a las PQRSD.

8.3.4 Tipificación e identificación de los términos de respuesta: Las 1.008 PQRSDF ingresadas a la entidad durante el semestre, fueron tipificadas de la siguiente manera:

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Total
983	5	12	6	2	1.008

De los 12 reclamos ingresados al Instituto durante el periodo analizado, siete (7) corresponden a la reiteración de peticiones presentadas previamente.

Las quejas recibidas corresponden al actuar de integrantes de ligas deportivas, jueces y coordinadores deportivos.

Las dos denuncias registradas corresponden a los radicados 202302002805 y 2023020000474, asociadas con la conducta de jueces o entrenadores deportivos.

Adicionalmente, se observó el radicado 202302001750 que fue tipificada como una petición, no obstante, corresponde a inconsistencias en el desarrollo de un proceso contractual.

Finalmente, se observó cambio de la ruta PQRSDF para los siguientes radicados:

Radicado	Tipificación inicial	Plazo inicial	Tipificación Final	Plazo Final de Respuesta	Observaciones OCI
202302000042	Petición de Información	10 días	Petición de Interés particular / Reclamo / Quejas	15 días	Se entiende como una solicitud de información o documentos, por lo tanto el término de respuesta es 10 días, de acuerdo al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
202302001303					Es una solicitud de información, por lo tanto el plazo es de 10 días. Se observa respuesta del 01/06/2023, por fuera de términos.



Radicado	Tipificación inicial	Plazo inicial	Tipificación Final	Plazo Final de Respuesta	Observaciones OCI
202302003875					Es una solicitud de información, por lo tanto el plazo es de 10 días. Se observa respuesta del 30/06/2023, por fuera de términos. No se evidencia ampliación de términos comunicada al peticionario.
202302004820					Respuesta por fuera de términos.
202302004958					Respuesta por fuera de términos.
202302005123					Respuesta por fuera de términos.
202302005125					Cambia a ruta 15 días. Dentro del término. Petición de Interés particular
202302005237					Cambia a ruta 15 días. Dentro del término. Petición de Interés particular

Respecto al cambio de rutas, que implica cambio en el número de días establecidos por norma para dar respuesta, es importante señalar que en algunos casos se observó que las PQRSDF reclasificadas como peticiones de interés particular, interés general, reclamos o quejas (15 días), corresponden a solicitudes de información (10 días); adicionalmente, no se evidencia en la trazabilidad de los radicados reclasificados, la justificación por parte del jefe de dependencia en la que se expongan las razones por las cuales se solicitó al CADA la reclasificación.

Se evidenció que algunos de los radicados reclasificados, fueron tramitados por fuera de los términos establecidos, en este caso, 15 días hábiles siguientes a la radicación.

Frente a lo anterior se concluye que existe debilidad en la revisión que se realiza por parte de las dependencias respecto al tipo de requerimiento o solicitud que reciben, debilidades en la identificación de los tiempos de respuesta y en los trámites que se deben surtir frente al peticionario, en caso de ampliación de los términos o traslado por competencia.

8.3.5 Análisis de recurrencia en los temas o procesos asociados a las PQRSD:

A continuación, se relacionan los temas por dependencia, en los que se observa mayor nivel de recurrencia:

Dependencia	Proceso/Tema relacionado
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Elección representación en Juegos Nacionales
	Certificación Contractual
	Asuntos Contractuales
	Programación y realización de eventos deportivos

Dependencia	Proceso/Tema relacionado
	Asesoría y acompañamiento en temas deportivos
	Asuntos Disciplinarios Deportistas/Entrenadores/Jueces
	Inscripción/Registro Deportistas
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	Solicitud información estado de contratos de obra / Proyectos retrasados
	Solicitud construcción de escenarios deportivos / Proyectos de obra
	Reclamos sobre asuntos contractuales
	Certificación contractual
Oficina Asesora Jurídica	Certificación Contractual
	Inscripción Dignatarios Ligas
	Asuntos Contractuales
	Personería Jurídica Ligas /Clubes deportivos
	Junta Directiva Indeportes
	Expedición Certificado de Existencia y Representación Legal
Gerencia	Solicitud de Información Ligas/clubes
	Asuntos administrativos Ligas
	Actuaciones Contractuales
	Solicitud Personería Jurídica
	Inscripción Dignatarios Ligas
Oficina de Talento Humano	Expedición Representación Legal
	Convocatoria Territorial 2019 / Lista de elegibles
	Certificado Laboral
	Historia Laboral
	Información vacancias
	Petición de información CNSC
	Reclamo estudio técnico reforma organizacional
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	Permiso sindical
	Certificación Contractual
Subgerencia Administrativa y Financiera	Apoyo a ligas deportivas, clubes u otros.
	Asuntos Contractuales
	Solicitud Certificado de Ingresos y Retenciones
	Solicitud Transporte/Alojamiento Juegos/Apoyo
	Uso Sedes/Instalaciones
	Certificación contractual



Dependencia	Proceso/Tema relacionado
	Permiso Sindical
	Pólizas
	Viáticos

Respecto a los temas identificados en el anterior cuadro se concluye lo siguiente:

- **Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado:** Para el primer semestre de 2023, se observa como principal tema de recurrencia, la certificación contractual.

Durante el seguimiento a la gestión PQRSDF segundo semestre de 2022, se advirtió lo siguiente por parte de la Oficina de Control Interno:

“...Si bien la Certificación Contractual fue descentralizada de la Oficina Asesora Jurídica, paralelamente se observa que las dependencias con mayor número de contratistas son las mismas dependencias con mayor número de PQRSD asignadas, lo que generaría cuellos de botella adicionales en dichas dependencias, implicando incumplimientos en los términos de respuesta y persistencia del problema detectado.

Por lo anterior, es posible concluir que el problema detectado fue trasladado a otras dependencias, más no cuenta con una solución de fondo que ataque la causa raíz, la cual corresponde a la parametrización y articulación de los sistemas de información del Instituto y a la definición y regulación de los trámites en línea para público interno y externo (Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano - Línea: Gestión eficiente de Trámites y Servicios, cumplimiento de la Ley 692 de 2005).

Contando con la parametrización o sistematización de la extracción de este tipo de información a través de la página WEB de la Entidad, los servidores públicos encargados del tema podrían enfocarse en otros temas que requieran de mayor análisis o gestión...”.

Por lo anterior, se reitera lo sugerido en el anterior seguimiento respecto a la parametrización o sistematización en la obtención de este tipo de información a través de la página web del Instituto, bajo la coordinación de la Oficina Asesora Jurídica como líder del proceso de contratación, la Oficina Asesora de Planeación, y la Oficina de Sistemas.

- **Oficina Asesora Jurídica / Gerencia:** Durante el primer semestre de 2023, se observan como principales temas de recurrencia los asociados a Inscripción de dignatarios, certificación de existencia y representación, personería jurídica de ligas y clubes deportivos. Simultáneamente, estos temas se observan como reiterativos en las



PQRSDF que son asignadas a la Gerencia del Instituto, por lo tanto, es posible concluir, que no hay directrices claras y documentadas desde la Gerencia y la Oficina Asesora Jurídica frente a la clasificación y asignación de este tipo de solicitudes o asuntos.

- **Oficina de Talento Humano:** Se observa recurrencia en la asignación de temas que a su vez se encuentran asignados a la Subgerencia Administrativa y Financiera, principalmente, el permiso sindical y temas asociados a la lista de elegibles y vacancias.

Así mismo, se observa recurrencia en lo relacionado con la selección y provisión de vacancias a través de listas de elegibles, por lo que se sugiere publicar en la página web del Instituto, el estado de los procesos de provisión de cargos a través de lista de elegibles, las vacancias actuales, entre otros.

Por lo anterior, se insiste en la identificación y documentación de la relación de los temas que corresponden a la competencia de cada una de las dependencias, con el fin de lograr una adecuada asignación de las PQRSDF, evitar el redireccionamiento entre dependencias y asegurar una gestión y trámite eficiente de las PQRSDF.

Finalmente, se realizó verificación de las fechas de ingreso y salida de las PQRSDF con respuesta asociada en la ruta work flow, encontrándose inconsistencia en las PQRSDF con radicado 202302000066, 202302002130, 202302003681 y 202302005032, toda vez que la fecha de respuesta o salida es anterior a la fecha de ingreso de la PQRSDF.

Analizadas las respuestas asociadas a las rutas PQRSDF mencionadas, se observa lo siguiente:

Radicado	Referencia del Documento	Respuestas Asociadas	Días Trámite	Dependencia
202302002130	Petición alojamiento Neiva 80	202303002290	-1	Subgerencia Administrativa y Financiera
202302000066	Sugerencia para la contratación del entrenador para el grupo de la selección Antioquia de mayores de karate-do.	202203006875	-22	Subgerencia de Altos logros
202302003681	Certificado de existencia y representación legal	202303001466	-71	Gerencia / Oficina Asesora Jurídica
202302005032	Petición de certificación contractual contratos: 453 del 2020, 287 del 2021, 259 del 2022, 316 del 2023.	202303001365	-117	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo

Fuente: Reporte PQRSDF Primer semestre de 2023



De acuerdo a las observaciones plasmadas en el cuadro anterior, se recomienda fortalecer los controles y las actividades de revisión y verificación realizadas por los jefes de dependencia, con el fin de asegurar que se genere una respuesta de fondo al peticionario.

8.4 Mejoras

A continuación, se realiza una discriminación y análisis de las acciones que se encuentran abiertas asociadas al Procedimiento Gestión PQRSDF:

# Acción de mejora	Tema	Observación del equipo auditor
81	Falta de capacitación al personal en General sobre el adecuado funcionamiento del software y la manera de gestionar las PQRSD en el sistema. (Auditoría informe consolidado PQRSD vigencia 2021 radicado 202201004937 2022/03/34).	Se cierra la presente acción de mejora, toda vez que se observa capacitación y socialización con enlaces, gestores, jefes de dependencia y demás servidores del instituto, respecto al trámite de PQRSDF en lo correspondiente al software, normativa aplicable, procedimiento, resultados semestrales, actualización de los reportes, alertas, controles preventivos, entre otros.
265	Se requiere continuar con la implementación de estrategias para las áreas que no están cumpliendo con el 100% de respuesta a las peticiones en términos de oportunidad, lo que permitiría minimizar las respuestas extemporáneas. (Auditoría de Control Interno a las PQRS 202201011191).	Se cierra la presente acción de mejora, toda vez que se registrarán las respectivas acciones de mejora a las áreas en las que se detectó reiterativamente incumplimiento en los términos de respuesta, inobservancia del procedimiento y/o debilidades en el manejo del sistema Mercurio, a pesar de los controles, capacitaciones y demás acciones emprendidas por el líder del proceso.
267	Realizar acciones encaminadas a realizar seguimiento a las PQRSD próximas a vencerse, con el objetivo de hacer alertas tempranas. (Auditoría de Control Interno a las PQRS 202201011191).	Se cierra la presente acción de mejora, se observa informes mensuales de seguimiento a la gestión y trámite de PQRSDF, generación de alertas manuales en cumplimiento de la actividad 12 del procedimiento gestión de PQRSDF, y solicitud de parametrización de los reportes generados desde el aplicativo Mercurio, con el fin de generar y automatizar desde Mercurio alertas tempranas frente al vencimiento de términos. Se publicó la nueva versión del procedimiento P-GD-03 Versión 8 Procedimiento para la Gestión de PQRSDF aprobada el 13 de enero de 2023. Allí en el componente de Seguimiento a las Gestión de PQRSDF en el Instituto se incluyó la actividad #12 Realizar Reportes de PQRSDF próximos a vencer, de esta manera con el apoyo de los gestores de PQRSDF se realizarán las alertas tempranas a cada Jefe de Oficina o Subgerente sobre el estado de la gestión de cada dependencia

# Acción de mejora	Tema	Observación del equipo auditor
269	Con relación a la asociación de las respuestas por Mercurio, aquí se debe fortalecer en los servidores el diligenciamiento de esta columna, toda vez que, si se omite el paso, éstas aparecerán como pendientes por responder afectando el cumplimiento y oportunidad de las respuestas. (Auditoría de Control Interno a las PQRS 202201011191).	Se procede con el cierre de la presente acción de mejora, toda vez que se registrarán las respectivas acciones de mejora a las áreas en las que se detectó reiterativamente incumplimiento en los términos de respuesta, inobservancia del procedimiento y/o debilidades en el manejo del sistema Mercurio, a pesar de los controles, capacitaciones y demás acciones emprendidas por el líder del proceso.
275	(Auditoría de Control Interno a las PQRS 202201011191) En cuanto a la oportunidad de respuesta a las PQRS, se tiene un promedio para el semestre de 17.90% de PQRS no respondidas dentro de los términos que establece la Ley, esto implica un riesgo para la Entidad de verse inmersa en procesos legales y administrativos por la violación al derecho de petición. Así mismo, se evidencia según análisis realizado que el paso 3 es el más álgido dentro de la ruta de PQRS en el Instituto. Aquí se hace un llamado a fortalecer las acciones en este paso en particular. Se reitera que el incumplimiento de respuesta a las PQRS puede desencadenar en proceso legales como acciones de tutela, con las consecuencias que ellas se derivan, como procesos disciplinarios para el Gerente, Subgerentes y Gestores por ser los responsables de la atención y trámite.	Se procede con el cierre de la presente acción de mejora, toda vez que se registrarán las respectivas acciones de mejora a las áreas en las que se detectó reiterativamente incumplimiento en los términos de respuesta, inobservancia del procedimiento y/o debilidades en el manejo del sistema Mercurio, a pesar de los controles, capacitaciones y demás acciones emprendidas por el líder del proceso. Esta acción está directamente relacionada con los hallazgos número 81-265-269 en donde se evidencia las diferentes acciones que se vienen ejecutando desde el CADA
276	Para el mes de febrero del año 2022 el CADA reporta 248 PQRS recibidas, pero en el SGC aparece 228, revisar los datos, dado que pudiese llegar a ser información imprecisa. (Auditoría de Control Interno a las PQRS 202201011191).	Se observa mejoras en la generación de reportes Mercurio y avances en la analítica de datos (aún manual), en lo relacionados con el consecutivo de radicados ingresados a la ruta PQRSDF. Está pendiente el seguimiento a la actividad propuesta: "Verificar la actualización de los indicadores reportados en el Sistema de Indicadores Institucional".
277	Si la dependencia que recibe la PQRS, requiere la concurrencia de otra dependencia, debe inmediatamente remitir la PQRS para su respuesta y debe estar al tanto de los términos establecidos en el procedimiento, así como a los de ley, a efectos de que no se venzan. (Auditoría de Control Interno a las PQRS 202201011191).	Se procede con el cierre de la presente acción de mejora, toda vez que se observa mejoras en la generación de reportes Mercurio y avances en la analítica de datos (aún manual), en lo relacionados con el consecutivo de radicados ingresados a la ruta PQRSDF. Adicional a lo anterior se generó una nueva versión del procedimiento de PQRSDF el cual se notificó vía correo electrónico a todo el personal de Indeportes Antioquia por parte de la Oficina Asesora de Planeación. En la actividad 5 del procedimiento se indica lo siguiente: El sustanciador será el responsable de requerir y compilar la información, en caso de que la comunicación requiera de la participación de varias dependencias.
GD-09	Parametrizar y ajustar el sistema de gestión documental Mercurio para que arroje informes de acuerdo a los requerimientos propios de la	Se observa informes mensuales de seguimiento a la gestión y trámite de PQRSDF, generación de alertas manuales en cumplimiento de las actividad 12 del



# Acción de mejora	Tema	Observación del equipo auditor
	<p>entidad y puedan hacerse de manera automatizada y no manual. Nota: Esta acción obedece al No 78 en el proceso Gestión de la Plataforma TIC, y ante revisión el hallazgo se pasó a Gestión Documental luego de revisión de la profesional Marta Cecilia Gracia Franco Fuente: Auditoria informe consolidado PQRSDF vigencia 2021 radicado 202201004937 2022/03/31.</p>	procedimiento gestión de PQRSDF, y solicitud de parametrización de los reportes generados desde el aplicativo Mercurio, con el fin de generar y automatizar desde Mercurio alertas tempranas frente al vencimiento de términos.
GD-15	<p>Criterio: Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación se publicará en la página WEB por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará efectuada al finalizar el día siguiente. No obstante, la respuesta quedará registrada en la publicación para su consulta.</p> <p>Condición: Al revisar tanto la página WEB del Instituto como las carteleras de la Entidad, no se evidencia respuesta a las PQRSDF de carácter anónimo. Adicional tampoco se visualiza el espacio destinado para este tema. Posibles Causas: Falta de recurso humano. Desconocimiento de la norma.</p> <p>Falta de una oficina de relación con el ciudadano o un área de atención al ciudadano. Posibles Consecuencias: Incumplimiento normativo.</p> <p>Asunto: Informe de seguimiento segundo semestre de 2022 a la atención, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, radicadas en la Entidad de acuerdo a la Ley. radicado 202301001120 del 02/02/2023.</p>	No se observa seguimiento a la fecha. Esta acción implica la coordinación de diferentes áreas: Líder de la Política de servicio a la Ciudadanía, la Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Sistemas y Oficina Asesora de Planeación.
GD-18	<p>Respecto a los reportes generados desde el aplicativo Mercurio, y teniendo en cuenta los ajustes efectuados al Procedimiento “Gestión de PQRSDF código P-GD-03 Versión 08”, se recomienda incluir en dichos reportes, el tiempo de respuesta o fecha límite de respuesta, de acuerdo al tipo de solicitud y a los términos establecidos por Ley. Lo anterior, con el fin de fortalecer el sistema de alertas y controles respecto a la oportunidad en el trámite y respuesta a las PQRSDF.</p> <p>Asunto: Informe de seguimiento segundo semestre de 2022 a la atención, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, radicadas en la Entidad de acuerdo a la Ley. radicado</p>	Pendiente seguimiento a la acción propuesta por el auditado “Revisar con la Oficina de Sistemas y el Soporte de Servisoft, la posibilidad técnica de responder al hallazgo desde la parametrización actual del sistema o el posible desarrollo que se requiera.”.





# Acción de mejora	Tema	Observación del equipo auditor
	202301001120 del 02/02/2023.	
GD-19	<p>Se realizó verificación de las fechas de ingreso y salida de las PQRSD con respuesta asociada en la ruta work flow, encontrándose inconsistencia toda vez que la fecha de respuesta o salida es anterior a la fecha de ingreso de la PQRSD en algunos radicados. Adicional a esto, analizadas las respuestas asociadas a las rutas PQRSD mencionadas, se observa que la respuesta asociada no corresponde a lo que el peticionario solicita. Se recomienda fortalecer los controles y las actividades de revisión y verificación realizadas por los jefes de dependencia, con el fin de asegurar que se genere una respuesta de fondo al peticionario.</p> <p>Asunto: Informe de seguimiento segundo semestre de 2022 a la atención, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD, radicadas en la Entidad de acuerdo a la Ley. radicado 202301001120 del 02/02/2023</p>	<p>Se procede con el cierre de la presente acción de mejora de forma ineficaz, toda vez que se registrarán las respectivas acciones de mejora a las áreas en las que se detectó reiterativamente incumplimiento en los términos de respuesta, inobservancia del procedimiento y/o debilidades en el manejo del sistema Mercurio, a pesar de los controles, capacitaciones y demás acciones emprendidas por el líder del proceso.</p> <p>Adicionalmente, teniendo en cuenta el análisis de causas realizado por el Proceso Gestión Documental <i>"Porque 3 (Raíz): los seguimientos realizados por el CADA a las actividades de PQRSD tienen un fin estadístico, toda vez que el equipo de trabajo no puede asumir el rol de una oficina que debe ser creada por Ley."</i></p>
MC-19	(Auditoria de Control Interno a las PQRS 202201011191) Disponer de una oficina de Atención a la ciudadanía, el poder tenerla, redundaría en un manejo más adecuado y seguimiento más riguroso, acompañamiento al trámite y generación de informes. Así como la atención personalizada de la persona que viene a las instalaciones con un requerimiento y se dispondría de trazabilidad del total de requerimientos que entran a la Entidad	En trámite. Se insta a avanzar en las actividades de implementación y cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano en el Instituto.
MC-20	<p>"Se recomienda poner en marcha en el corto plazo la implementación de la política de atención al ciudadano, dado que la misma fue aprobada en comité de gestión y desempeño el día 8 de noviembre de 2022.</p> <p>Asunto: Informe de seguimiento segundo semestre de 2022 a la atención, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD, radicadas en la Entidad de acuerdo a la Ley. radicado 202301001120 del 02/02/2023"</p>	Se revisa la acción con el fin de hacer verificación en el marco del Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2023. No se evidencian seguimientos que den cuenta del avance.



# Acción de mejora	Tema	Observación del equipo auditor
MC-21	<p>En el autodiagnóstico realizado para la gestión de la política de servicio al ciudadano, se tienen las líneas de acción 3 y 5: Administración y fortalecimiento de canales de atención y Gestión eficiente de PQRSDF respectivamente; la cual tiene un porcentaje de cumplimiento del 37 y 49% correspondientemente, las mismas reflejan una puntuación para la Entidad baja que señalando un riesgo inminente de incumplimiento. Se recomienda tomar las acciones pertinentes que lleven a mejorar sustancialmente el resultado antes mencionado.</p> <p>Asunto: Informe de seguimiento segundo semestre de 2022 a la atención, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, radicadas en la Entidad de acuerdo a la Ley. radicado 202301001120 del 02/02/2023.</p>	<p>Se revisa la acción con el fin de hacer verificación en el marco del Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2023. No se evidencian seguimientos que den cuenta del avance.</p>
MC -22	<p>Verificar la posibilidad de interponer una línea única para la atención de PQRSDF con el fin de poder tener trazabilidad del total de requerimientos que entran a la Entidad. (Auditoría de Control Interno a las PQRS 202201011191).</p>	<p>Se revisa la acción con el fin de hacer verificación en el marco del Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2023. No se evidencian seguimientos que den cuenta del avance.</p>

8.5 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:

Se procedió a realizar revisión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- (Decreto 1499 de 2017), el cual está compuesto de siete (7) dimensiones, una de las cuales es la Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (dimensión 3), la cual agrupa ocho (8) políticas, una de las cuales es la Política de Servicio al ciudadano, la cual está directamente relacionada con el Procedimiento para la Gestión de PQRSDF.

Se evidencia entonces que el Instituto cuenta con la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se puede visualizar en el apartado transparencia de la página web del Instituto, la misma se encuentra en su versión 2 con fecha de aprobación noviembre del 2022, no obstante, no se evidencia su implementación y tampoco que en la misma se tenga un responsable directo/líder explícito.

8.6 Riesgos y Controles:

En el marco del proceso Gestión Documental se tiene identificado el riesgo “*Posibilidad de Afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSDF*”, el cual no tiene impacto en el objetivo del proceso “*Coordinar el desarrollo de la función archivística en Indeportes Antioquia, mediante la administración de actividades e*



instrumentos propios de la gestión documental, garantizando así la eficacia en la conformación del sistema de archivos institucional y la preservación de la información durante el ciclo vital de los documentos" al cual se encuentra adscrito en el momento; lo cual lleva a inferir que dicho procedimiento no debe estar enmarcado en el proceso de Gestión Documental

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	RIESGO	CAUSA INMEDIATA	CAUSA RAÍZ	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
Gestión Documental	Coordinar el desarrollo de la función archivística en Indeportes Antioquia, mediante la administración de actividades e instrumentos propios de la gestión documental, garantizando así la eficacia en la conformación del sistema de archivos institucional y la preservación de la información durante el ciclo vital de los documentos	Coordinador Equipo CADA	Posibilidad Afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PORSDF	Por el incumplimiento establecido del procedimiento de PORSDF	Debido el bajo nivel de apropiación por parte de los servidores públicos de las herramientas y procedimientos para la gestión.	Usuarios, productos y prácticas

De acuerdo a Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. Noviembre 2022.

"Riesgo: Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales.

2.1 Análisis de objetivos estratégicos y de los procesos: este paso es muy importante, dado que todos los riesgos que se identifiquen deben tener impacto en el cumplimiento del objetivo estratégico o del proceso."

Para el caso específico y de acuerdo a lo anteriormente descrito, no se evidencia en la actualidad en la asociación que se viene realizando.

Para el riesgo que se viene revisando se tienen dos controles establecidos uno de los cuales es:

Descripción del control	Como lo realiza	Observaciones Oficina de Control Interno
Mantener implementado el flujo de trabajo o WORKFLOW establecido para la gestión de las PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental Mercurio.	Se monitorea el cumplimiento y tiempos de Workflow establecidos en el aplicativo Mercurio, en la ruta de 6 pasos que debe ser cumplida en períodos de 10 días para cada radicado . Según lo establecido en el procedimiento P-GD-03	La ruta de 10 días ya cambio en el procedimiento, por lo tanto, se deben efectuar las mejoras correspondientes en la redacción.

DISEÑO DE CONTROLES

DESCRIPCIÓN CONTROL	Responsable de Ejecutar el Control	Periodicidad de Ejecución del Control	Como lo realiza	Evidencia Ejecución del Control
Locativas del depósito del Archivo Central			evidencian las necesidades en términos sistemas de almacenamiento y estado de las condiciones locativas.	3. Diagnóstico de archivos
1. Mantener implementado el flujo de trabajo o WORKFLOW establecido para la gestión de las PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental Mercurio. 2. El Equipo del CADA analiza el reporte de WORKFLOW con corte mensual y elabora el informe de gestión de la ruta de PQRSDF que se comparte con la alta gerencia de Indeportes Antioquia	Profesional Universitario del CADA Subgerentes y Jefes de Oficina	Mensual	1. Se monitorea el cumplimiento y tiempos de Workflow establecidos en el aplicativo Mercurio, en la ruta de 6 pasos que debe ser cumplida en períodos de 10 días para cada radicado. Según lo establecido en el procedimiento P-GD-03 2. Cada mes el proceso hace una revisión de la ruta para presentar el informe de gestión de las PQRSDF; de esta forma se puede evidenciar el cumplimiento o no de los términos establecidos.	Relaciones radicadas con los tipos de PQRSDF tipificados como PQRSDF. Reporte de la gestión de la ruta de PQRSDF extraído del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Informe mensual de gestión de PQRSDF radicado y enviado a los Subgerentes, Jefes de Oficina y copiado a los gestores de cada ruta.

De acuerdo al Primer Monitoreo y Revisión Enero - abril 30 de 2023, de la matriz de riesgos y ante la materialización del riesgo se tomaron por parte del proceso acciones preventivas como:

- Continuar con la generación de alertas en los informes mensuales de seguimiento a las PQRSDF.
- Generar alertas por dependencia, mediante comunicación escrita, sobre la gestión de las PQRSDF al interior de cada una.

Las cuales tienen fecha de implementación de junio del 2023 pero al 25/07/2023 no presentan seguimiento.

Primer Monitoreo y Revisión Enero- Abril 30 de 2023						
Avance de monitoreo a 30 de abril						
Por qué	Acción a tomar	Responsable	Fecha de implementación	Fecha de Seguimiento	Seguimiento	Estado
Pese a la configuración del Sistema Mercurio y a la implementación de la nueva versión del procedimiento P-GD-03 las dependencias continúan sin cumplir con los tiempos de ley en el trámite de las PQRSDF que les son asignadas. El factor de oportunidad es que el 85% de las PQRSDF tienen una respuesta en 35 a 50 días. Esta situación viene suavizada con la inexistencia en Indeportes Antioquia de una Oficina de Servicio al Ciudadano que, con la posibilidad de una dedicación de tiempo completo, pueda emprender acciones pedagógicas y de seguimiento a las actividades de relacionamiento Estado-Ciudadano.	Continuar con la generación de alertas en los informes mensuales de seguimiento a las PQRSDF. Generar alertas por dependencia, mediante comunicación escrita, sobre la gestión de las PQRSDF al interior de cada una.	Profesional Universitario Equipo CADA	Junio de 2023			

CONCLUSIONES

1. La Entidad tiene el riesgo de verse inmersa en procesos legales y administrativos por la violación al derecho de petición, toda vez que se viene presentando inoportunidad de respuesta a las PQRSDF, no respondiendo dentro de los términos que establece la Ley.

La violación del derecho fundamental de petición no sólo impone por parte de un juez la obligación de dar respuesta a lo pedido en esta sino además puede acarrear sanciones disciplinarias y consecuencias penales a todo funcionario que sin justa razón viole este precepto constitucional.





Se recomienda implementar las acciones necesarias **desde la Alta Dirección y jefes de dependencia**, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de las diferentes peticiones.

2. Es primordial que se continúe con el tratamiento a los hallazgos relacionados en el ítem 8.4. MEJORAS, teniendo en cuenta que en el mismo se realiza una discriminación de las acciones abiertas relacionadas con PQRSDF, y el poder dar un cierre eficaz a la misma llevaría a una mejora sustancial en el proceso.
3. Avanzar en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y Política de Racionalización, entendiendo que su liderazgo no corresponde al Proceso de Gestión Documental, ya que apuntan a dimensiones diferentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

LIBIER JIMÉNEZ PEÑA

JEFE DE OFICINA

