

Medellín, 10/10/2023



| | |
|---|--|
| <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 septiembre 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 septiembre de 2023.

El Centro de Administración de Documentos 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.

| Nueva estructura de plazos en Mercurio | | | | |
|--|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Actividad | Plazo | | | |
| | Ruta de 5 días | Ruta de 10 días | Ruta de 15 días | Ruta de 30 días |
| Coordinar responsable de respuesta | 4 horas | 2 días | 2 días | 2 días |
| Proyectar Respuesta | 2 días | 4 días | 7 días | 21 días |
| Revisar respuesta y | 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 septiembre de 2023, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03
- Período de medición: septiembre 1 al 30 de 2023
- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: reporte generado el 02 de octubre de 2023 con corte a las 7:30 a.m.
- PQRSDf: 187 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.

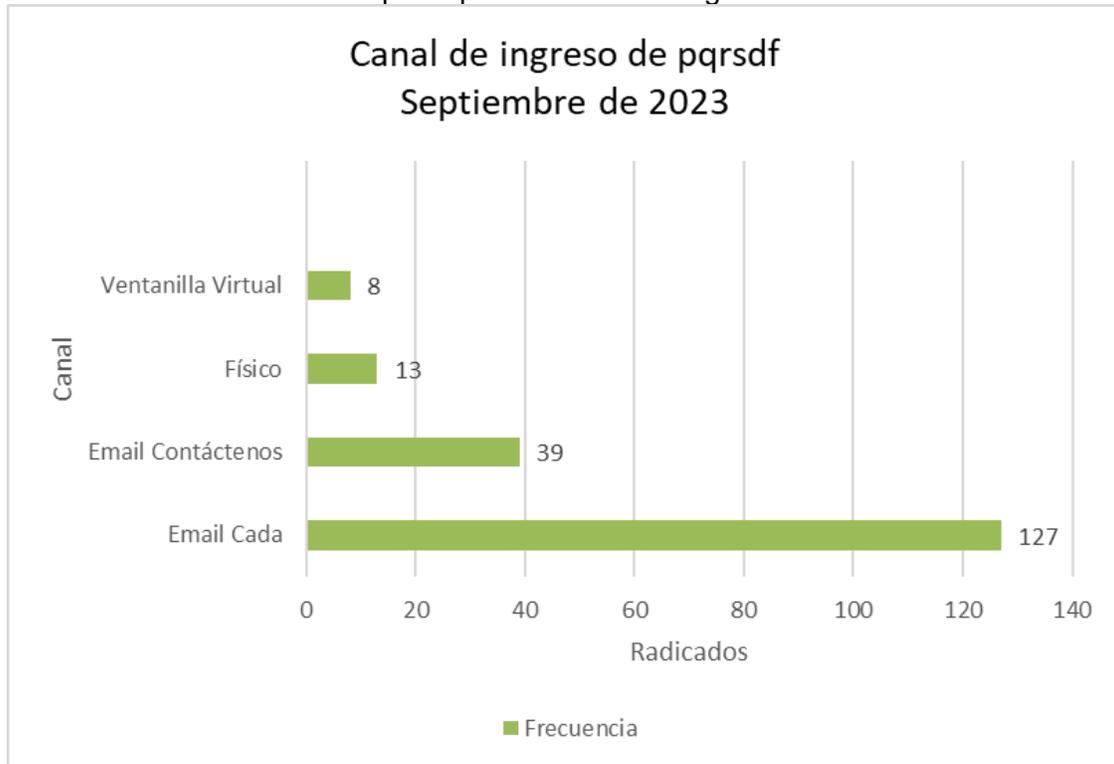
El comportamiento de los canales para el mes de septiembre de 2023, en términos de



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

CO-SC5133-1

recepción porcentual fue el siguiente:



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

Durante el mes de septiembre de 2023, el Centro de Administración de Documentos y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 187 comunicaciones tipificadas como PQR SDF.

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

| Estado de respuesta PQR SDF radicadas en septiembre de 2023 | | | | | | |
|---|-----------|-------------------|---------------------|----------|------------|------------------|
| Ruta | Radicados | Repuesta Oportuna | Repuesta Inoportuna | Vencidos | En término | % de Oportunidad |
| Cinco días | | | | | | No aplica |
| Diez días | 13 | 6 | 1 | 4 | 3 | 60% |
| Quince días | 173 | 119 | 1 | 3 | 51 | 98% |
| Treinta días | | | | | | No aplica |

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

| | | | | | | |
|------------------------|------------|------------|----------|----------|-----------|-----------|
| Ampliación de términos | 1 | | | | | No aplica |
| TOTAL | 187 | 125 | 1 | 7 | 54 | |

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 7 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:

- 3 Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos
- 2 Gerencia
- 1 Subgerencia Administrativa y Financiera
- 1 Oficina Asesora Jurídica

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

- 1 Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo

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

| Estado de gestión de PQRSDF por dependencia durante septiembre de 2023 | | | |
|--|----------------------|--------------------------|-------|
| Dependencia | En ruta ¹ | Gestionadas ² | Total |



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



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

| | | | |
|--|-----------|------------|------------|
| Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros | 10 | 49 | 59 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | 12 | 39 | 51 |
| Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo | 10 | 22 | 32 |
| Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 18 | 1 | 19 |
| Oficina de Talento Humano | 8 | 4 | 12 |
| Gerencia | 5 | 0 | 5 |
| Oficina de Medicina Deportiva | 0 | 3 | 3 |
| Oficina de Asesora de Comunicaciones | 0 | 3 | 3 |
| Oficina Asesora Jurídica | 3 | 0 | 3 |
| TOTAL | 66 | 121 | 187 |

La Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, la Subgerencia Administrativa y Financiera, 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 30 de septiembre de 2023.

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

Se registraron 183 peticiones, 2 quejas y 2 denuncias, radicados en el mes de septiembre de 2023.

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.



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 Deporte Asociado y Altos Logros | 59 | | | 59 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | 51 | | | 51 |
| Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo | 31 | 1 | | 32 |
| Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 17 | 1 | 1 | 19 |
| Oficina de Talento Humano | 12 | | | 12 |
| Gerencia | 4 | | 1 | 5 |
| Oficina Asesora Jurídica | 3 | | | 3 |
| Oficina de Medicina Deportiva | 3 | | | 3 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | 3 | | | 3 |
| Total | 183 | 2 | 2 | 187 |

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.

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

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 183 para el período evaluado, el 97% de los radicados. De estos, 66 se encuentran en ruta y 121 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

| Dependencia | Paso 1 | Paso 2 | Paso 3 | Paso 4 | Paso 5 | Total |
|--|----------|-----------|----------|----------|------------|------------|
| Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros | | 10 | | | 49 | 59 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | 1 | 9 | | 2 | 39 | 51 |
| Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo | 3 | 6 | | | 22 | 31 |
| Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 1 | 15 | | | 1 | 17 |
| Oficina de Talento Humano | | 6 | 2 | | 4 | 12 |
| Gerencia | | 4 | | | | 4 |
| Oficina Asesora Jurídica | 2 | 1 | | | | 3 |
| Oficina de Medicina Deportiva | | | | | 3 | 3 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | | | | | 3 | 3 |
| Total | 7 | 51 | 2 | 2 | 121 | 183 |

b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado se registraron 2 quejas.

| Dependencia | Paso 1 | Paso 2 | Total |
|--|----------|----------|----------|
| Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo | 1 | | 1 |
| Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | | 1 | 1 |
| Total | 1 | 1 | 2 |

Los temas puntuales de las quejas fueron:



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 |

- El desconocimiento del acta de ejecución de placa polideportiva en el municipio de Anzá por perjuicio en la escuela de la vereda Monte redondo.
- Queja por incompetencia para investigar casos de corrupción y suplantación.

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 registraron 2 denuncias.

| Dependencia | Paso 1 | Paso 2 | Total |
|--|----------|----------|----------|
| Gerencia | | 1 | 1 |
| Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 1 | | |
| Total | 1 | 1 | 2 |

Los temas puntuales de las denuncias fueron:

- Denuncia que por medio de empresas fachadas se presume la estafa a varias instituciones de salud en Antioquia y a varios trabajadores del sector.
- Existencia de hurtos en contratos de 2019.

5. Estado general de la gestión de PQRSDf por dependencia

| Trámite | Estado | Dependencias |
|---------|--------|--------------|
|---------|--------|--------------|



| | | Gerencia | Of. Jurídica | Of. Comunicaciones | Of. Medicina Deportiva | 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 | | | 3 | 3 | 6 | 42 | 1 | 49 | 21 | 125 |
| | En término | 2 | 2 | | | 6 | 8 | 13 | 10 | 9 | 50 |
| | Vencida | 2 | 1 | | | | 1 | 3 | | | 7 |
| Queja | Respuesta oportuna | | | | | | | | | 1 | 1 |
| | En término | | | | | | | 1 | | 1 | 2 |
| | Vencida | | | | | | | | | | |
| | Respuesta inoportuna | | | | | | | | | | |
| Denuncia | Respuesta oportuna | | | | | | | | | | |
| | En término | 1 | | | | | | 1 | | | 2 |
| | Vencida | | | | | | | | | | |
| | Respuesta inoportuna | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | 5 | 3 | 3 | 3 | 12 | 51 | 19 | 59 | 32 | 187 |

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 septiembre 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.

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

| 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 | 3 radicados: 202302008132 202302008219 202302008972 |
| 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 septiembre: 0
- Total, de radicados que fueron objeto de traslado: 3

Motivo del traslado:

- Competencia del Inder Medellín

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.



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 | Ampliación de términos | |
|---------------------------|------------------------|----------|
| | Paso 2 | Total |
| Oficina de Talento Humano | 1 | 1 |
| Total | 1 | 1 |

8. PQRSDF desde la vigencia 2022 pendientes por gestionar

Desde la vigencia 2022 se encuentran 6 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 |
|--------------|------------|------|--|---------------------------|---------------|
| 202202006403 | 16/09/2022 | 2 | Oficina Asesora de Jurídica | 271 | |
| 202202006428 | 19/09/2022 | 2 | Oficina Asesora de Jurídica | 270 | |
| 202202006441 | 19/09/2022 | 3 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 270 | |
| 202202006990 | 28/09/2022 | 3 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 263 | |
| 202202007322 | 18/10/2022 | 3 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 249 | |
| 202202009991 | 15/12/2022 | 3 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 207 | |

9. PQRSDF con vigencia 2023 pendientes por gestionar



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

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

Durante la vigencia 2023 se encuentran 25 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 | 151 | |
| 202302004326 | 24/05/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 93 | |
| 202302003814 | 3/05/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 108 | |
| 202302005266 | 20/06/2023 | 1 | Oficina de Medicina Deportiva | 74 | |
| 202302005271 | 22/06/2023 | 1 | Oficina de Medicina Deportiva | 72 | |
| 202302005290 | 21/06/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 73 | |
| 202302005840 | 27/06/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 69 | |
| 202302005907 | 28/06/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 68 | |
| 202302005986 | 4/07/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 64 | |
| 202302006216 | 14/07/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y | 56 | |



Indeportes Antioquia

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

CO-SC5133-1

| | | | | | |
|--------------|------------|---|--|----|---|
| | | | Equipamientos | | |
| 202302006283 | 18/07/2023 | 2 | Oficina Asesora de Jurídica | 54 | |
| 202302006374 | 19/07/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 53 | |
| 202302006403 | 21/07/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 51 | |
| 202302006943 | 27/07/2023 | 2 | Gerencia | 47 | |
| 202302007111 | 03/08/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 42 | Con respuesta sin terminar todos los pasos de la ruta |
| 202302007204 | 10/08/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 37 | |
| 202302007233 | 11/08/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 36 | |
| 202302007340 | 16/08/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 33 | |
| 202302007368 | 18/08/2023 | 4 | Subgerencia Administrativa y Financiera | 31 | Con respuesta sin terminar todos los pasos de la ruta |
| 202302007398 | 22/08/2023 | 1 | Oficina Asesora de Jurídica | 29 | |
| 202302007413 | 22/08/2023 | 2 | Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo | 29 | |
| 202302007418 | 22/08/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 29 | |
| 202302007437 | 23/08/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 28 | |
| 202302007442 | 23/08/2023 | 2 | Subgerencia de | 28 | |

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

| | | | | | |
|--------------|------------|---|---|----|---|
| | | | Escenarios Deportivos y Equipamientos | | |
| 202302008049 | 31/08/2023 | 2 | Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos | 22 | Con respuesta sin terminar todos los pasos de la ruta |

10. Conclusiones y recomendaciones

- Para el mes evaluado el indicador de oportunidad en la gestión de PQRSDf bajó a 87%, 5 puntos por debajo de la gestión del período anterior. La entidad continúa sin cumplir la meta del indicador formulado en términos de oportunidad.
- En aras de mejorar la gestión se hace un llamado a las dependencias, a fin de que si un radicado no es de su competencia ese sea reasignado o devuelto al radicador de inmediato. Ya se han presentado casos en donde una dependencia reasigna a otra radicados en estado de vencimiento.
- Es imperativo que las dependencias determinen las estrategias para 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.
- Este informe presenta radicados pendientes por gestionar que fueron radicados en 2022 y los primeros meses de 2023, es necesario que las oficinas y subgerencias responsables hagan la debida gestión.
- 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

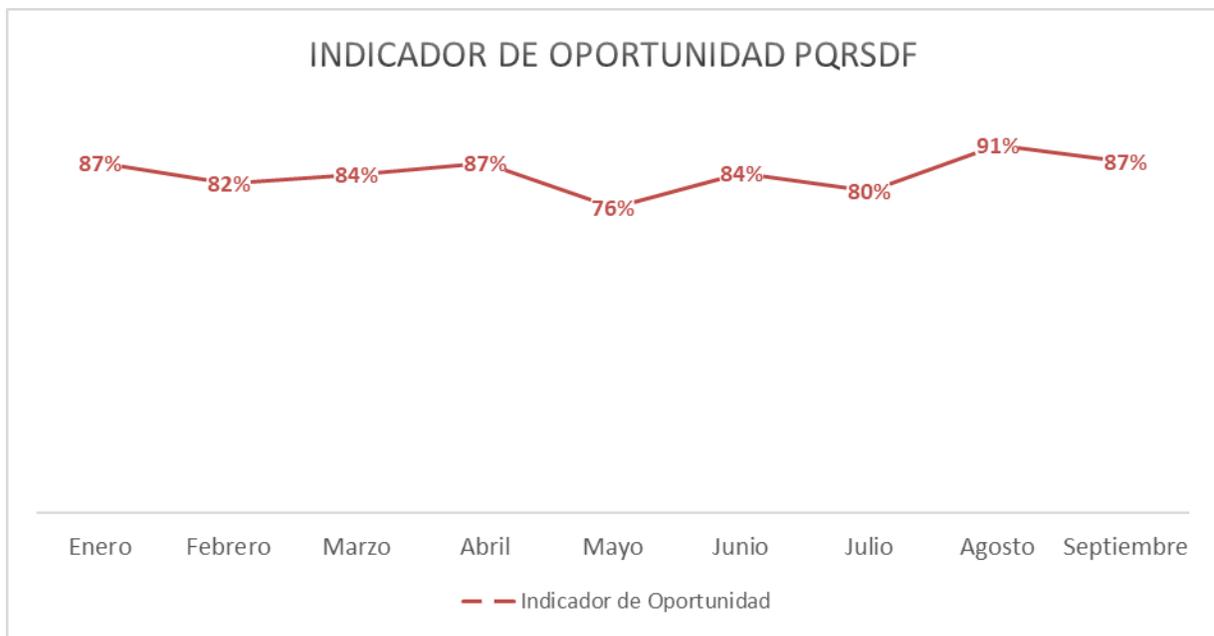


comunicaciones que sean peticiones.

- 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.

11. Estado acumulado de la gestión de PQRSDf

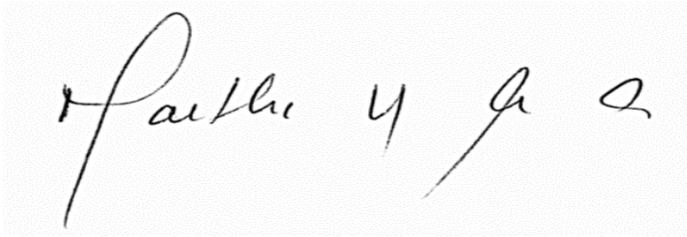
El comportamiento del indicador de oportunidad en lo que va corrido del 2023, se evidencia en el siguiente gráfico:



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 septiembre se debían responder 201 radicados (recibidos durante agosto y septiembre), de los cuales solo 175 se respondieron dentro de los términos, 11 fueron inoportunos y 15 se reportan como vencidos.

La oportunidad en la respuesta a las PQRSDf en Indeportes Antioquia es una responsabilidad institucional, por ello su mejora depende de todas las Subgerencias y Oficinas Asesoras.

Atentamente,



MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

MCGARCIA

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