

Medellín, 04/08/2023



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

Asunto: Informe de gestión de PQRSDf para el período de julio de 2023

La gestión de PQRSDf es una de las principales actividades en lo que respecta al relacionamiento entre en Estado y el ciudadano. En Indeportes Antioquia se realiza la gestión de PQRSDf a la luz de lo establecido en el Procedimiento P-GD-03 versión 9, en dónde se determina las formas y mecanismos para la recepción, radicación, categorización y gestión de este tipo de comunicaciones oficiales.

Con el objetivo de cumplir con la actividad N° 13 del procedimiento se presenta a continuación la estadística mensual de comportamiento de las rutas y el resultado de la gestión sobre los radicados recibidos durante el período de julio de 2023.

El Centro de Administración Documental y Archivo –CADA- de Indeportes Antioquia elabora y presenta el informe suministrado a continuación con el objetivo de entregar a la alta dirección de Indeportes Antioquia un insumo que le permita evaluar la interacción con sus grupos de valor a través de gestión de las PQRSDf que recibe la entidad.

La información que arroja este informe se basa en el cumplimiento de los flujos de trabajo parametrizados en el Sistema Mercurio, a saber:

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

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

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 julio de 2023.
- Período de medición: julio 1 al 31 de 2023
- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: Reporte generado el 01 de agosto de 2023 con corte a las 7:30 a.m.
- PQRSDf: 263 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:

- Buzones institucionales de correo electrónico: contactenos@indeportesantioquia.gov.co o denuncias@indeportesantioquia.gov.co
- Ventanilla virtual de radicación: <https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>
- Ventanilla Única de Correspondencia: Calle 48 70-180 Centro de Administración Documental y Archivo CADA

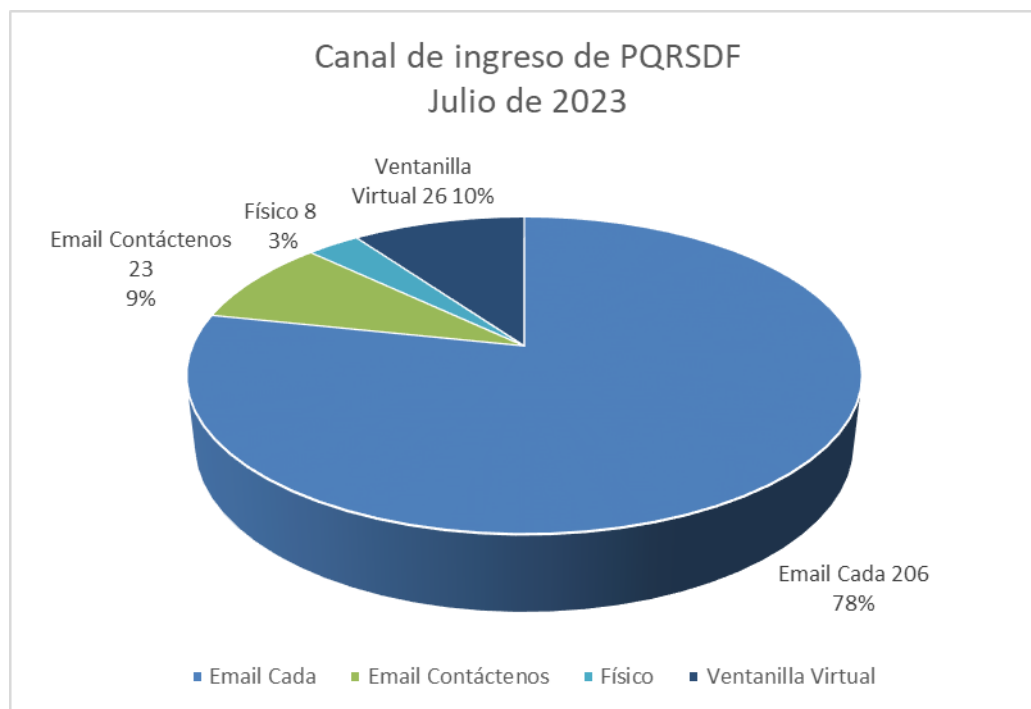
Además, continua la tendencia de recepción a través del buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA: cada@indeportesantioquia.gov.co

La frecuencia de recepción de radicados a través de los canales dispuestos, se observa en el siguiente gráfico.



Indeportes Antioquia

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




3. Estado de gestión por cada ruta de gestión de PQRSDf

Durante el mes de julio de 2023, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 263 comunicaciones tipificadas como PQRSDf.

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

Estado de gestión por ruta						
Ruta	Radicados	Repuesta Oportuna	Repuesta Inoportuna	Vencidos	En término	% de Oportunidad
Cinco días	3	3	0	0	0	100%
Diez días	15	11	1	0	3	92%
Quince días	245	178	1	3	63	98%
Treinta días	0	0	0	0	0	No aplica
Ampliación de términos	0	0	0	0	0	No aplica
TOTAL	263	192	2	3	66	

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

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

- 1 Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, radicado 202302006055 se encuentra vencido. Esto debido a error humano del CADA en el direccionamiento, el documento se evacuó sin enviar al destinatario y fue enviado ya vencido a la Subgerencia. Esta situación fue puesta en conocimiento del jefe del área y la respectiva gestora.
- 2 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos

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


- 1 Gerencia (gestionada por abogados de la Oficina Jurídica)
- 1 Oficina Asesora de Comunicaciones

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

Estado de gestión de PQRSDF por dependencia durante julio de 2023			
Dependencia	En ruta ¹	Gestionadas ²	Total

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



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

Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	20	54	74
Subgerencia Administrativa y Financiera	10	39	49
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	2	46	48
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	12	12	24
Gerencia	10	6	16
Oficina de Talento Humano	9	7	16
Oficina de Medicina Deportiva	2	13	15
Oficina Asesora Jurídica	7	2	9
Oficina de Asesora de Comunicaciones		4	4
Oficina de Control Interno		4	4
Oficina Asesora de Planeación	1	2	3
TOTAL	74	189	263

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

A continuación, se presenta un balance detallado de la gestión de la ruta de PQRSDF para el período comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2023.

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


Se registraron 259 peticiones (98%) y 4 reclamos (2%), radicados en el mes de julio de 2023. Para el mes no se recibieron quejas, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

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



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

Dependencia	Petición	Reclamo	Total
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	71	3	74
Subgerencia Administrativa y Financiera	50		50
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	48		48
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	24		24
Gerencia	15	1	16
Oficina de Talento Humano	16		16
Oficina de Medicina Deportiva	15		15
Oficina Asesora Jurídica	9		9
Oficina Asesora de Comunicaciones	4		4
Oficina de Control Interno	4		4
Oficina Asesora de Planeación	3		3
	259	4	263

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

Total			
--------------	--	--	--

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 259 para el período evaluado, el 98% de los radicados. De estos, 70 se encuentran en ruta y 189 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	3	14			54	71
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	9			39	49
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	2				46	48
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	1	11			12	24
Oficina de Talento Humano		6	2	2	7	17
Gerencia		8	1		6	15
Oficina de Medicina Deportiva	2				13	15
Oficina Asesora Jurídica	7				2	9
Oficina Asesora de Comunicaciones					4	4
Oficina de Control Interno					4	4
Oficina Asesora de Planeación		1			2	3
Total	16	49	3	2	189	259


b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado no se registraron quejas.

c. Gestión de Reclamos

Para el periodo evaluado se registraron 4 reclamos.



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

Dependencia	Paso 1	Paso 2	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	2	3
Gerencia		1	1
Total	1	3	4

Los temas puntuales de los reclamos fueron:

- La inconformidad respecto a la final departamental de Bádminton
- El error en número de cédula en la expedición de certificado contractual
- La inconformidad con relación al zonal Metropolitano Intercolegiado realizado en el municipio de Bello, en el deporte Atletismo.
- Reclamación sobre lesiones y perjuicios sufridos de un menor en la práctica de lanzamiento de bala.

d. Gestión de Sugerencias

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

e. Gestión de Denuncias

Para el periodo evaluado no se registraron denuncias.


5. Estado general de la gestión de PQRSDF por dependencia

Trámite	Estado	Dependencias											TOTAL	
		Gerencia	Of. Planeación	Of. Jurídica	Of. Comunicaciones	Of. Control Interno	Of. Medicina Deportiva	Of. Sistemas	Of. Talento Humano	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos	Sub. Deporte Asociado		Sub. Fomento Y Desarrollo
Petición	Respuesta oportuna	6	2	4	3	4	13		9	39	12	46	54	192
	En término	8	1	5			2		7	11	10	1	17	62
	Vencida										2	1		3
	Respuesta inoportuna	1			1									2



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

Reclamos	Respuesta oportuna													
	En término	1										3	4	
	Vencida													
	Respuesta inoportuna													
TOTAL		16	3	9	4	4	15	0	16	50	24	48	74	263

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 julio 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	Radicado 202302006365 traslado a Liga de Patinaje
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	0	Radicado 202302006652 traslado al Operador Activa
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	0
Oficina de Medicina Deportiva	0	0
Oficina de Sistemas	0	0
Oficina de Talento Humano	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0



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

CO-SC5133-1

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

Oficina 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 julio: 0
- Total, de radicados que fueron objeto de traslado: 2

En el índice del radicado 202302006994 se indicó que se negaba el acceso a la información, sin embargo, la respuesta fue marcada con relación a que se negó el apoyo económico solicitado. Por ello, no se tiene en cuenta para este reporte.

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

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


8. PQRSDf desde la vigencia 2022 pendientes por gestionar

Desde la vigencia 2022 se encuentran 7 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, pues de manera reiterada se han reportado en los informes mensuales de gestión de PQRSDf

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	318	Radicado evacuado sin respuesta relacionada, no tiene evidencia de gestión



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

					en los comentarios.
202202006403	16/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	227	
202202006428	19/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	226	
202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	226	
202202006990	28/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	219	
202202007322	18/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	205	
202202009991	15/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	163	

De los pendientes del año 2022 se descargan a la Gerencia los siguientes radicados: 202202003437 y 202202003853, pues el primero contiene datos de gestión en los comentarios del radicado, aunque no tenga respuesta asociada en el sistema y el segundo no debió ser tramitado por la ruta de PQRSDf.

9. PQRSDf con vigencia 2023 pendientes por gestionar

Durante la vigencia 2023 se encuentran 14 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	Observaciones
--------------	-------	------	---------	--------	---------------



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

CO-SC5133-1

				de Gestión en días	
202302001651	3/03/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	107	
202302004326	24/05/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	49	
202302003814	3/05/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	64	
202302004484	25/05/2023	2	Pendiente por asignación	48	Radicado pendiente en la bandeja del CADA, pese a la solicitud de ampliación de información el peticionario no ha hecho llegara la aclaración de su solicitud.
202302005081	8/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	38	
202302005266	20/06/2023	1	Oficina de Medicina Deportiva	30	
202302005268	21/06/2023	1	Oficina de Medicina Deportiva	29	
202302005271	22/06/2023	1	Oficina de Medicina Deportiva	28	
202302005290	21/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y	29	

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

			Equipamientos		
202302005318	22/06/2023	2	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	28	
202302005586	23/06/2023	2	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	27	
202302005840	27/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	25	
202302005869	29/06/2023	1	Oficina de Comunicaciones	23	
202302005907	28/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	24	


10. Conclusiones y observaciones

- Se encuentra para el mes de julio que la entidad mantiene una tendencia de gestión que no supera el 80% en el nivel de oportunidad, las dependencias deben emprender las acciones de mejora respectivas a fin de evitar la gestión de respuestas inoportunas que afectan la gestión del indicador institucional. Aumentar el desempeño del indicador es una actividad conjunta.
- 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. La investigación de causas determinó que es el paso 2 “proyecta respuesta” el cuello de botella en la gestión de PQRSDF.
- 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



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>

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 los Subgerentes y Jefes de Oficina tomen medidas respecto a las alertas generadas.
- El correo cada@indeportesantioquia.gov.co, continua con la tendencia de ser el principal canal de recepción de las comunicaciones clasificadas como PQRSDf. Se reitera a todos los servidores públicos la necesidad de promocionar entre nuestros grupos de valor los canales oficiales de contacto, tanto el buzón contactenos@indeportesantioquia.gov.co como la Ventanilla Virtual de radicación. La tendencia debe ser que el correo del CADA se use solo para la gestión de los temas al interior de la entidad, ya que no está validado como canal oficial de contacto.
- Las clasificaciones y categorizaciones de PQRSDf contenidas en este informe corresponden a las que se realizan en el paso de radicación y categorización (actividades 1 al 3 del procedimiento), sin embargo, en todos los casos en los que las dependencias determinen que un radicado no es de su competencia, no obedece a la clasificación de PQRSDf o no está dentro de la ruta de términos que le apliquen, podrá devolver al radicador para su reclasificación. Esto nos permitirá depurar la ruta y dejar en ella solo las comunicaciones que sean peticiones.
- 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.
- Es necesario que en todos los casos se dé una respuesta al peticionario, por los canales oficiales y dejando evidencia documentada. Se han encontrado casos de radicados evacuados de todos los pasos, desestimando la solicitud, sin dar gestión al mismo.
- Fe de erratas: dando alcance a la comunicación con radicado 202301011708 (Informe de PQRSDf del mes de junio de 2023) y ante la alerta generada por la gestora de la Subgerencia Administrativa y Financiera se procede a aclarar cuáles son las dependencias encargadas de los radicados reportados como vencidos en dicho reporte:

Las 6 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:



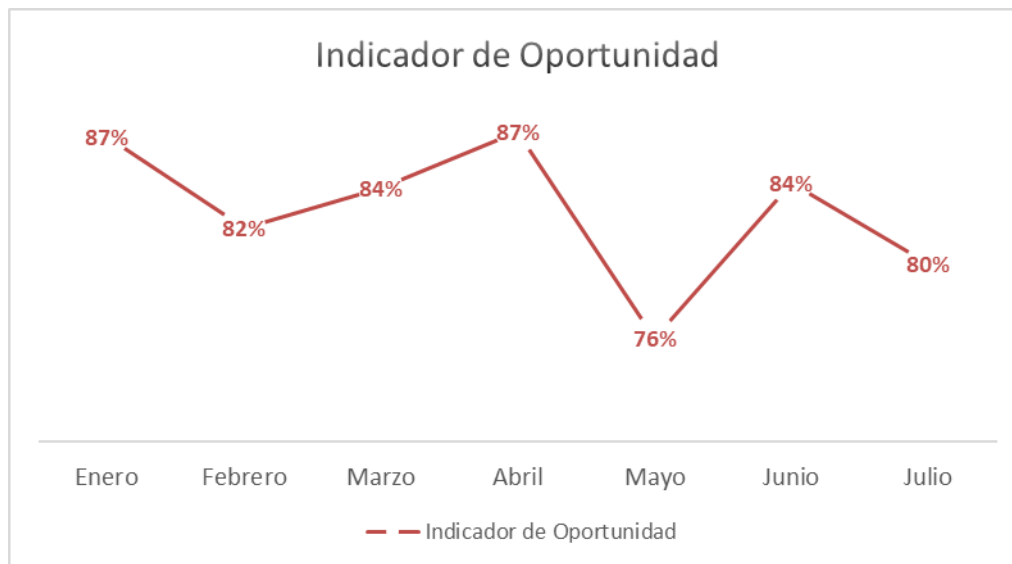
Indeportes Antioquia
 calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5133-1

- 4 Gerencia
- 1 Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo
- 1 Oficina Asesora Jurídica

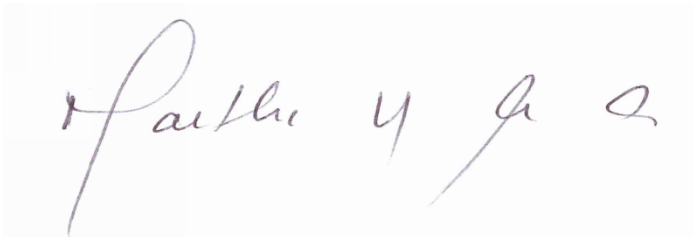
11. Estado acumulado de la gestión de PQRSDF


El comportamiento del indicador de oportunidad en lo que va corrido del 2023, se evidencia en el siguiente gráfico:



De manera subsecuente en lo corrido del año se encuentra que el comportamiento del indicador no ha alcanzado al menos el límite de tolerancia determinado en 95%. Para el mes de julio se debían gestionar 108 radicados (recibidos durante junio y julio), de los cuales solo 86 se respondieron dentro de los términos.

Atentamente,



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

MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

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

Copia Comité Directivo

- Libier Jiménez Peña. Jefe de Oficina de Control Interno
- Héctor Vásquez Monsalve. Subgerente de Fomento y Desarrollo Deportivo
- Alexander Santa Lopera. Subgerente de Escenarios Deportivos y Equipamientos
- Mauricio Pinzón Botero. Subgerente de Deporte Asociado y Altos Logros
- Oscar Raúl Flórez. Jefe de Oficina de Planeación
- Xiomara Cedeno España. Jefe Oficina de Comunicaciones
- Beatriz Colorado Arcila. Jefe Oficina Asesora Jurídica
- Oscar Mario Cardona. Jefe de Oficina de Medicina Deportiva.
- Claudia Patricia Vélez Escobar. Jefe Oficina de Talento Humano



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

