

Medellín, 07/09/2023



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

Asunto: Informe sobre la gestión de PQRSDf en Indeportes Antioquia en el período de agosto de 2023

En Indeportes Antioquia se realiza la gestión de PQRSDf a la luz de lo establecido en el Procedimiento P-GD-03 en donde se determinan las formas y los mecanismos para la recepción, radicación, categorización y gestión de este tipo de comunicaciones a través de flujos de trabajo diferenciados y seguimiento a la respuesta emitida desde cada dependencia.

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 agosto de 2023.

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

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

Estructura de plazos (Rutas) en el Sistema de Gestión Documental Mercurio				
Actividad	Plazo			
	Ruta de 5 días	Ruta de 10 días	Ruta de 15 días	Ruta de 30 días
Coordinar responsable de respuesta	4 horas	2 días	2 días	2 días
Proyectar Respuesta	2 días	4 días	7 días	21 días
Revisar respuesta y	4 horas	2 días	2 días	3 días

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

firmar				
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 agosto de 2023, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03
- Período de medición: agosto 1 al 31 de 2023
- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: reporte generado el 01 de septiembre de 2023 con corte a las 7:30 a.m.
- PQRSDf: 204 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: contactenos@indeportesantioquia.gov.co y denuncias@indeportesantioquia.gov.co
- Ventanilla virtual de radicación disponible en <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, se reciben comunicaciones al buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA: cada@indeportesantioquia.gov.co, estas son igualmente radicadas. Este medio sigue siendo el principal para el recibo de este tipo de comunicaciones, toda vez que los grupos de valor ya han tenido contacto con el Instituto por este correo y lo reconocen como el más eficiente.

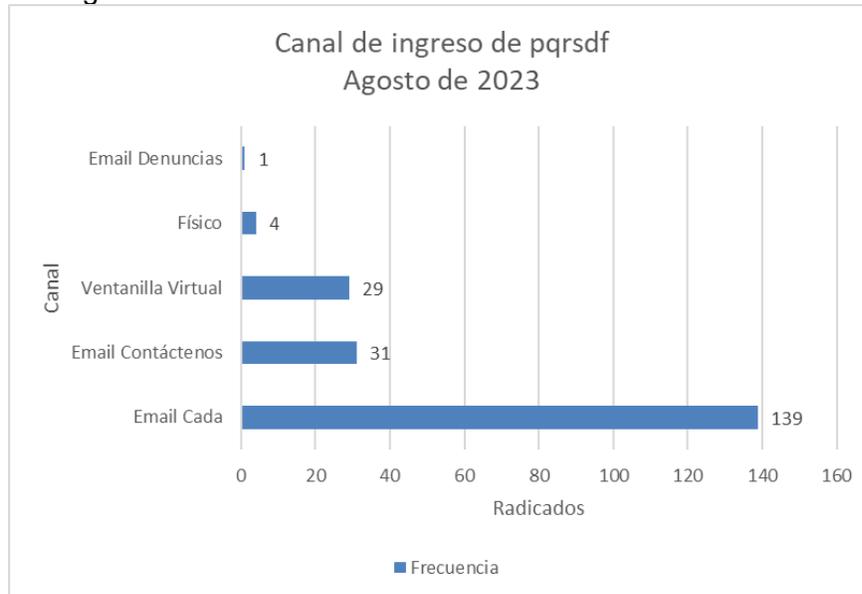
El comportamiento de los canales para el mes de agosto de 2023, en términos de recepción



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

CO-SC5133-1

porcentual fue el siguiente:



3. Nivel general de oportunidad en la gestión de PQR SDF en Indeportes Antioquia

Durante el mes de agosto de 2023, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 204 comunicaciones tipificadas como PQR SDF.

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

Estado de respuesta PQR SDF radicadas en julio de 2023						
Ruta	Radicados	Repuesta Oportuna	Repuesta Inoportuna	Vencidos	En término	% de Oportunidad
Cinco días	2	2				100%
Diez días	20	11	2	1	6	79%
Quince días	181	140		1	40	99%
Treinta días	0	0				No aplica
Ampliación de términos	1	0			1	No aplica
TOTAL	204	153	2	2	47	

	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 2 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 Oficina de Medicina Deportiva
- 1 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos

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

- 1 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos
- 1 Oficina Asesora de Planeación

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

Estado de gestión de PQRSDF por dependencia durante agosto de 2023			
Dependencia	En ruta ¹	Gestionadas ²	Total
Subgerencia Administrativa y Financiera	2	51	53
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	5	46	51
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	15	29	44

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

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

Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	10	4	14
Oficina de Talento Humano	4	5	9
Oficina Asesora Jurídica	7	2	9
Oficina de Medicina Deportiva	3	5	8
Gerencia	6	2	8
Oficina Asesora de Planeación	3	2	5
Oficina de Control Interno		1	1
Oficina de Sistemas		1	1
Oficina de Asesora de Comunicaciones	1		1
TOTAL	56	148	204

La Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo 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 agosto de 2023.

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

Se registraron 200 peticiones, 3 quejas y 1 denuncia, radicados en el mes de agosto de 2023.



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	Queja	Denuncia	Total
Subgerencia Administrativa y Financiera	53			53
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	51			51
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	43	1		44
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	14			14
Oficina Asesora Jurídica	9			9
Oficina de Talento Humano	9			9
Gerencia	5	2	1	8
Oficina de Medicina Deportiva	8			8
Oficina Asesora de Planeación	5			5
Oficina Asesora de Comunicaciones	1			1
Oficina de Control Interno	1			1
Oficina de Sistemas	1			1
Total	200	3	1	204

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 200 para el período evaluado, el 98% de los radicados. De estos, 54 se encuentran en ruta y 146 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Total
Subgerencia Administrativa y Financiera		2			51	53
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros		5			46	51
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		15			28	43
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	2	7	1		4	14
Oficina Asesora Jurídica	6	1			2	9

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

Oficina de Talento Humano		4			5	9
Oficina de Medicina Deportiva	1	2			5	8
Gerencia		4			1	5
Oficina Asesora de Planeación	1	1		1	2	5
Oficina Asesora de Comunicaciones		1				1
Oficina de Control Interno					1	1
Oficina de Sistemas					1	1
Total	10	42	1	1	146	200

b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado se registraron 3 quejas.

Dependencia	Paso 1	Paso 5	Total
Gerencia	1	1	2
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		1	1
Total	1	2	3

Los temas puntuales de las quejas fueron:

- No contemplación en la fase departamental el Taekwondo adaptado en los juegos del sector escolar
- No participación de las diferentes fases de los Juegos Deportivos Departamentales 2023 de varios municipios del nordeste antioqueño, por el incumplimiento en los compromisos pactados en varias reuniones.
- Página de seguimiento a radicados en Indeportes Antioquia fuera de servicio para las consultas de la ciudadanía.

c. Gestión de Reclamos

Para el periodo evaluado no se registraron reclamos.

d. Gestión de Sugerencias

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

e. Gestión de Denuncias

Para el periodo evaluado se registró 1 denuncia.



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

Dependencia	Paso 2	Total
Gerencia	1	1
Total	1	1

El tema puntual de la denuncia fue denuncia anónima sobre fraude de juegos escolares de occidente.

5. Estado general de la gestión de PQRSDF por dependencia

Trámite	Estado	Dependencias												
		Gerencia	Of. Planeación	Of. Jurídica	Of. Comunicaciones	Of. Control Interno	Of. Medicina Deportiva	Of. Sistemas	Of. Talento Humano	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos Y Equipamientos	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros	Sub. Fomento Y Desarrollo	TOTAL
Petición	Respuesta oportuna	1	3	5		1	5	1	5	50	5	46	29	151
	En término	4	1	4	1		2		4	3	7	5	14	45
	Vencida						1				1			2
	Respuesta inoportuna		1								1			2
Queja	Respuesta oportuna	1											1	2
	En término	1												1
	Vencida													
	Respuesta inoportuna													
Denuncia	Respuesta oportuna													
	En término	1												1
	Vencida													
	Respuesta inoportuna													
TOTAL		8	5	9	1	1	8	1	9	53	14	51	44	204

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



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

En cumplimiento de lo establecido en la Ley de transparencia se relacionan, los radicados gestionados durante el mes de agosto de 2023, que fueron trasladados a otra entidad por competencia o sobre los cuales se negó el acceso a la información.

Con el cambio de versión del procedimiento, esta información se recolecta a través de los índices dinámicos asociados a la ruta de PQRSDF en el paso 2 de cada uno de los flujos de trabajo, es decir, el servidor público que elabora la respuesta es quien responde estas dos preguntas en el Sistema. A continuación, se detalla la información recolectada durante el período evaluado.

Dependencia	Radicados donde se negó el acceso a la información	Radicados sobre los que se dio traslado a otras entidades
Gerencia	0	0
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	0
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	0	0
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	0	0
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	0
Oficina de Medicina Deportiva	0	0
Oficina de Sistemas	0	0
Oficina de Talento Humano	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0
Oficina Asesora de Planeación	0	0
Oficina de Comunicaciones	0	0
Oficina de Control Interno	0	0

- Total, de radicados donde se negó el acceso a la información para el mes de agosto: 0
- Total, de radicados que fueron objeto de traslado: 0



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

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Durante el mes de agosto se registró un (1) radicado enviado a la ruta de ampliación de términos.

Dependencia	Ampliación de términos	
	Paso 2	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	1
Total	1	1

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.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	341	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202006403	16/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	250	
202202006428	19/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	249	
202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	249	
202202006990	28/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	242	
202202007322	18/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios	228	



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

			Deportivos y Equipamientos		
202202009991	15/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	186	

9. PQRSDf con vigencia 2023 pendientes por gestionar

Durante la vigencia 2023 se encuentran 20 radicados sin terminar la gestión en la ruta.

Se invita a las dependencias involucradas a realizar la adecuada gestión y trámite de las diferentes solicitudes.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
202302001651	3/03/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	130	
202302004326	24/05/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	72	
202302003814	3/05/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	87	
202302005266	20/06/2023	1	Oficina de Medicina Deportiva	53	
202302005268	21/06/2023	1	Oficina de Medicina Deportiva	52	
202302005271	22/06/2023	1	Oficina de Medicina Deportiva	51	
202302005290	21/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	52	



Indeportes Antioquia

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

202302005840	27/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	48	
202302005907	28/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	47	
202302005986	04/07/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	43	
202302005989	04/07/2023	4	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	43	Tiene respuesta pero aún no termina todos los pasos de la ruta
202302006211	14/07/2023	4	Oficina Asesora de Jurídica	35	
202302006216	14/07/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	35	
202302006280	18/07/2023	2	Oficina Asesora de Jurídica	33	
202302006283	18/07/2023	2	Oficina Asesora de Jurídica	33	
202302006374	19/07/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	32	
202302006403	21/07/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	30	Comentario: Por favor evacuar, fue radicado dos veces el mismo contenido. Se recomienda relacionar la respuesta y terminar el proceso.

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

202302006644	24/07/2023	2	Oficina Asesora de Jurídica	29	
202302006943	27/07/2023	2	Gerencia	26	
202302006969	27/07/2023	2	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	26	

10. Conclusiones y observaciones

- Se resalta para el mes evaluado un aumento en la gestión de las PQRSDF en la entidad, pese a que se mantienen radicados inoportunos y vencidos, para agosto de 2023 se alcanzó un índice de oportunidad del 91%, el más alto en lo corrido del año.
- 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 tanto de 2022 como de lo corrido de 2023. Estos pueden, eventualmente, materializar el riesgo de recepción de una tutela por desconocer el derecho constitucional que tienen los ciudadanos a interponer peticiones respetuosas a las entidades estatales.
- Las respuestas de ampliación de términos no son los radicados con los que se deba cerrar una PQRSDF. La parametrización actual del Sistema de Gestión Documental Mercurio permite el uso de la ruta de ampliación de términos para identificar los radicados sobre los que se le notificó al usuario la necesidad de un tiempo adicional para realizar la gestión solicitada. Se invita a las dependencias a cumplir lo estipulado en el procedimiento.
- Se recuerda al Equipo de Gestores de PQRSDF el papel fundamental que juegan en el engranaje de cumplimiento del procedimiento, en especial con la generación de las alertas tempranas. Es de suma importancia que cada gestora deje la constancia de esta actividad, consignada como la N° 12 en el procedimiento. Así mismo, que 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

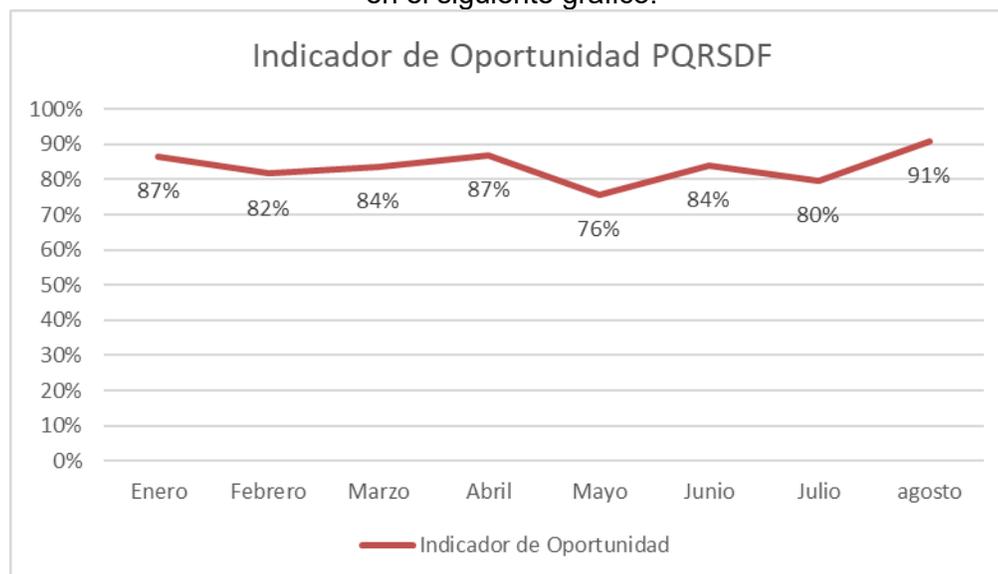


canales oficiales de contacto, tanto el buzón contactenos@indeportesantioquia.gov.co como la Ventanilla Virtual de radicación. La tendencia debe ser que el correo del CADA se use solo para la gestión de los temas al interior de la entidad, ya que no está validado como canal oficial de contacto.

- 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.

11. Estado acumulado de la gestión de PQRSDf

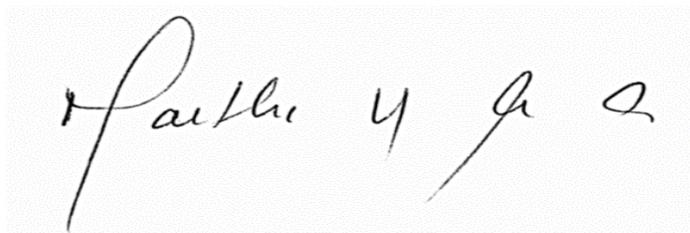
El comportamiento del indicador de oportunidad en lo que va corrido del 2023, se evidencia en el siguiente gráfico:



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

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 agosto se debían responder 298 radicados (recibidos durante julio y agosto), de los cuales solo 271 se respondieron dentro de los términos.

Atentamente,



MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Estadística: Magda Yamile López Galvis. Secretaria. Equipo CADA.
 Elaboró: Marta Cecilia García Franco. Profesional Universitaria CADA.
 Anexos: copia del reporte de ruta de PQRSD agosto 2023



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

CO-SC5133-1