



Medellín, 10/01/2024



<i>Para:</i> LUIS FERNANDO BEGUÉ TRUJILLO	Dependencia: GERENCIA
<i>De:</i> VERÓNICA URREA GALLO	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Asunto: Informe de gestión de PQRSDF para el período de diciembre de 2023.

En Indeportes Antioquia se realiza la gestión de PQRSDF a la luz de lo establecido en el Procedimiento P-SC-02¹ en dónde 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 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. Esta actividad se realizó entre tanto se determinan los responsables de la efectiva implementación del proceso de Servicio al Ciudadano.

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	
	Plazo

¹ Durante el mes de noviembre el procedimiento P-GD-03 pasó a pertenecer al recién creado proceso de Servicio al Ciudadano, y cambió a la codificación P-SC-02.





Actividad	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 diciembre de 2023, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-SC-02.
- Período de medición: diciembre 1 al 31 de 2023.
- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: reporte generado el 02 de enero de 2024 con corte a las 7:30 a.m.
- PQRSDf: 84 radicados.

2. Canales de recepción de las PQRSD

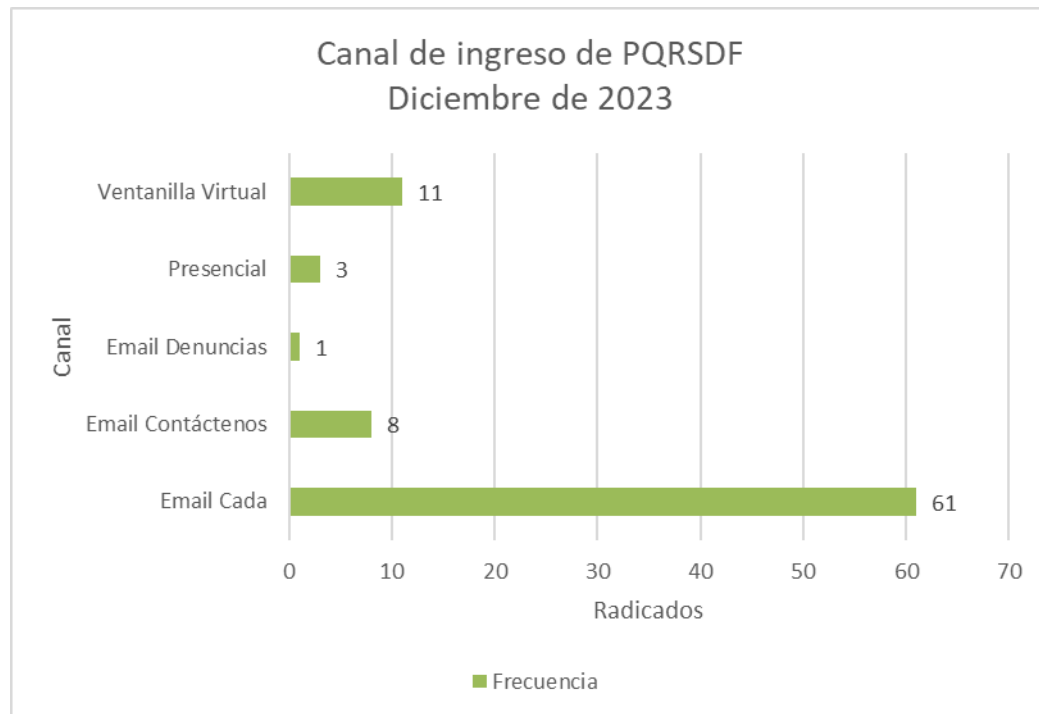
Los canales de recepción de PQRSDf que dispone Indeportes Antioquia para la recepción y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicidades, son los siguientes:

- 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 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 diciembre 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 diciembre de 2023, el Centro de Administración de Documentos y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 84 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. Es de anotar la necesidad de dar continuidad al proceso que se encuentra de alta en el Sistema Integrado de Gestión.

Con corte al 31 de diciembre 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	1	1	0	0	0	100%
Diez días	3	2	0	0	1	100
Quince días	80	61	0	4	15	94%
Treinta días	0	0	0	0	0	0%
Ampliación de términos	0	0	0	0	0	No aplica
TOTAL	84	64	0	4	16	

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 4 PQRSDf registradas como vencidas, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando de esta manera el comportamiento del indicador, se distribuyen entre las dependencias de la siguiente manera:

- 1 radicado de la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros relativo a certificado contractual.
- 2 Radicados de la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos una queja sobre el direccionamiento jurídico del Conglomerado y temas de infraestructura en una institución educativa.

- 1 Radiado de la Oficina de Medicina Deportiva relativa a certificado contractual.

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

Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante diciembre de 2023			
Dependencia	En ruta ²	Gestionadas ³	Total
Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo	1	19	20
Subgerencia Administrativa Y Financiera	1	17	18
Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	6	8	14
Oficina Asesora Jurídica	5	6	11
Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	5	6	11
Gerencia	2		2
Oficina Asesora De Planeación	0	2	2
Oficina De Asesora De Comunicaciones	0	2	2
Oficina De Medicina Deportiva	1	1	2
Oficina De Talento Humano	1	1	2
TOTAL	22	62	84

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 diciembre de 2023.

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

Se registraron 82 peticiones, 1 queja y 1 reclamo radicados en el mes de diciembre de 2023.

² Radicados en trámite dentro de la ruta.

³ Radicados gestionados, con respuesta asociada y cumplidos los 5 pasos de cada ruta.



Las diferentes tipologías se distribuyeron, según la temática, en las dependencias de Indeportes Antioquia, tal como se observa en la tabla suministrada a continuación.

Distribución de radicados por dependencias				
Dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Total
Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo	18	1	1	20
Subgerencia Administrativa Y Financiera	18			18
Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	14			14
Oficina Asesora Jurídica	11			11
Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	11			11
Gerencia	2			2
Oficina Asesora De Planeación	2			2
Oficina De Asesora De Comunicaciones	2			2
Oficina De Medicina Deportiva	2			2
Oficina De Talento Humano	2			2
Total	82	1	1	84

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 82 para el período evaluado, el 98% de los radicados. De estos, 22 se encuentran en ruta y 60 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Subgerencia Administrativa Y Financiera		1			17	18
Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo				1	17	18
Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros		5	1		8	14
Oficina Asesora Jurídica	1	3		1	6	11
Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos		5			6	11
Gerencia		2				2
Oficina Asesora De Planeación					2	2
Oficina De Asesora De Comunicaciones					2	2
Oficina De Medicina Deportiva	1				1	2
Oficina De Talento Humano		1			1	2
TOTAL	2	17	1	2	60	82

b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado se registraron 1 quejas.

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Subgerencia de fomento y Desarrollo Deportivo					1	1
Total					1	1

Los temas puntuales de las quejas fueron: queja sobre la situación presentada en los Juegos Departamentales realizados en la Subregión de Urabá.

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

El tema puntual del reclamo fue por la inconformidad en las finales departamentales de natación.

d. Gestión de Sugerencias

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

e. Gestión de Denuncias

Para el periodo evaluado no se registraron denuncias.

f. Gestión de Felicitaciones

Para el periodo evaluado no se registraron felicitaciones

5. Estado general de la gestión de PQRSDF por dependencia

La tabla suministrada a continuación, detalla la gestión de oportunidad por dependencia, sobre los radicados recibidos en diciembre de 2023.


Trámite	Estado	Gerencia	Oficina Asesora De Planeación	Oficina Asesora Jurídica	Oficina De Asesora De Comunicaciones	Oficina De Medicina Deportiva	Oficina De Talento Humano	Subgerencia Administrativa Y Financiera	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo	TOTAL
PETICIÓN	En término	2		4			1	2	3	4		16
	Oportuna		2	7	2	1	1	16	6	9	18	62
	Vencida					1			2	1		4
QUEJA	Oportuna										1	1
RECLAMO	Oportuna										1	1

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.

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

 INDEPORTES ANTIOQUIA	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
---	-----------------------------	----------------	-------------------

Subgerencia Administrativa y Financiera	0	0
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	0	Radicado 202302012208 fue trasladado por competencia a la Liga Antioqueña de Actividades Subacuáticas LASA
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 diciembre: 0
- Total, de radicados que fueron objeto de traslado: 1

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Durante el mes de diciembre 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. Además, que se revisen con detalla los dos radicados que quedaron en bandejas de prestadores de servicios que no tienen hoy contrato con la entidad.

 INDEPORTES ANTIOQUIA	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
---	-----------------------------	----------------	-------------------

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
202202006441	19/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	335	Continúa en bandeja del profesional delegado para proyectar respuesta.
202202006990	28/09/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	328	Continúa en bandeja del profesional delegado para proyectar respuesta.
202202007322	18/10/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	314	Continua en bandeja de prestador de servicios delegado para el tema, sin respuesta.
202202009991	15/12/2022	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	272	Continúa en bandeja del profesional delegado para proyectar respuesta.

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

Vale anotar que dos de los radicados permanecen pendientes en la bandeja de un prestador de servicios.

9. PQRSDf con vigencia 2023 pendientes por gestionar


Durante la vigencia 2023 se encuentran 50 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. El mayor número corresponde a la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
202302001651	03/03/2023 14:23:41.287	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	194
202302003814	03/05/2023 16:53:23.44	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	158



No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
202302005290	21/06/2023 13:25:53.057	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	127
202302005840	27/06/2023 13:46:07.73	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	123
202302005907	28/06/2023 20:44:19.517	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	122
202302006126	11/07/2023 15:18:38.08	2	Oficina De Talento Humano	114
202302006374	19/07/2023 11:44:16.083	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	108
202302006926	26/07/2023 14:29:37.547	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	104
202302007340	16/08/2023 16:33:53.4	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	90
202302007418	22/08/2023 17:08:47.29	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	87
202302007442	23/08/2023 17:52:42.09	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	86
202302008083	04/09/2023 08:14:33.977	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	78
202302008195	07/09/2023 15:26:42.447	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	75
202302008303	13/09/2023 11:35:20.967	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	71
202302008355	15/09/2023 09:32:23.56	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	69
202302008356	15/09/2023 09:50:44.423	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	69
202302008420	19/09/2023 14:43:47.507	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	67
202302008444	20/09/2023 17:06:47.123	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	66
202302008467	21/09/2023 16:12:57.173	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	65
202302008679	22/09/2023 15:08:35.463	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	64
202302008964	26/09/2023 13:42:04.387	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	62
202302009040	28/09/2023 15:01:19.03	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	60
202302009051	29/09/2023 08:02:39.077	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	59
202302009095	29/09/2023 15:30:23.75	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	59
202302009179	04/10/2023 15:17:06.51	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	56
202302009332	12/10/2023	2	Subgerencia De Escenarios	50

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
	08:05:49.043		Deportivos Y Equipamientos	
202302009380	17/10/2023 08:19:19.09	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	48
202302009381	17/10/2023 08:31:06.95	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	48
202302009421	18/10/2023 08:38:46.7	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	47
202302010149	27/10/2023 09:37:09.663	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	40
202302010170	27/10/2023 16:16:59.36	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	40
202302010172	27/10/2023 16:30:57.243	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	40
202302010264	31/10/2023 21:45:21.627	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	38
202302010274	01/11/2023 11:00:09.547	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	37
202302010297	01/11/2023 17:29:09.397	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	37
202302010410	08/11/2023 17:31:55.62	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	33
202302010491	14/11/2023 11:13:46.153	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	30
202302010523	15/11/2023 15:20:56.187	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	29
202302010525	15/11/2023 16:12:16.33	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	29
202302010566	17/11/2023 15:21:52.903	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	27
202302010616	20/11/2023 17:09:36.98	5	Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	26
202302010912	23/11/2023 15:53:54.187	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	23
202302011160	24/11/2023 18:57:56.393	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	22
202302011267	28/11/2023 11:05:37.623	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	20
202302011283	28/11/2023 17:11:53.8	2	Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	20
202302011357	29/11/2023 18:22:01.973	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	19
202302011358	29/11/2023 18:29:14.2	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	19
202302011389	30/11/2023 11:50:21.767	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	18
202302011406	30/11/2023 17:32:54.387	4	Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	18

 INDEPORTES ANTIOQUIA	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
---	-----------------------------	----------------	-------------------

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
202302011451	04/12/2023 17:13:28.05	2	Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	17

10. Conclusiones y recomendaciones

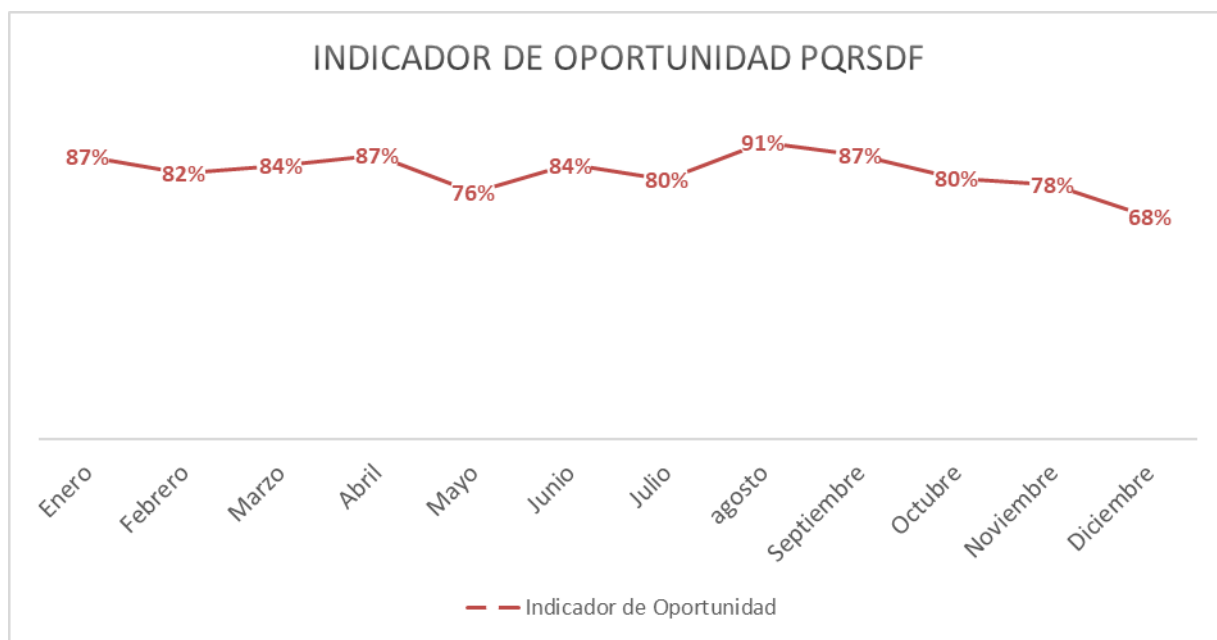
- Ha sido una constante a lo largo del año el no alcanzar el límite de tolerancia del indicador, fijado en 95%. Para el mes de diciembre el desempeño fue de 68%, el más bajo de todo el año, pese a que era un número menor de radicados los que registraban vencimiento en el período evaluado.
- Se invita a las dependencias, de cara al inicio de la vigencia 2024 a cerrar todos los radicados pendientes en las rutas de la vigencia 2022 y 2023. Las dependencias deben evidenciar el cumplimiento de los tiempos de ley para la gestión de las PQRSDF de cara a las necesidades de los grupos de valor.
- Durante lo corrido del 2023 se detectó que el incumplimiento de la meta del indicador de oportunidad en la respuesta a PQRSDF se debió principalmente a que la persona responsable de dar respuesta no la generó dentro de los tiempos del procedimiento, se invita a todas las dependencias a revisar la estructura en la que se gestionan las PQRSDF a fin de aminorar el riesgo de incumplimiento en los plazos 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 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.

- Se encontró para el período del informe, que varios de los radicados registrados como vencidos fueron delegados a prestadores de servicios y quedaron en las bandejas (en el Sistema de Gestión Documental Mercurio) sin evidencia de ningún tipo de gestión. Se invita a las dependencias con radicados vencidos a revisar y gestionar estos casos.
- La gestión de PQRSDf y los temas recurrentes interpuestos por nuestros grupos de valor, deberían ser tenidos en cuenta para la mejora continua de los procesos misionales y transversales de Indeportes Antioquia, se invita a todas las dependencias a revisar la gestión y el cumplimiento del procedimiento institucional.

11. Estado acumulado de la gestión de PQRSDf

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



Para el mes de diciembre de 2023, el comportamiento del indicador de oportunidad⁴ en la

gestión de PQRSD⁴ en el instituto fue el menor de toda la vigencia 2023, reportando un índice de oportunidad del 68%, un 27% por debajo del límite de tolerancia del indicador fijado en 95%.

Para el período se debían responder 94 radicados (recibidos durante noviembre y diciembre de 2023) que registraban vencimiento durante diciembre, de ellas 64 fueron oportunas, 11 fueron inoportunas y se registran vencidas sin gestión 19 radicados.

La oportunidad en la respuesta a las PQRSD⁴ en Indeportes Antioquia es una responsabilidad institucional, por ello su mejora depende de todas las Subgerencias y Oficinas Asesoras.

Atentamente,



VERÓNICA URREA GALLO
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E)

MCGARCIA

Estadística: Magda Yamile López Galvis. Secretaria Equipo CADA 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 diciembre de 2023

⁴ Número de radicados oportunos / Número de radicados que registraban vencimiento en el mes. Para el cálculo del indicador se toman en cuenta los radicados que registran como fecha de vencimiento el mes evaluado, por ello el número difiere de los radicados recibidos durante el período.