

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

Medellín, 10/04/2023



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

Asunto: Informe de gestión de PQRSDF para el período de marzo de 2023

En Indeportes Antioquia se realiza la gestión de PQRSDF a la luz de lo establecido en el Procedimiento P-GD-03 versión 9 (vigente desde marzo de 2023) en dónde se determina las formas y mecanismos para la recepción, radicación, categorización, gestión a través de flujos de trabajo diferenciados y seguimiento a la gestión de este tipo de comunicaciones oficiales.

Con el objetivo de cumplir con la fase de evaluación de la gestión de PQRSDF 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 marzo 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.

Con la parametrización del Gestor Documental Mercurio, implementada desde enero de 2023, se logró la incorporación de flujos de trabajo diferenciados en Indeportes Antioquia, que le permitirá a las diferentes dependencias contar con los plazos de ley para la gestión de sus radicados.



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



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

Nueva estructura de plazos en Mercurio				
Actividad	Plazo			
	Ruta de 5 días	Ruta de 10 días	Ruta de 15 días	Ruta de 30 días
Coordinar responsable de respuesta	4 horas	2 días	2 días	2 días
Proyectar Respuesta	2 días	4 días	7 días	21 días
Revisar respuesta y firmar	4 horas	2 días	2 días	3 días
Enviar Respuesta	4 horas	1 día	2 días	2 días
Verificar proceso	4 horas	1 día	1 día	1 día

1. Ficha técnica del informe

- Objetivo: informar sobre el estado actual de gestión de las PQRSDf recibidas, radicadas y direccionadas por el Centro de Administración de Documentos y Archivo –CADA- durante el mes de marzo de 2023, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03 versión 9
- Período de medición: Marzo 1 al 31 de 2023
- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: Reporte generado el 10 de abril de 2023 con corte a las 7:30 a.m.
- PQRSDf: 174 radicados

2. Canales de recepción de las PQRSD

Los canales de recepción de PQRSDf que dispone Indeportes Antioquia para la recepción y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, son los siguientes:

- Buzón institucional: contactenos@indeportesantioquia.gov.co
- Ventanilla virtual de radicación: <https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>



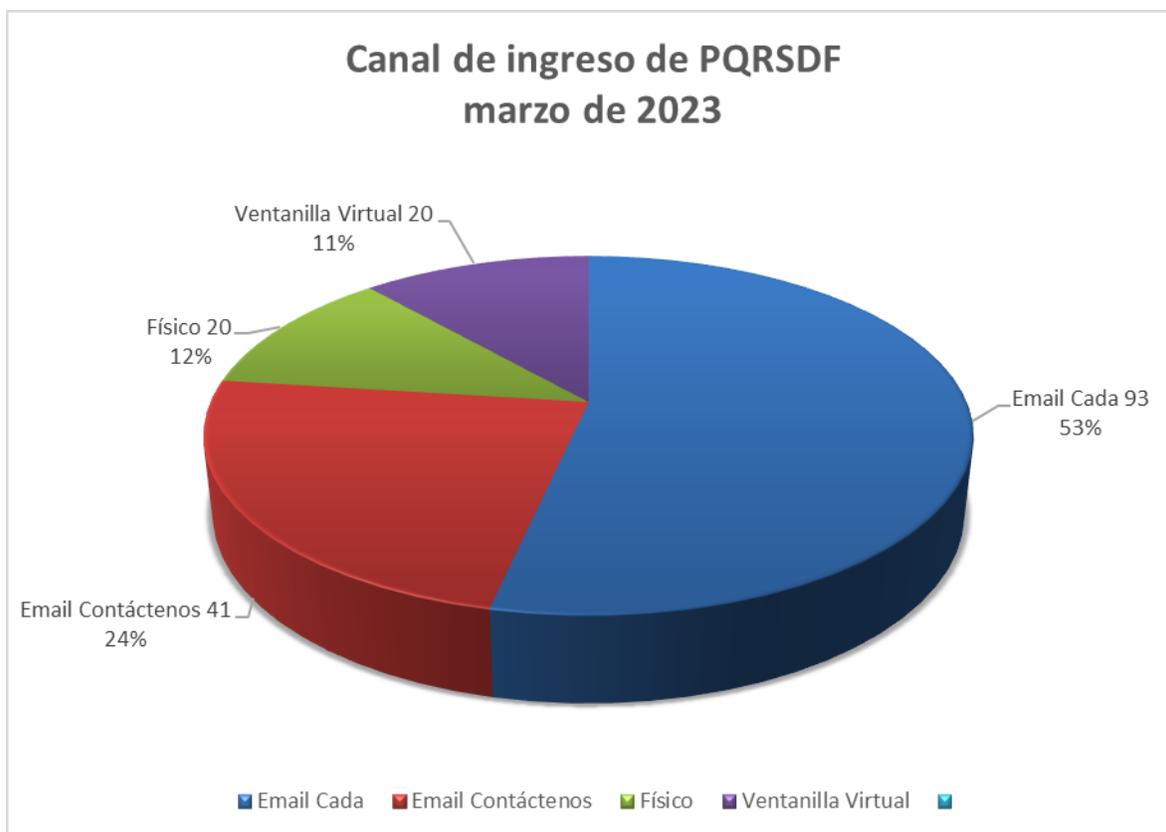
Indeportes Antioquia
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90
www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5133-1

- Ventanilla Única de Correspondencia: Calle 48 70-180 Centro de Administración Documental y Archivo CADA

Además, llegan comunicaciones al buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA: cada@indeportesantioquia.gov.co, estas son igualmente recibidas y radicadas. Este medio sigue siendo el principal para el recibo de este tipo de comunicaciones, toda vez que los grupos de valor ya han tenido contacto con el Instituto por este medio y lo reconocen como el más eficiente.

El comportamiento de los canales para el mes de marzo de 2023, en términos de recepción porcentual fue el siguiente:



3. Nivel general de oportunidad en la gestión de PQRSDf en Indeportes Antioquia

Durante el mes de marzo de 2023, el Centro de Administración Documental y Archivo –CADA-

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

recibió, radicó, clasificó y direccionó 174 comunicaciones tipificadas como PQRSDf.

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

Estado de respuesta PQRSDf radicadas en marzo de 2023						
Ruta	Radicados	Repuesta Oportuna	Repuesta Inoportuna	Vencidos	En término	% de Oportunidad
Cinco días	1	0	1	0	0	0%
Diez días	101	73	5	6	17	72%
Quince días	72	48	5	7	12	66%
Treinta días	0	0	0	0	0	No aplica
Ampliación de términos	0				0	No aplica
TOTAL	174	121	11	13	29	

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.

Las 13 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:

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



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

- 1 Subgerencia Administrativa y Financiera
- 2 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos

Las 10 respuestas inoportunas, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando el indicador corresponden a:

- 2 Gerencia
- 2 Oficina Asesora Jurídica
- 1 Oficina de Control Interno
- 2 Oficina de Talento Humano
- 1 Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros
- 2 de la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo

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

Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante marzo de 2023			
Dependencia	En ruta ¹	Gestionadas ²	Total
Subgerencia Administrativa y Financiera	2	38	40
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	6	29	35
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	11	22	33
Oficina de Talento Humano	1	14	15
Gerencia	9	6	15
Oficina de Asesora de Comunicaciones	3	7	10
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	7	1	8
Oficina de Medicina Deportiva		7	7
Oficina de Control Interno	2	3	5
Oficina Asesora Jurídica	1	3	4
Oficina de Sistemas		2	2
TOTAL	42	132	174

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

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

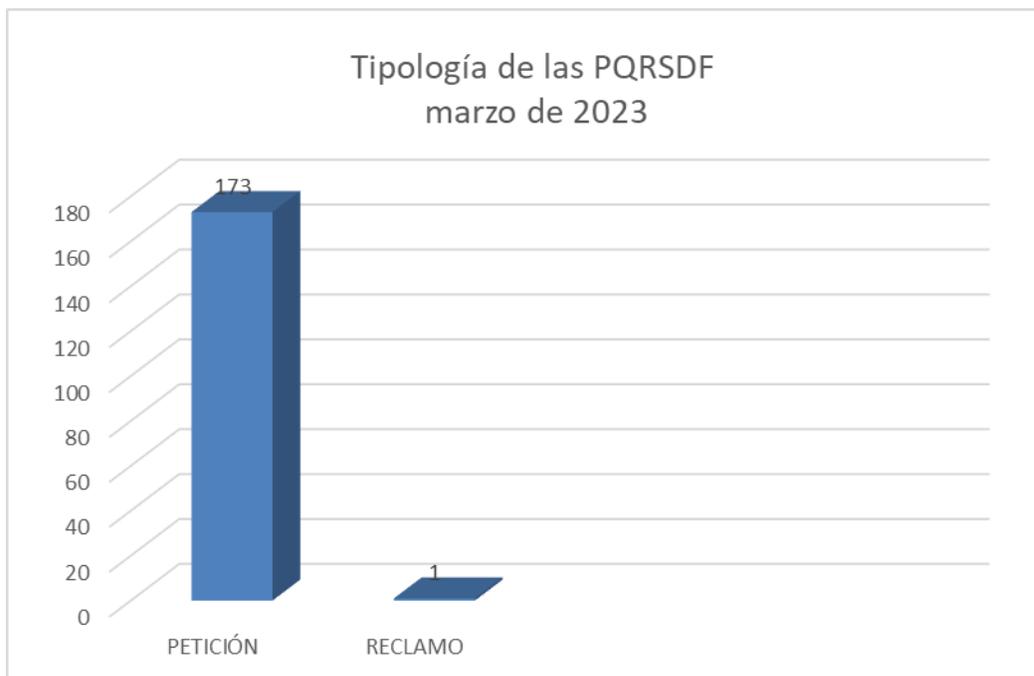
² Radicados gestionados dentro del mismo mes, sin distinguir si fueron oportunos o inoportunos.



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

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

Se registraron 173 radicados del mes de marzo como peticiones y un (1) radicado como reclamo.



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 Administrativa y Financiera	40		40
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	35		35
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	33		33
Gerencia	15		15
Oficina de Talento Humano	15		15

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

Oficina Asesora de Comunicaciones	10		10
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	8		8
Oficina de Medicina Deportiva	7		7
Oficina de Control Interno	5		5
Oficina Asesora Jurídica	3	1	4
Oficina de Sistemas	2		2
Total	173	1	174

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 173 para el período evaluado, el 99% de los radicados. La tabla suministrada a continuación evidencia el estado de los radicados en ruta.

Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Total
Subgerencia Administrativa y Financiera		1		1	38	40
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	2	4			29	35
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		16			17	33
Gerencia	1	8			6	15
Oficina de Talento Humano		1			14	15
Oficina Asesora de Comunicaciones	3				7	10
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	1	6			1	8
Oficina de Medicina Deportiva					7	7
Oficina de Control Interno	1	1			3	5
Oficina Asesora Jurídica	2				1	3
Oficina de Informática y Sistemas					2	2
Total	10	37	0	1	126	173

b. Gestión de Quejas



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

Para el periodo evaluado no se registraron quejas.

c. Gestión de Reclamos

Para el periodo evaluado se registró un (1) reclamo.

Dependencia	Paso 5	Total
Oficina Asesora Jurídica	1	1
Total		1

El tema puntual del reclamo se refiere a la solicitud reiterada de una certificación de contratos.

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 Y Equipamientos	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros		Sub. Fomento Y Desarrollo
Petición	Respuesta oportuna	4	0	1	7	2	7	2	12	38	1	28	20	121
	En término	5	0		3	1				2	5	6	7	29
	Vencida	4	0	1		1			1		2		4	13
	Respuesta	2	0	1		1			2			1	2	10



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

	inoportuna													
Reclamo	Respuesta inoportuna		0	1										1
TOTAL		15	0	4	10	5	7	2	15	40	8	35	33	174

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 marzo 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



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

Oficina de Control Interno	0	0
----------------------------	---	---

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

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Durante el mes de marzo 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 19 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.

Se invita a las dependencias involucradas a realizar la adecuada gestión y trámite de las diferentes solicitudes. No solo motivados en los tiempos de Ley, que se ha excedido, sin mayor justificación, si no también en la afectación a los indicadores de gestión que genera el reiterado incumplimiento a la respuesta a los ciudadanos y grupos de valor que se relacionan con Indeportes Antioquia.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
202202002726	27/04/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	243	
202202002939	12/05/2022	6	Gerencia	232	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202003437	25/05/2022	6	Gerencia	223	Radicado evacuado sin respuesta relacionada
202202003853	14/06/2022	6	Gerencia	209	Radicado evacuado sin respuesta relacionada



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

202202006013	29/08/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	155	
202202006403	16/09/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	141	
202202006428	19/09/2022	2	Oficina Asesora de Jurídica	140	
202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	140	
202202006699	23/09/2022	3	Oficina de Talento Humano	136	
202202006990	28/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	133	
202202007322	18/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	119	
202202007909	26/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	113	
202202007913	27/10/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	112	
202202008804	23/11/2022	3	Oficina de Talento Humano	93	
202202009044	25/11/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	91	
202202009163	28/11/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	90	
202202009991	15/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	77	
202202010028	15/12/2022	3	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	77	
202202010198	28/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	68	

9. PQRSDf con vigencia 2023 pendientes por gestionar

Durante la vigencia 2023 se encuentran 15 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
202302000098	11/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	58	
202302000209	17/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	54	
202302000252	18/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	53	
202302000286	19/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	52	
202302000321	20/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	51	
202302000322	20/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	51	
202302000368	23/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	50	
202302000564	30/01/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	45	
202302000874	14/02/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	34	
202302000887	14/02/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	34	
202302000917	15/02/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	33	
202302000934	16/02/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	32	
202302000985	17/02/2023	1	Oficina Asesora Jurídica	31	

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

202302001035	21/02/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	29	
202302001520	28/02/2023	2	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	24	

10. Conclusiones y observaciones

- Durante el mes de marzo se liberó la versión 9 del procedimiento P-GD-03 para la gestión de PQRSDf, se invita a todos los subgerentes, jefes de oficina y servidores públicos de la entidad a revisarlo y aplicarlo. En este se realizó la inclusión del tratamiento para las denuncias.
- Para la vigencia 2023, el indicador de gestión asociado a PQRSDf se ha reformulado y se calculará en términos de oportunidad en la respuesta. Es decir solo serán oportunas, las respuestas generadas dentro del plazo de la ruta de gestión en la que se encuentren las PQRDF. La meta se fijó en 100% pues es una responsabilidad de todas las dependencias y servidores públicos del Instituto dar adecuada gestión a los radicados de este tipo interpuestos por los ciudadanos o grupos de valor. Se insta, entonces, a los jefes de área y subgerentes a tomar las medidas necesarias para mejorar la gestión de PQRSDf.
- Se recuerda al Comité Directivo que es necesario que cada subgerencia y oficina, evalúe al interior de sus equipos de trabajo la gestión que se vienen dando en cuando a la oportunidad, temas de mayor recurrencia, tipología de las solicitudes, entre otros, a fin de que emprendan las mejoras respectivas en cada uno de sus procesos. Finalmente, las PQRSDf son uno de los insumos para determinar el relacionamiento que se da con los grupos de valor del Instituto.
- 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

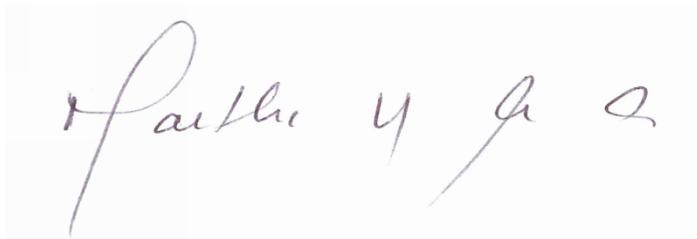


 INDEPORTES ANTIOQUIA	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

radicador para su reclasificación. Esto nos permitirá depurar la ruta y dejar en ella solo las comunicaciones que sean peticiones.

- Las gestoras de cada dependencia juegan un papel fundamental en la eficiente y eficaz gestión de la ruta, pues son ellas las que deben procurar que los encargados generen y firmen las respuestas a las PQRSDF de su competencia. Así mismo, en la generación de alertas tempranas en materia de los radicados próximos a vencer.

Atentamente,



MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Estadística: Equipo de radicación CADA.
Elaboró: Equipo CADA.



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