

Medellín, 07/12/2023



<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 noviembre 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 noviembre de 2023.

El equipo responsable de la implementación del proceso de Servicio al Ciudadano y el Centro de Administración de Documentos y Archivo –CADA- de Indeportes Antioquia elaboran y presentan 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 octubre de 2023, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03
- Período de medición: noviembre 1 al 30 de 2023
- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: reporte generado el 01 de diciembre de 2023 con corte a las 7:30 a.m.
- PQRSDf: 109 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.

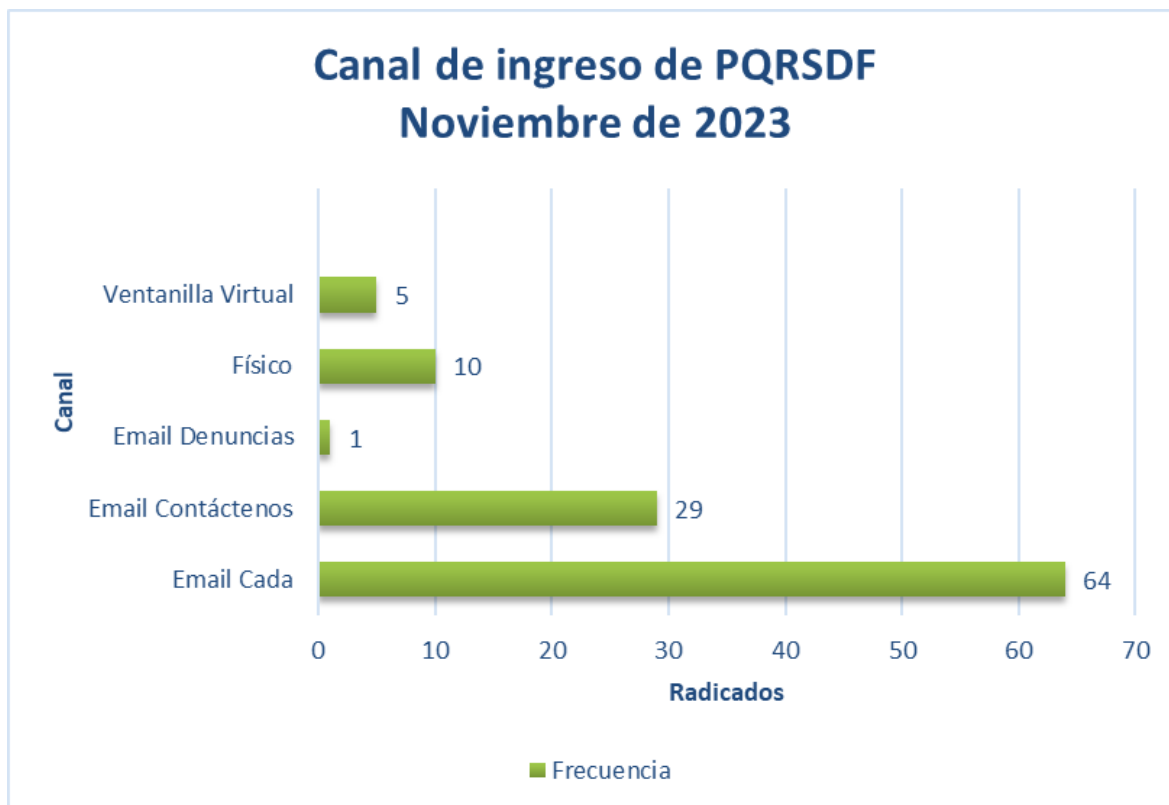
El comportamiento de los canales para el mes de noviembre de 2023, en términos de recepción



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 PQRSDf en Indeportes Antioquia

Durante el mes de noviembre de 2023, el Centro de Administración de Documentos y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 109 comunicaciones tipificadas como PQRSDf.

Desde el pasado mes de septiembre de 2023, los pasos de la ruta en materia de clasificación y verificación del proceso se han venido apoyando por el equipo responsable de la implementación del Proceso de Servicio al Ciudadano.

Con corte al 30 de noviembre 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

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

Cinco días	4	1	0	2	1	33%
Diez días	7	1	0	3	3	25%
Quince días	96	48	4	3	41	87%
Treinta días	2	0	0	0	2	0%
Ampliación de términos	0					No aplica
TOTAL	109	50	4	8	47	

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 8 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:

- 5 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos
- 2 Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo
- 1 Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros


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

- 4 Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo



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

Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante noviembre de 2023			
Dependencia	En ruta ¹	Gestionadas ²	Total
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	19	7	26
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	7	15	22
Subgerencia Administrativa y Financiera	6	16	22
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	14	6	20
Gerencia	6	0	6
Oficina de Talento Humano	0	6	6
Oficina Asesora Jurídica	1	1	2
Oficina Asesora de Planeación	1	1	2
Oficina de Control Interno	1	1	2
Oficina de Asesora de Comunicaciones	0	1	1
TOTAL	55	54	109

La Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos, Subgerencia 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 30 de noviembre de 2023.

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

Se registraron 104 peticiones, 2 denuncias, 1 quejas, 1 reclamo y 1 felicitación, radicados en el mes de noviembre 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	Reclamo	Felicitación	Total
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	25		1			26
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	20		1	1		22
Subgerencia Administrativa y Financiera	22					22
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	19	1				20
Gerencia	5				1	6
Oficina de Talento Humano	6					6
Oficina Asesora Jurídica	2					2
Oficina Asesora de Planeación	2					2
Oficina de Control Interno	2					2

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

Oficina Asesora de Comunicaciones	1					1
Total	104	1	2	1	1	109

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 104 para el período evaluado, el 95.41% de los radicados. De estos, 52 se encuentran en ruta y 52 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Total
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos		19			6	25
Subgerencia Administrativa y Financiera		5	1		16	22
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	6			13	20
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	3	6	7		3	19
Oficina de Talento Humano					6	6
Gerencia		5				5
Oficina Asesora Jurídica		2				2
Oficina Asesora de Planeación		1			1	2
Oficina de Control Interno	1				1	2
Oficina Asesora de Comunicaciones					1	1
Total	5	44	8	0	47	104


b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado se registraron 1 quejas.

Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	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

	1	2	3	4	5	
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros		1				1
Total		1				1

Los temas puntuales de las quejas fueron:

- Queja sobre las situaciones que ocasionaron renuncia de deportista.

c. Gestión de Reclamos

Para el periodo evaluado se registró 1 reclamo.

Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Total
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	0	0	0	0	1	1
Total	0	0	0	0	1	1

Los temas puntuales de los reclamos fueron:

- Reclamo por inconformidad en la entrega del centro de promoción de la salud.

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 2	Paso 5	Total
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	1		
Subgerencia De Escenarios Deportivos y Equipamientos		1	
Total	1	1	2



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

Los temas puntuales de las denuncias fueron:

- Denuncia sobre presuntos actos de corrupción en contratos de obra.
- Denuncia por situación presentada con participantes de los juegos departamentales.

f. Gestión de Felicitaciones

Para el periodo evaluado se registraron 1 felicitación. Esta es la primera recibida durante la vigencia.

Dependencia	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 5	Total
Gerencia	0	1	0	0	0	1
Total	0	1	0	0	0	1

Felicitación por la representación del Departamento e INDEPORTES Antioquia por parte de jugadores y delegación Antioqueña en los Juegos Nacionales 2023.

5. Estado general de la gestión de PQRSDF por dependencia

Trámite	Estado	Dependencias										TOTAL
		Gerencia	Of. Jurídica	Of. Comunicaciones	Of. Talento Humano	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos Y	Sub. Deporte Asociado Y Altos	Sub. Fomento Y Desarrollo	Of. Asesora de Planeación	Of Control Interno	
Petición	Respuesta oportuna		1	1	6	16	7	6	9	1	1	48
	En término	5	1			6	12	12	2	1	1	40
	Vencida						6	1	5			12
	Respuesta inoportuna								4			4
Queja	Respuesta oportuna							1				1
	En término											0



Indeportes Antioquia

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

CO-SC5133-1


Denuncia	Vencida												0
	Respuesta inoportuna												0
	Respuesta oportuna								1				1
	En término												0
	Vencida						1						1
	Respuesta inoportuna												0
Reclamo	Respuesta oportuna									1			1
	En término												0
	Vencida												0
	Respuesta inoportuna												0
Felicitación	Respuesta oportuna												0
	En término	1											1
	Vencida												0
	Respuesta inoportuna												0
TOTAL		6	2	1	6	22	26	20	22	2	2	109	

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

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

Subgerencia Administrativa y Financiera	0	1 radicado: 202302010704 traslado por competencia al Inder Medellín
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 septiembre: 0
- Total, de radicados que fueron objeto de traslado: 1


7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

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

8. PQRSDF desde la vigencia 2022 pendientes por gestionar

Desde la vigencia 2022 se encuentran 4 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.



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

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
202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	314
202202006990	28/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	307
202202007322	18/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	293
202202009991	15/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	251

Es imperativo que la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos resuelva y gestione los radicados que registran vencimientos que pasaron de vigencia.

9. PQRSDf con vigencia 2023 pendientes por gestionar

Durante la vigencia 2023 se encuentran 48 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	195	
202302004326	24/05/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	137	




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

CO-SC5133-1

202302003814	3/05/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	152	
202302005290	21/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	117	
202302005840	27/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	113	
202302005907	28/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	112	
202302006216	14/07/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	100	
202302006374	19/07/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	97	
202302007111	3/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	86	Con respuesta sin terminar todos los pasos de la ruta
202302007204	10/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	81	
202302007233	11/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	80	
202302007340	16/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	77	
202302007418	22/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	73	
202302007437	23/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	72	
202302007442	23/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	72	
202302008049	31/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	66	Con respuesta sin terminar todos los pasos de la ruta
202302008083	4/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	64	
202302008147	5/09/2023	2	Subgerencia de	63	

			Escenarios Deportivos y Equipamientos		
202302008195	7/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	61	
202302008303	13/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	57	
202302008355	15/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	55	
202302008356	15/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	55	
202302008420	19/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	53	
202302008444	20/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	52	
202302008467	21/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	51	
202302008596	22/09/2023	3	Gerencia	50	
202302008660	22/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	50	
202302008679	22/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	50	
202302008964	26/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	48	
202302009040	28/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	46	
202302009051	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	45	
202302009095	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	45	
202302009135	2/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	44	Con respuesta sin terminar todos los pasos de la ruta
202302009179	4/10/2023	2	Subgerencia de	42	

			Escenarios Deportivos y Equipamientos		
202302009193	5/10/2023	4	Oficina de Medicina Deportiva	41	Con respuesta sin terminar todos los pasos de la ruta
202302009332	12/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	36	
202302009342	12/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	36	
202302009380	17/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	33	
202302009381	17/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	33	
202302009406	17/10/2023	4	Oficina Asesora de Planeación	33	Con respuesta sin terminar todos los pasos de la ruta
202302009421	18/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	32	
202302009551	23/10/2023	2	Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	29	
202302010108	23/10/2023	2	Oficina Asesora Jurídica	29	Petición que inicialmente permaneció 4 días en la Oficina Asesora Jurídica, fue devuelto y asignado a la Oficina de Talento Humano, donde permaneció 2 días, luego fue reasignado a la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo donde permaneció 2 días, finalmente paso a la Oficina de Medicina Deportiva donde

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

					<p>permaneció 20 días, para ser reasignado de nuevo a la Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Este radicado se encuentra vencido y corresponde a la certificación de contratos de los años 2004 a 2007.</p>
202302010149	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	25	
202302010170	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	25	
202302010172	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	25	
202302010174	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	25	
202302010264	31/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	23	

10. Conclusiones y recomendaciones

- Ha sido una constante a lo largo del año el no alcanzar el límite de tolerancia del indicador, fijado en 95%. Para el mes de noviembre el desempeño fue de 78%, el segundo más bajo del año.
- Se invita a las dependencias, de cara al cierre de vigencia, a cerrar de manera oportuna o a gestionar los radicados vencidos. La meta debe ser que las PQRSDF que pasen de vigencia lo hagan porque se encuentran dentro de los términos de respuesta.
- 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



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

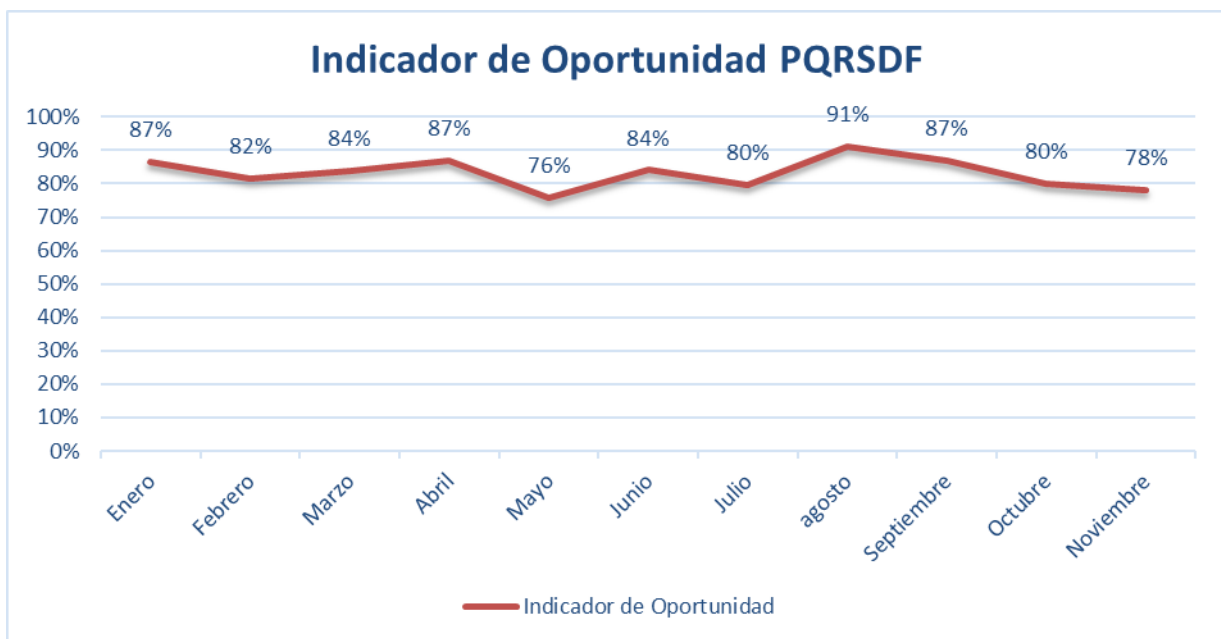
CO-SC5133-1


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:



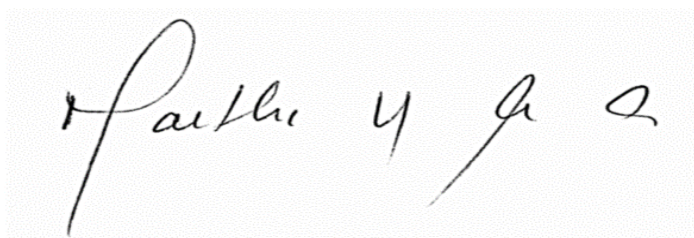
	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

Para el mes de noviembre de 2023, el comportamiento del indicador de oportunidad en la gestión de PQRSD en el instituto continúa sin alcanzar el límite de tolerancia fijado en 95%. Durante este mes el indicador bajó a 78%. Una de las cifras más bajas, junto al 76% registrado en el mes de mayo de 2023. Para el período se debían responder 119 radicados que registraban vencimiento durante noviembre, de ellas 93 fueron oportunas, 9 fueron inoportunas y se registran vencidas sin gestión 17 radicados.

En promedio el nivel de oportunidad en los 11 meses corrido del año es de 83%.

La oportunidad en la respuesta a las PQRSD 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

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 noviembre de 2023.



Indeportes Antioquia

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

CO-SC5133-1