

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

Medellín, 06/02/2024



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

Asunto: Informe de gestión de PQRSDf para el período de enero de 2024

### Asunto: Informe de gestión de PQRSDf para el período de enero de 2024

Indeportes Antioquia cuenta con la Política de Servicio al Ciudadano<sup>1</sup> que tiene como objeto de *adoptar los lineamientos de Indeportes Antioquia para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los derechos de los ciudadanos en el relacionamiento y los servicios que presta la entidad*. En ella se encuentra la línea N° 5 relacionada con la gestión eficiente de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.

Con el fin de realizar el monitoreo de la gestión de PQRSDf recibidas en la entidad, mediante la presentación de informes de seguimiento con corte mensual, tal como lo establece el procedimiento P-SC-02<sup>2</sup> v10 donde se determinan las formas y los mecanismos para la recepción, radicación, categorización y gestión de este tipo de comunicaciones.

En cumplimiento con la actividad N° V13 del procedimiento, la Subgerencia Administrativa y Financiera, 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 enero de la vigencia 2024. Se espera que este documento sea el insumo para que las dependencias y la alta dirección de Indeportes Antioquia evalúen la interacción con sus grupos de valor a través de gestión de las PQRSDf que recibe la entidad.

#### 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 enero de 2024, según los tiempos establecidos en el procedimiento

<sup>1</sup> Véase: <https://indeportesantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2022/12/Politica-de-Servicio-al-Ciudadano-V2.pdf>

<sup>2</sup> Durante el mes de noviembre de 2023 el procedimiento P-GD-03 pasó a pertenecer al recién creado proceso de Servicio al Ciudadano, y cambió a la codificación P-SC-02.

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

institucional P-GD-03

- Período de medición: enero 1 al 31 de 2024
- Fuente de información: Sistema de información Mercurio.
- Fecha de corte: reporte generado el 01 de febrero de 2023 con corte a las 8:00 a.m.
- PQRSD: 274 radicados
- Flujos de trabajo parametrizados, base para la revisión de la gestión:

Parametrización de Workflow de PQRSD en el Sistema de Gestión Documental 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

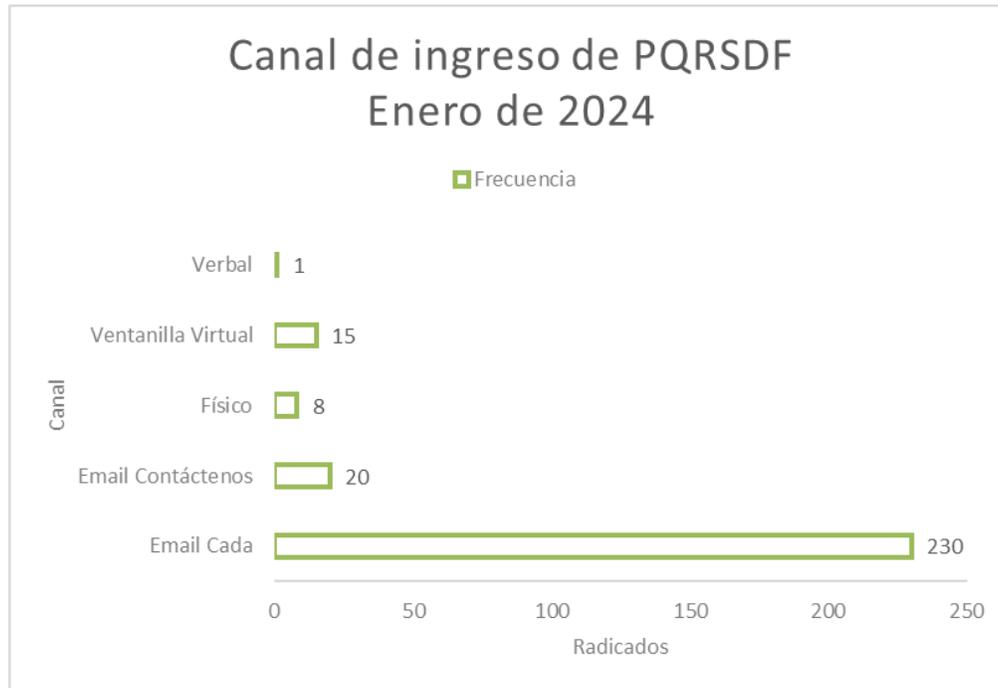
## 2. Canales de recepción de las PQRSD

Los canales de recepción de PQRSD 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](mailto:contactenos@indeportesantioquia.gov.co) y [denuncias@indeportesantioquia.gov.co](mailto: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](mailto:cada@indeportesantioquia.gov.co), estas son igualmente radicadas. Este medio sigue siendo el principal canal para el recibo de este tipo de comunicaciones, toda vez que los grupos de valor ya han tenido contacto con el Instituto por este correo y lo reconocen como el más eficiente.

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



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

Durante el mes de enero de 2024, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 274 comunicaciones tipificadas como PQRSDF.

Con corte al 31 de enero de 2024 el estado de la gestión es la siguiente:

Estado de respuesta PQRSDF radicadas en enero de 2024						
Ruta	Radicados	Cierres oportunos	Cierres inoportunos	Abiertas vencidas	Abiertas en término	% de Oportunidad
<b>Cinco días</b>						No aplica
<b>Diez días</b>	2	1		1		50%
<b>Quince días</b>	271	214	1	1	55	99%
<b>Treinta días</b>	1				1	No aplica

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

Ampliación de términos						No aplica
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>215</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>56</b>	

Para mejorar la interpretación del cuadro las cantidades corresponden a los siguiente:

- Radicados: cantidad de comunicaciones categorizadas en cada ruta de gestión de PQRSDF.
- Cierres oportunos: radicados que registran una respuesta relacionada antes del vencimiento del plazo de cada ruta.
- Cierres inoportunos: radicados que registran una repuesta relacionada, dentro del mes de radicación de la solicitud, pero por fuera del plazo estipulado por la ruta.
- Abiertas vencidas: radicados que excedieron el plazo de la ruta y no tienen evidencia de respuesta relacionada
- Abiertas 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 2 PQRSDF registradas como vencidas, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando de esta manera el comportamiento del indicador, pertenecen a:

- 2 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos, radicados: 202402000136 y 202402000357.

La respuesta inoportuna, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando el indicador corresponde a:

- 1 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos. Radicado 202402000030.

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

<b>Estado de gestión de PQRSDF por dependencia durante enero de 2024</b>			
<b>Dependencia</b>	<b>En ruta<sup>3</sup></b>	<b>Gestionadas<sup>4</sup></b>	<b>Total</b>
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	12	84	96
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	15	35	50
Subgerencia Administrativa y Financiera	4	44	48
Oficina Asesora Jurídica	17	27	44

<sup>3</sup> Radicados en trámite dentro de la ruta.

<sup>4</sup> Radicados gestionados, con respuesta asociada y cumplidos los 5 pasos de cada ruta.

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

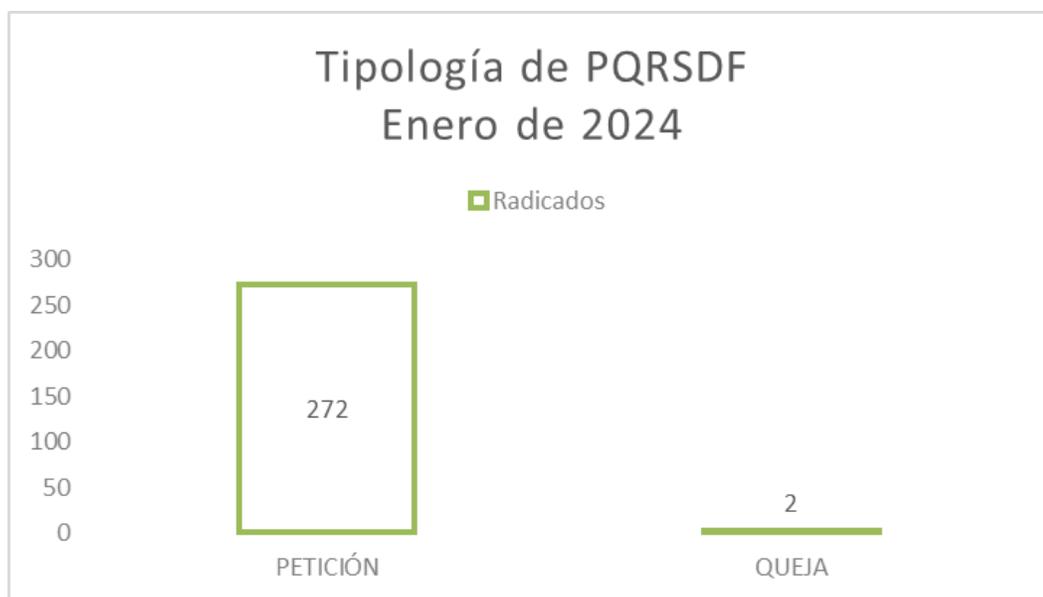
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	6	6	12
Oficina de Medicina Deportiva	1	9	10
Oficina de Talento Humano	5	4	9
Gerencia	1	1	2
Oficina de Asesora de Comunicaciones	2		2
Oficina de Control Interno		1	1
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>211</b>	<b>274</b>

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 enero de 2024.

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

Se registraron 272 peticiones, 2 quejas, radicadas en el mes de enero de 2024.



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	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	94	2	96

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

Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	50		50
Subgerencia Administrativa y Financiera	48		48
Oficina Asesora Jurídica	44		44
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	12		12
Oficina de Medicina Deportiva	10		10
Oficina de Talento Humano	9		9
Gerencia	2		2
Oficina Asesora de Comunicaciones	2		2
<b>Oficina de Control Interno</b>	1		1
<b>Total</b>	<b>273</b>	<b>1</b>	<b>274</b>

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 272 para el período evaluado, el 99% de los radicados. De estos, 63 se encuentran en ruta y 209 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	6	6			82	94
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	2	11	1	1	35	50
Subgerencia Administrativa y Financiera		3		1	44	48
Oficina Asesora Jurídica	9	7		1	27	44
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	2	4			6	12
Oficina de Medicina Deportiva				1	9	10
Oficina de Talento Humano		4	1		4	9
Gerencia		1			1	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	2					2
Oficina de Control Interno					1	1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>209</b>	<b>272</b>

#### b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado se registró 2 quejas.

Dependencia	Paso 5	Total
<b>Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros</b>	2	2
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

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

Las quejas tienen un tema común: la inconformidad en la gestión y respuesta en cuanto a trámite de pólizas para atención médica.

**c. Gestión de Reclamos**

Para el periodo evaluado no se registraron reclamos.

**d. Gestión de Sugerencias**

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

**e. Gestión de Denuncias**

Para el periodo evaluado no se registraron denuncias.

**5. Estado general de la gestión de PQRSDF por dependencia**

Trámite	Estado	Dependencias									TOTAL	
		Gerencia	Of. Jurídica	Of. Control Interno	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
Petición	Cierres Oportunos	1	28	1	10	5	45	5	82	36	213	
	Cierres Inoportunos							1			1	
	Abiertas en término	1	16		2		4	3	4	12	14	56
	Abiertas Vencidas								2			2
Queja	Cierres Oportunos								2		2	
	Cierres Oportunos											

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

	Abiertas en término											
	Abiertas Vencidas											
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>95</b>	<b>50</b>	<b>274</b>

## 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 enero de 2024, 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	Tres (3) radicados <ul style="list-style-type: none"> <li>• 202402000191 competencia del INDER Medellín</li> <li>• 202402000233 competencia del INDER Medellín</li> <li>• 202402000260 competencia del Ministerio del Deporte</li> </ul>
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

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

- Total, de radicados donde se negó el acceso a la información para el mes de enero: 0
- Total, de radicados que fueron objeto de traslado: 3

## 7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Durante el mes de enero de 2024 no se registran radicados enviados a la ruta de ampliación de términos.

## 8. PQRSDf con vigencia 2023 pendientes por gestionar

Derivados de la falta de gestión de la generación de respuestas, desde la vigencia 2023, se encuentran 34 radicados sin terminar la gestión en la ruta o tener alguna comunicación de respuesta asociada.

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	03/03/2023 14:23:41.287	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	236	
202302003814	03/05/2023 16:53:23.44	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	193	
202302005840	27/06/2023 13:46:07.73	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	154	
202302007418	22/08/2023 17:08:47.29	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	114	
202302007442	23/08/2023 17:52:42.09	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	113	
202302008083	04/09/2023 08:14:33.977	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	105	
202302008679	22/09/2023 15:08:35.463	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	91	
202302008964	26/09/2023 13:42:04.387	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	89	
202302009051	29/09/2023 08:02:39.077	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	86	
202302009095	29/09/2023 15:30:23.75	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	86	
202302009179	04/10/2023 15:17:06.51	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	83	
202302009381	17/10/2023 08:31:06.95	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	74	
202302010170	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios	66	

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
	16:16:59.36		Deportivos y Equipamientos		
<b>202302010172</b>	27/10/2023 16:30:57.243	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	66	
<b>202302010264</b>	31/10/2023 21:45:21.627	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	64	
<b>202302010274</b>	01/11/2023 11:00:09.547	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	63	
<b>202302010297</b>	01/11/2023 17:29:09.397	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	63	
<b>202302010491</b>	14/11/2023 11:13:46.153	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	54	
<b>202302010523</b>	15/11/2023 15:20:56.187	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	53	
<b>202302010525</b>	15/11/2023 16:12:16.33	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	53	
<b>202302010566</b>	17/11/2023 15:21:52.903	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	51	
<b>202302010912</b>	23/11/2023 15:53:54.187	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	47	
<b>202302011267</b>	28/11/2023 11:05:37.623	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	44	
<b>202302011283</b>	28/11/2023 17:11:53.8	2	Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	44	
<b>202302011358</b>	29/11/2023 18:29:14.2	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	43	
<b>202302011389</b>	30/11/2023 11:50:21.767	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	42	
<b>202302011451</b>	04/12/2023 17:13:28.05	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	40	
<b>202302011558</b>	06/12/2023 14:40:29.25	2	Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	38	
<b>202302011991</b>	12/12/2023 17:12:17.967	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	34	
<b>202302012080</b>	14/12/2023 10:20:31.7	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	32	
<b>202302012414</b>	27/12/2023 10:13:45.45	2	Gerencia	23	
<b>202302012475</b>	28/12/2023 17:13:46.937	4	Gerencia	22	Si bien tiene respuesta oportuna, no terminó la ruta de los 5 pasos. Es necesario terminar la gestión.
<b>202302012476</b>	28/12/2023 17:38:39.313	2	Gerencia	22	

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

## 9. Indicador de oportunidad<sup>5</sup> para el período evaluado

Para el mes de enero de 2024 registraban vencimiento un total de 199 radicados así: 2 fueron radicados en noviembre de 2023, 66 en diciembre de 2023 y 131 de enero de 2024.

De este número, 192 radicados registraron cierres oportunos, 3 cierres inoportunos y 4 permanecen abiertas vencidas. Con estos datos el indicador de oportunidad para el mes de enero de 2024 es de 96%.

## 10. Conclusiones y observaciones

- Si bien el comportamiento del indicador del mes de enero es superior respecto a periodos similares o referentes de las vigencias anteriores, es necesario que las dependencias continúen reforzando sus controles en aras de lograr el 100% de oportunidad en razón a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- Se invita a todas las dependencias en cabeza de los Subgerentes y Jefes de Oficina a determinar las estrategias que les permitan 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, en el marco del Sistema Integrado de Gestión.
- Es imperativo que las dependencias involucradas den gestión a los radicados que en este informe se determinan como abiertos vencidos desde la vigencia 2023. Estos implican la materialización del riesgo de inoportunidad, además pueden derivar en la recepción de una tutela por desconocer el derecho constitucional que tienen los ciudadanos a interponer peticiones respetuosas a las entidades estatales.
- Se recuerda a las dependencias la existencia de la ruta de ampliación de términos y la posibilidad que la Ley determina, cuando así aplique a una PQRSDF. Haciendo la salvedad que la comunicación de solicitud de ampliación de términos al peticionario, en ningún caso debe asumirse como la respuesta para concluir la ruta de gestión del radicado, que se cerrará solo una vez de otorgue la respuesta de fondo.
- Se recuerda al Equipo de Gestores de PQRSDF el papel fundamental que juegan en el engranaje de cumplimiento del procedimiento, en especial con la generación de las alertas tempranas. Es de suma importancia que cada gestor o gestora deje la constancia de esta actividad, consignada como la N° H12 en el procedimiento. Así mismo, que los Subgerentes y Jefes de Oficina tomen medidas respecto a las alertas generadas.

<sup>5</sup> 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.

- En aras de fortalecer los canales oficiales de contacto con los grupos de valor se invita a todas las dependencias a difundir el buzón [contactenos@indeportesantioquia.gov.co](mailto:contactenos@indeportesantioquia.gov.co) como el canal oficial de cara al ciudadano, así como las ventanillas virtual y física de radicación.
- Se recuerda a todos los servidores públicos, que en el caso de que una dependencia reasigne una PQRSD a otra, los datos del índice dinámico en el Sistema Mercurio, donde se registra la dependencia competente deben ser actualizados.
- Con el fin de contar con un instrumento de monitoreo para el seguimiento a las PQRSD desde el proceso de Servicio al Ciudadano se construyó un tablero de control accesible desde el botón de Gestión de PQRSD que se encuentra en cada proceso en el micro sitio interno del Sistema de Gestión de Calidad. Véase el link: <https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/PQRSD.aspx>

Atentamente,



VERÓNICA URREA GALLO  
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E)

MCGARCIA

**Estadística:** Magda Yamile López Galvis. Secretaria. Equipo CADA.

**Elaboró:** Marta Cecilia García Franco. Profesional Universitaria Equipo CADA.

**Anexos:** copia del reporte de ruta de PQRSD en formato MS Excel

**Copia:**

María Lilibiana Mendieta. Jefe Oficina Asesora Jurídica

Alejandro Zuluaga Mora. Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Juliana Bermúdez Henao. Jefe Oficina de Sistemas e Informática

Libier Jiménez Peña. Jefe de Oficina de Control Interno

Viviana Ángel Maya. Subgerente de Fomento y Desarrollo Deportivo

Sebastián Ocampo Vargas. Subgerente de Deporte Asociado y Altos Logros

Luz Adriana Valencia. Subgerente (e) de Escenarios Deportivos y Equipamientos

Claudia Patricia Vélez Escobar. Jefe Oficina de Talento Humano.

Oscar Mario Arenas. Jefe Oficina de Medicina Deportiva.

Claudia Salazar Arango. Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación