

Medellín, 08/11/2023



<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 periodo de octubre 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 periodo de octubre 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 firmar	4 horas	2 días	2 días	3 días

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

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 octubre de 2023, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03
- Período de medición: octubre 1 al 31 de 2023
- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: reporte generado el 01 de noviembre de 2023 con corte a las 7:30 a.m.
- PQRSDf: 136 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 Felicidades, 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

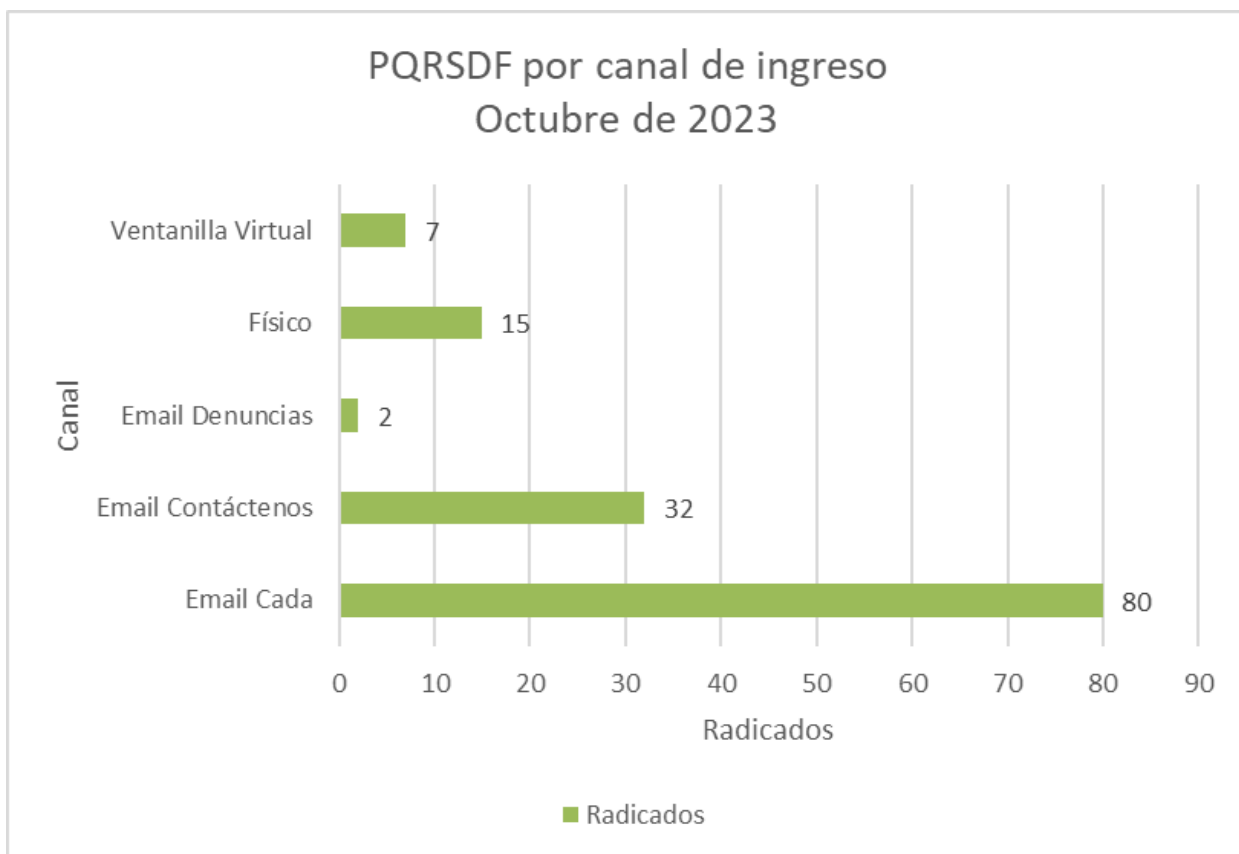
Además, se mantiene la tendencia del uso del buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA: cada@indeportesantioquia.gov.co, como el principal medio de recepción de comunicaciones, pese a la existencia de un buzón de cara al ciudadano.

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



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

CO-SC5133-1




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

Durante el mes de octubre de 2023, el Centro de Administración de Documentos y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 136 comunicaciones tipificadas como PQRSDF.

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

Estado de respuesta PQRSDF radicadas en octubre de 2023						
Ruta	Radicados	Repuesta Oportuna	Repuesta Inoportuna	Vencidos	En término	% de Oportunidad
Cinco días	6	3	1	1	1	60%
Diez días	7	3	0	2	2	60%
Quince	121	80	0	6	35	93%

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

días						
Treinta días	2	1	0	0	1	100%
Ampliación de términos	0					No aplica
TOTAL	136	86	1	10	39	89%

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 9 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:

- 2 Gerencia (peticiones)
- 1 Oficina Asesora de Planeación (petición)
- 5 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos (4 peticiones y 1 queja)
- 1 Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo (petición)

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

- 1 Oficina Asesora Jurídica (petición)

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



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



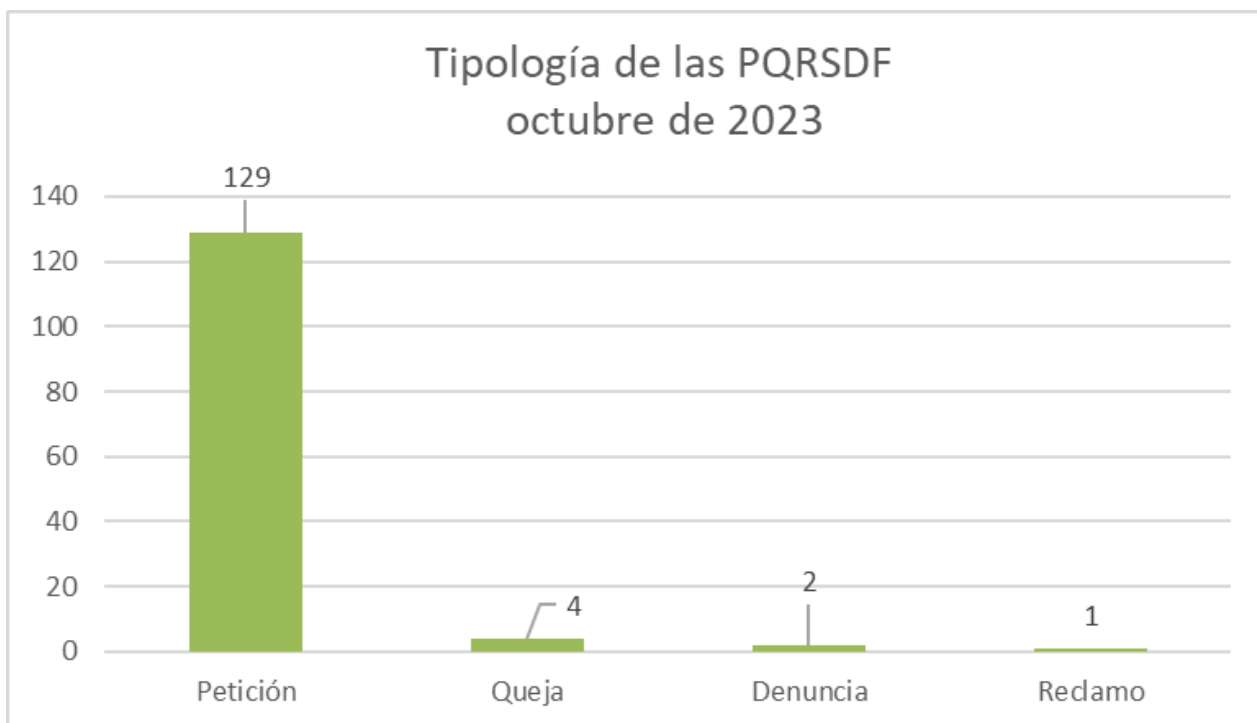
Estado de gestión de PQRSDF por dependencia durante octubre de 2023			
Dependencia	En ruta ^[1]	Gestionadas ^[2]	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	5	28	33
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	13	16	29
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	26	26
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	13	0	13
Oficina Asesora Jurídica	7	3	10
Gerencia	6		6
Oficina de Medicina Deportiva	4	2	6
Oficina de Talento Humano	4	1	5
Oficina de Asesora de Comunicaciones	0	3	3
Oficina Asesora de Planeación	3	0	3
Oficina de Control Interno	0	2	2
TOTAL	55	81	136

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


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

Se registraron 129 peticiones, 4 quejas, 2 denuncias y 1 reclamo, radicados en el mes de octubre 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	Reclamo	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	31	1	1	0	33
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	27	1	1	0	29
Subgerencia Administrativa y Financiera	26	0	0	0	26
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	10	2	0	1	13
Oficina Asesora Jurídica	10	0	0	0	10
Gerencia	6	0	0	0	6
Oficina de Medicina Deportiva	6	0	0	0	6
Oficina de Talento Humano	5	0	0	0	5

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

Oficina Asesora de Planeación	3	0	0	0	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0	0	0	3
Oficina de Control Interno	2	0	0	0	2
Total	129	4	2	1	136

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 128 para el período evaluado, el 98% de los radicados. De estos, 43 se encuentran en ruta y 95 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	1	3	0	0	27	31
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	2	6	3	0	16	27
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	0	0	0	26	26
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	10	0	0	0	10
Oficina Asesora Jurídica	0	7	0	0	3	10
Gerencia	2	3	0	1	0	6
Oficina de Talento Humano	1	3	0	0	1	5
Oficina de Medicina Deportiva	1	2	0	1	2	6
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	3	3
Oficina Asesora de Planeación	2	0	0	1	0	3
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	2	2
Total	9	34	3	2	80	129

b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado se registraron 4 quejas.



Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Total
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	1	1	0	0	0	2
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	0	1	0	0	0	1
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	0	0	0	0	1	1
Total	1	2	0	0	1	4

Los temas puntuales de las quejas fueron:

- Inconformidad de las condiciones de un escenario deportivo.
- Queja anónima solicitud de revisión de los requerimientos para ingresar al programa talentos Antioquia.
- Queja por el uso inadecuado de una sede deportiva.
- Derecho de petición por inconformidad en un proyecto de infraestructura deportiva.

c. Gestión de Reclamos

Para el periodo evaluado no se registraron reclamos.

Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Total
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	1	0	0	0	1
Total	0	1	0	0	0	1

EL tema puntual fue un reclamo sobre las actuaciones con respecto a los contratos 450 de 2019 y 565 de 2019 según oficio de respuesta 202303006290.

d. Gestión de Sugerencias

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

e. Gestión de Denuncias

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

Para el periodo evaluado se registraron 2 denuncias.

Dependencia	Paso 2	Total
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	1	1
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	1	1
Total	2	2

Los temas puntuales de las denuncias fueron:

- Denuncia por el incumplimiento del pago del contrato de las finales departamentales en San Rafael del 26 al 29 de octubre del 2022 y juegos intercolegiados subregionales de Urabá en la semana del 8 al 12 de agosto del 2023.
- Denuncia sobre acoso sexual a deportistas.

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	Of. Asesora de Planeación	Of Control Interno	TOTAL
Petición	Respuesta oportuna	1	6	3	3	1	26		27	16	1	2	86
	En término	3	3		3	4		6	4	10	1		34
	Vencida	2						4		1	1		8
	Respuesta inoportuna		1										1
Queja	Respuesta oportuna								1				1
	En término							1		1			2
	Vencida							1					1

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

	Respuesta inoportuna													0
Denuncia	Respuesta oportuna													0
	En término							1	1					2
	Vencida													0
	Respuesta inoportuna													0
Reclamo	Respuesta oportuna													0
	En término							1						1
	Vencida													0
	Respuesta inoportuna													0
TOTAL		6	10	3	6	5	26	13	33	29	3	2	136	

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 octubre 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	1 radicado: 202302009286. Se traslada al Inder por ser tema de su competencia.
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	0	1 radicado: 202302009220. Se traslada al Inder por ser tema de su competencia.



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

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	1 radicado: 202302009287. Traslado de fragmento del cuestionario a la Gobernación de Antioquia.

- 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

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Durante el mes de octubre no registró solicitud de ampliación de términos.

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	3	Oficina Asesora de Jurídica	293	En el mes de octubre pasa al



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

					paso 3
202202006428	19/09/2022	3	Oficina Asesora de Jurídica	292	En el mes de octubre pasa al paso 3
202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	292	
202202006990	28/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	285	
202202007322	18/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	271	
202202009991	15/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	229	

9. PQRSDF con vigencia 2023 pendientes por gestionar

Durante la vigencia 2023 se encuentran 43 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	173	
202302004326	24/05/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	115	
202302003814	3/05/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	130	
202302005266	20/06/2023	1	Oficina de Medicina Deportiva	96	
202302005271	22/06/2023	1	Oficina de Medicina Deportiva	94	
202302005290	21/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	95	
202302005840	27/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	91	
202302005907	28/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	90	
202302006216	14/07/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	78	
202302006283	18/07/2023	2	Oficina Asesora de Jurídica	76	
202302006374	19/07/2023	2	Subgerencia de Escenarios	75	



Indeportes Antioquia

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


CO-SC5133-1

			Deportivos y Equipamientos		
202302006403	21/07/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	73	
202302007111	03/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	64	Con respuesta sin terminar todos los pasos de la ruta
202302007204	10/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	59	
202302007233	11/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	58	
202302007340	16/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	55	
202302007398	22/08/2023	4	Oficina Asesora de Jurídica	51	
202302007418	22/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	51	
202302007437	23/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	50	
202302007442	23/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	50	
202302008049	31/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	44	Con respuesta sin terminar todos los pasos de la ruta
202302008083	04/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	42	
202302008098	04/09/2023	2	Subgerencia Administrativa y Financiera	42	Con respuesta sin terminar todos los pasos de la ruta
202302008147	05/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	41	
202302008195	07/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	39	
202302008251	11/09/2023	2	Oficina Asesora de Jurídica	37	
202302008303	13/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	35	
202302008355	15/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	33	
202302008356	15/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	33	
202302008396	18/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	32	
202302008417	19/09/2023	2	Gerencia	31	
202302008420	19/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios	31	

			Deportivos y Equipamientos		
202302008432	20/09/2023	2	Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	30	
202302008444	20/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	30	
202302008467	21/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	29	
202302008596	22/09/2023	2	Gerencia	28	
202302008660	22/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	28	
202302008679	22/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	28	
202302008964	26/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	26	
202302009040	28/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	24	
202302009051	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	23	
202302009085	29/09/2023	2	Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	23	
202302009095	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	23	

10. Conclusiones y recomendaciones

- Para el mes evaluado el indicador de oportunidad en la gestión de PQRSDf resultó en 80%, uno de los más bajos de la vigencia junto a los meses de julio (80%) y mayo (76%). La entidad continúa sin cumplir la meta del indicador formulado en términos de oportunidad.
- Tal como se ha indicado de manera reiterada en los informes mensuales de gestión de PQRSDf enviados en períodos anteriores, 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. Pese a que se alcanza un nivel de oportunidad de 80%, en promedio, el deber legal es lograr el cumplimiento al 100%.
- 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 y hagan el cierre de los radicados.
- Cada PQRSDf debe contar con un radicado externo de respuesta, si bien dan cuenta del trámite no es buena práctica solo responder con actos administrativos o copias de

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

respuestas anteriores. En un acto de correcta comunicación, todo radicado recibido debe contar con una respuesta en un radicado externo.

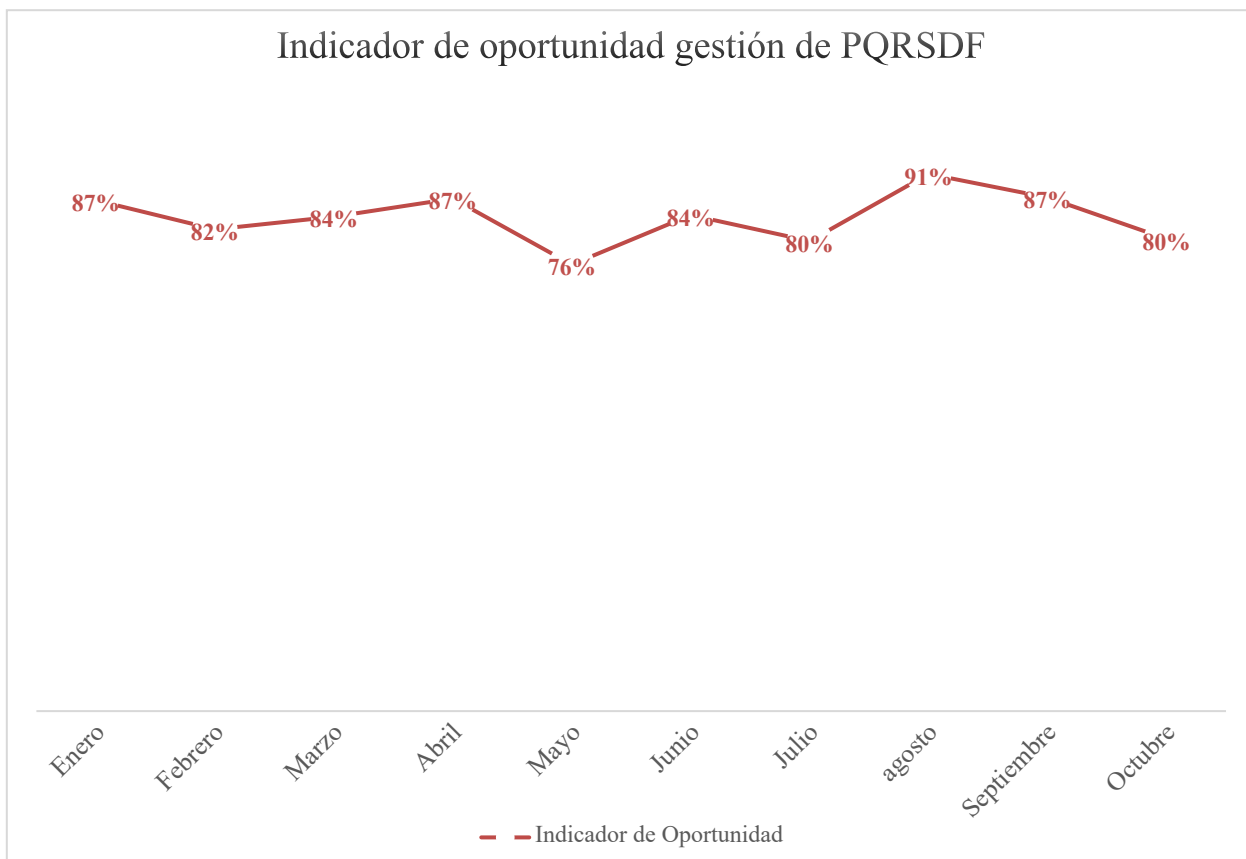
- El correo cada@indeportesantioquia.gov.co, continua con la tendencia de ser el principal canal de recepción de las comunicaciones clasificadas como PQRSDf. Se reitera a todos los servidores públicos la necesidad de promocionar entre nuestros grupos de valor los canales oficiales de contacto, tanto 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 todos los gestores de PQRSDf cumplan con su parte del procedimiento P-GD-03 y generen las alertas semanales sobre el estado de gestión de los radicados a cargo de su dependencia, el 80% de las áreas no están cumpliendo con esta tarea. Así mismo que los Subgerentes y Jefes de Oficina implementen las acciones de mejora necesarias.
- Desde el proceso de Servicio al Ciudadano, en trámite de aprobación en el Sistema Integrado de Gestión, se viene adelantando la construcción de un tablero de control para el seguimiento día a día del estado de las PQRSDf radicadas en el instituto. Se espera que una vez implementado, el sistema de alertas se realice de manera personalizada y con mayor frecuencia, en aras de mejorar el indicador.

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:



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

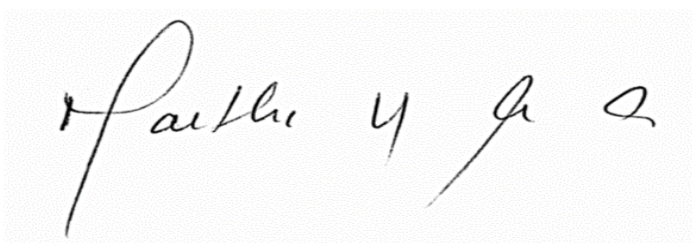


Indeportes Antioquia continúa sin cumplir al menos el límite de tolerancia del indicador formulado para medir la oportunidad en la gestión de PQRSDf, situado en 95%. Para el mes de octubre se debían responder 182 radicados (recibidos durante septiembre y octubre), de los cuales solo 145 se respondieron dentro de los términos, 11 fueron inoportunos y 26 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,

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



MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Proyectó y Estadística: Daniela Hincapié Quintero. Contratista. Técnico de Servicio al Ciudadano - Subgerencia Administrativa y Financiera.

Proyectó y Revisó: Marta Cecilia García Franco. Profesional Universitaria, Subgerencia Administrativa y Financiera Equipo CADA.

Anexos: copia del reporte de ruta de PQRSD de octubre de 2023.



Indeportes Antioquia

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

CO-SC5133-1