	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

Medellín, 02/02/2023



<i>Para:</i> CARLOS IGNACIO URIBE TIRADO  <i>De:</i> LIBIER JIMÉNEZ PEÑA	Dependencia: GERENCIA  Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO
--	--

**Asunto:** Informe de seguimiento segundo semestre de 2022 a la atención, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, radicadas en la Entidad de acuerdo a la Ley.

Cordial saludo Doctor Carlos Ignacio;


En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de INDEPORTES ANTIOQUIA, realiza seguimiento a la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad y a la operatividad de los diferentes canales habilitados por la Entidad para la recepción y respuesta de las mismas.

Para la elaboración de este documento, se tuvo en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema MERCURIO, gestor documental del Instituto con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, registradas durante el período analizado. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la Entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a las diferentes dependencias y los requerimientos de los ciudadanos.



**Indeportes Antioquia**

calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04 Aprobación: 27/10/2022
---	---	---------	---

## 1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

- Verificar el cumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política, en el que se establece que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*, por parte de INDEPORTES Antioquia.
- Dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, artículo 76 inciso 2°, que establece: *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”*
- Evidenciar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## 2. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Seguimiento y análisis de las PQRSDf que ingresaron a la Entidad desde el 1º de julio al 31 de diciembre de 2022.

## 3. LIMITANTES

No se presentaron factores que pudiesen influir en el normal desarrollo de la auditoria.


## 4. CRITERIOS:

Fundamentos legales:



**Indeportes Antioquia**

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022


- Artículo 23 Constitución Política de Colombia: Establece como Derecho Fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener respuesta.
- Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Inciso 2º Ley 1474 del 2011: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”
- Decreto legislativo 2623 del 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición
- Decreto 1166 del 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 815 de 2018. Competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.
- Ley 1952 del 2019. Código general disciplinario.
- Ley 2052 de 2020. Racionalización de trámites.
- Resolución Interna N° S2021000253 del 21/05/2021. “Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en INDEPORTES ANTIOQUIA”.

#### Fundamentos procedimentales:



**Indeportes Antioquia**

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

- Procedimiento para la Gestión de PQRSDf código P-GD-03 Versión 08 aprobada el 13/01/2023.

## 5. PRUEBAS DE AUDITORIA E INSTRUMENTOS APLICADOS

Para el desarrollo de la auditoría se aplicó:


- Verificación y análisis de datos del Sistema Mercurio:
  - ✓ Estructura para la atención de PQRSDf.
  - ✓ Canales para la recepción de PQRSDf.
  - ✓ PQRSDf recibidas en el período.
- Verificación y análisis documental (Actos administrativos y procedimientos):  
Para el Procedimiento para la “Gestión de PQRSDf código P-GD-03 Versión 08 aprobada el 13/01/2023, se validó en SharePoint:
  - ✓ Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas.
  - ✓ Contexto estratégico.
  - ✓ Normograma.
  - ✓ Indicadores.
  - ✓ Riesgos.
  - ✓ Mejoras.
  - ✓ MIPG.
- Seguimiento a planes de mejoramiento.
- Las demás que a criterio del auditor se consideraron pertinentes.

Adicionalmente, se realizó solicitud a la subgerencia Administrativa y Financiera encargada del centro de Administración Documental CADA para que enviara el reporte de las PQRSDf que han ingresado a la Entidad entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022.

Con la información entregada, se hizo una revisión y análisis de los tiempos de respuesta de las PQRSDf (Promulgación y observancia de las leyes, **Art. 62, de la ley 4ª de 1913 “Régimen político y municipal)** así como del procedimiento y la resolución de adopción del mismo.



**Indeportes Antioquia**  
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

Se cuentan los días hábiles, en los plazos de días señalados en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los días vacantes y feriados, a menos que se exprese lo contrario.

Los meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.




## 6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Se procedió a revisar la página <https://indeportesantioquia.gov.co/>, encontrándose que se dispone de dos sitios relacionados con el tema de PQRSDf, el primero de ellos es el canal denominado ventanilla única y el segundo Seguimiento PQRSDf.



**Indeportes Antioquia**

calle 48#70 - 180, Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022



Al dar click en ventanilla única aparecen los espacios de contacto con la Entidad, aquí es importante realizar las siguientes mejoras de forma:

#### **Punto de Atención al Ciudadano**

Calle 48 70-180 sector Estadio - Medellín

#### **Teléfono Fijo**

+57 (4) 5200890 ext. 1000

#### **Correo Insititucional**


contactenos@indeportesantioquia.gov.co

- Teléfono fijo: recordar que desde el 1 de septiembre cambio la forma de hacer llamadas en Colombia, se marca siempre 60+ número que identifica la región + el número de siempre.
- Al llamar a ese número fijo con la extensión relacionada contestan de portería. La pregunta sería son las personas que están allí (vigilantes) los encargados/responsable de contestar esta línea ¿tienen ellos la preparación necesaria para ubicar a los ciudadanos en sus necesidades?
- Corregir en Punto de Atención al Ciudadano, donde dice Correo Institucional, se encuentra mal escrito.
- Se dispone del correo [Contactenos@indeportesantioquia.gov.co](mailto:Contactenos@indeportesantioquia.gov.co), pero adicional en la recepción de PQRSDF vía email, se viene manejando el correo [cada@indeportesantioquia.gov.co](mailto:cada@indeportesantioquia.gov.co) en el cual de acuerdo a información brindada por el Centro de Administración Documental, se recibe un mayor número de requerimientos. Aquí se pueden presentar varias situaciones:
  1. La ciudadanía este manejando un correo que no es el oficial del Instituto.
  2. Los usuarios envían la misma información a los dos correos y esto podría generar diferentes radicados, por ende, es un desgaste administrativo en las respuestas que se dan desde el Instituto.



**Indeportes Antioquia**

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

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

- Al ingresar al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y colocar una PQRSDF anónima el mismo me obliga a diligenciar unos campos que por su carácter de ANONIMA no tendrían razón de ser: (los espacios marcados con \* son obligatorios).

#### RADICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

DATOS

**TRÁMITE:\***  
DENUNCIA

**TIPO PERSONA:\***  
Anónimo

**No. DE IDENTIFICACIÓN:**  
No. DE IDENTIFICACIÓN

**ANÓNIMO:\***  
ANÓNIMO

**PAIS:\***  
Seleccione

**TELÉFONO:\***  
TELÉFONO

**CORREO ELECTRÓNICO:**  
CORREO ELECTRÓNICO

**MEDIO POR EL CUAL DESEA RECIBIR RESPUESTA:\***  
☐ Correo Físico  
☐ Correo Electrónico

**BREVE DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD \*:**  
Restan -- Caracteres


“De conformidad con el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación se publicará en la página web por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará efectuada al finalizar el día siguiente. No obstante, la respuesta quedará registrada en la publicación para su consulta.



**Indeportes Antioquia**

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



	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

Cabe entonces recordar que las respuestas a las PQRSD de carácter anónimo, deben estar en un espacio en que la ciudadanía pueda consultarlas, ya sea mediante la creación de un espacio virtual y/o publicadas en cartelera física del Instituto.

Así mismo, se recibió reporte de las PQRSD que han ingresado al Instituto entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022. Dicha información fue allegada por la Profesional Universitaria del Centro de Administración Documental y Archivo CADA-Subgerencia Administrativa y Financiera.

Adicionalmente, el día 20/01/2023 se realizó entrevista con la profesional Universitaria del CADA, para resolver dudas y se validó el proceso de radicación con una de las auxiliares administrativa del Centro de Administración Documental y Archivo.

Con la información entregada el día lunes 16 de enero de 2023 a las 5:44 p.m, vía correo electrónico se procedió a realizar verificación y análisis de datos, encontrándose:

Entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del año 2022, el Instituto Departamental para el Deporte de Antioquia recibió un total de 1.210 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, discriminadas de la siguiente forma:

Mes	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
PQRSD recibidas	265	318	203	168	146	110

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2022

**Nota:** Durante el segundo semestre de 2022, no se presentaron felicitaciones.

Durante el segundo semestre de 2022, ingresó un promedio mensual de 201 PQRSD, presentándose una disminución frente al promedio mensual de ingreso obtenido en el primer semestre de 2022 (264).

Al comparar el semestre 2 del 2022 con respecto al segundo semestre de 2021, se presentó un aumento de 63 PQRSD en el promedio mensual reportado de (138).

Periodo de Tiempo	Ingreso promedio mensual de PQRSD
Segundo semestre de 2022	201




**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1



 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

Periodo de Tiempo	Ingreso promedio mensual de PQRSD
Primer semestre de 2022	264
Segundo semestre de 2021	138

Fuente: Construcción del equipo auditor – cuadro consolidado información promedio por semestre

A continuación, se presenta la relación de PQRSD ingresadas durante el segundo semestre de 2022, por dependencia y por tipo de solicitud:


Dependencia	Tipo de PQRSD	Cantidad PQRSD
Subgerencia Administrativa y Financiera	Petición	302
	Reclamo	1
<b>Total Subgerencia Administrativa y Financiera</b>		<b>303</b>
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Petición	235
	Queja	6
	Reclamo	4
	Sugerencia	2
	Denuncia	1
<b>Total Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo</b>		<b>248</b>
Oficina Asesora Jurídica	Petición	212
	Queja	1
	Sugerencia	1
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>214</b>
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	Petición	182
	Denuncia	1
<b>Total Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado</b>		<b>183</b>
Gerencia	Petición	102
	Denuncia	4
	Reclamo	3
	Queja	2
<b>Total Gerencia</b>		<b>111</b>
Oficina de Talento Humano	Petición	75
	Queja	1
	Reclamo	1
<b>Total Oficina de Talento Humano</b>		<b>77</b>
Oficina Asesora de Comunicaciones	Petición	30
<b>Total Oficina Asesora de Comunicaciones</b>		<b>30</b>
Oficina Asesora de Control Interno	Petición	15
<b>Total Oficina Asesora de Control Interno</b>		<b>15</b>
Oficina Asesora de Planeación	Petición	12



**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

Dependencia	Tipo de PQRSD	Cantidad PQRSD
<b>Total Oficina Asesora de Planeación</b>		<b>12</b>
Oficina de Medicina Deportiva	Petición	11
<b>Total Oficina de Medicina Deportiva</b>		<b>11</b>
Oficina de Sistemas e informática	Petición	4
<b>Total Oficina de Sistemas e informática</b>		<b>4</b>
CADA	Petición	2
<b>Total CADA</b>		<b>2</b>
<b>Total general</b>		<b>1210</b>

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2022

Del cuadro anterior puede concluirse que las dependencias con mayor número de PQRSD asignadas durante el segundo semestre de 2022 corresponden a la Subgerencia Administrativa y Financiera (303), la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo (248), la Oficina Asesora Jurídica (214) y la Gerencia (111).

### 6.1 Oportunidad en el Trámite de PQRSD:

De acuerdo a la información aportada por el CADA con corte al 16/01/2023, se observan los siguientes niveles de oportunidad e inoportunidad en el trámite de las PQRSD que se encontraban con respuesta relacionada a la fecha de corte:

Mes	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
% de respuesta oportuna	70	34	23	46	33	16
% Inoportunidad de la respuesta	30	66	77	54	67	84

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2022

En razón al cuadro anterior y en cuanto a la oportunidad en el trámite y respuesta de las PQRSD durante el segundo semestre de 2022, se tiene un promedio mensual del 63% de inoportunidad en la respuesta (PQRSD no respondidas dentro de los términos establecidos); solo en el mes de julio se logró responder el 70% de las PQRSD oportunamente, en el resto del semestre se está por debajo del 50%.

Lo anterior implica la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSD”, y, en consecuencia, el Instituto podrá verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por la violación al derecho de petición.


Adicionalmente, al comparar el nivel promedio de inoportunidad en el trámite y respuesta de las PQRSD y el número de solicitudes recibidas, entre el primer y segundo semestre de 2022, se observa lo siguiente:



**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

Primer semestre de 2022	Segundo semestre de 2022			Observaciones de la Oficina de Control Interno
PQRSD recibidas	Nivel promedio de inoportunidad (%)	PQRSD recibidas	Nivel promedio de inoportunidad (%)	
1585	17.9	1210	63	Disminución de 375 PQRSD con relación al primer semestre del 2022.  Aumento en los niveles de inoportunidad de respuesta.

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2022

Teniendo en cuenta el comparativo anterior, no es posible atribuir como causa raíz del incumplimiento a los términos de respuesta observado en el segundo semestre de 2022, a la cantidad de PQRSD ingresadas al sistema o a la capacidad operativa del Instituto.

De las 1.210 PQRSD ingresadas al sistema durante el segundo semestre de 2022, se evidenció que al 16/01/2023, 97 PQRSD no cuentan con respuesta asociada en la ruta work flow de MERCURIO, lo que podría implicar que las mismas no se encuentran tramitadas, conforme se discrimina a continuación:

Tipo de PQRSD	PQRSD Ingresadas	PQRSD sin registro asociado
Petitionen	1.183	87
quejas	10	4
reclamos	9	2
sugerencias	3	1
Denuncias	5	3
felicitaciones	0	0
Total	1.210	97

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2022

De los nueve (9) reclamos que han ingresado al Instituto, seis (6) de ellos están relacionados con el incumplimiento a los tiempos de respuesta de diferentes peticiones, es decir el 66.66%. Tres (3) de ellos pertenecen a la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, dos (2) a la Gerencia y uno (1) a la Subgerencia Administrativa y Financiera. Por lo anterior, se recomienda implementar las acciones necesarias desde la Alta Dirección y jefes de dependencia, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de las diferentes peticiones.


Respecto a los reportes generados desde el aplicativo MERCURIO, y teniendo en cuenta los ajustes efectuados al Procedimiento “Gestión de PQRSD código P-GD-03 Versión 08”, se recomienda incluir en dichos reportes, el tiempo de respuesta o fecha límite de respuesta, de acuerdo al tipo de solicitud y a los términos



**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

establecidos por Ley. Lo anterior, con el fin de fortalecer el sistema de alertas y controles respecto a la oportunidad en el trámite y respuesta a las PQRSD.

## 6.2 Análisis de recurrencia en los temas o procesos asociados a las PQRSD:


Analizados los tiempos de respuesta establecidos como propuesta de valor del Instituto (10 días) y los términos de respuesta establecidos por Ley, se observa, para las dependencias con mayor número de PQRSD asignadas y mayor número de PQRSD tramitadas por fuera de los términos, los siguientes temas o procesos en los que se generan retrasos o cuellos de botella:

Dependencia	Proceso/Tema relacionado	PQRSD
<b>Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo</b>	Asuntos Contractuales	19
	Programación y realización de eventos deportivos	16
	Escenarios Deportivos	12
	Ciclorrutas	11
	Asesoría y acompañamiento en temas deportivos	5
	Asuntos Disciplinarios Deportistas/Entrenadores/Jueces	3
	Inscripción/Registro Deportistas	2
	<b>Total Dependencia</b>	<b>68</b>
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	Certificación Contractual	21
	Inscripción Dignatarios Ligas	9
	Asuntos Contractuales	6
	Personería Jurídica	6
	Junta Directiva Indeportes	4
	Solicitud de apoyo económico/logístico	3
	Acciones Populares	1
	Expedición Certificado de Existencia y Representación Legal	1
	Solicitud de Información Ligas/clubes	1
	<b>Total Dependencia</b>	<b>52</b>
<b>Gerencia</b>	Asuntos administrativos Ligas	13
	Actuaciones Contractuales	12
	Solicitud Personería Jurídica	7
	Inscripción Dignatarios Ligas	4
	Solicitud Cita	2
	Comodato FEDAN	1
	Expedición Representación Legal	1
	<b>Total Dependencia</b>	<b>40</b>
<b>Oficina de Talento Humano</b>	Convocatoria Territorial 2019	7
	Certificado Laboral	4
	Historia Laboral	3



**Indeportes Antioquia**

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

Dependencia	Proceso/Tema relacionado	PQRSD
	Asuntos Disciplinarios	2
	Información vacancias	2
	Permiso Sindical	2
	Asuntos Disciplinarios	1
	Audiencias	1
	Solicitud Certificado de Ingresos y Retenciones	1
	Evaluación del Desempeño	1
	Trámites Seguridad Social	1
	<b>Total Dependencia</b>	<b>25</b>
<b>Subgerencia Administrativa y Financiera</b>	Tesorería	5
	Asuntos Contractuales	3
	Solicitud Certificado de Ingresos y Retenciones	2
	Solicitud Transporte/Alojamiento Juegos/Apoyo	2
	Uso Sedes/Instalaciones	2
	Contabilidad	1
	Permiso Sindical	1
	Personería Jurídica	1
	Pólizas	1
	Presupuesto	1
	Solicitud de Información	1
	Viáticos	1
	<b>Total Dependencia</b>	<b>21</b>

Respecto a los temas identificados en el anterior cuadro se concluye lo siguiente:

- **Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo:** Los asuntos contractuales referenciados, están asociados en su mayoría a la contratación de obra civil, que sumados a las PQRSD relacionadas con escenarios deportivos y Ciclorrutas, constituyen el 62% de las PQRSD con retrasos o cuellos de botella en esta dependencia.


Con la creación de la Subgerencia de Escenarios deportivos y equipamientos, se espera agilizar el trámite de dichas PQRSD, evitando incumplimientos.

- **Oficina Asesora Jurídica:** Durante el segundo semestre de 2022, la solicitud de Certificación Contractual se configuró como el principal cuello de botella en esta dependencia.



**Indeportes Antioquia**

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

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

Si bien la Certificación Contractual fue descentralizada de la Oficina Asesora Jurídica, paralelamente se observa que las dependencias con mayor número de contratistas son las mismas dependencias con mayor número de PQRSD asignadas, lo que generaría cuellos de botella adicionales en dichas dependencias, implicando incumplimientos en los términos de respuesta y persistencia del problema detectado.

Por lo anterior, es posible concluir que el problema detectado fue trasladado a otras dependencias, más no cuenta con una solución de fondo que ataque la causa raíz, la cual corresponde a la parametrización y articulación de los sistemas de información del Instituto y a la definición y regulación de los trámites en línea para público interno y externo (Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano - Línea: Gestión eficiente de Trámites y Servicios, cumplimiento de la Ley 692 de 2005).

Contando con la parametrización o sistematización de la extracción de este tipo de información a través de la página WEB de la Entidad, los servidores públicos encargados del tema podrían enfocarse en otros temas que requieran de mayor análisis o gestión.


- **Oficina de Talento Humano:** Se observa la asignación de temas que a su vez se encuentran asignados a la Subgerencia Administrativa y Financiera, tales como:
  - ✓ Permiso Sindical
  - ✓ Solicitud Certificado de Ingresos y Retenciones

Por lo anterior, se recomienda identificar, establecer e informar al CADA la relación de los temas que corresponden a la competencia de cada una de las dependencias, con el fin de lograr una adecuada asignación de las PQRSD, evitar el redireccionamiento entre dependencias y asegurar una gestión y trámite eficiente de las PQRSD

Finalmente, se realizó verificación de las fechas de ingreso y salida de las PQRSD con respuesta asociada en la ruta work flow, encontrándose inconsistencia en las PQRSD con radicado 202202004624, 202202005504 y 202202008305, toda vez que la fecha de respuesta o salida es anterior a la fecha de ingreso de la PQRSD.



**Indeportes Antioquia**  
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

Analizadas las respuestas asociadas a las rutas PQRSD mencionadas, se observa lo siguiente:

Radicado	Referencia del Documento	Respuestas Asociadas	Días Trámite	Dependencia	Observaciones OCI
202202004624 14/07/2022	Petición solicitud para envío de comunicaciones	202203003693 11/07/2022	-4	Oficina asesora jurídica	La respuesta asociada no corresponde a lo que el peticionario solicita.
202202005504 17/08/2022	Petición de acta de liquidación contrato de obra 171 de 2018	202203003631 5/07/2022	-30	Subgerencia de fomento y desarrollo deportivo	El peticionario requirió el "acta de liquidación del contrato de obra 171 de 2018, derivado del convenio suscrito con INDEPORTES". La respuesta asociada corresponde a otra PQRSD relacionada con el contrato 171 de 2018, en la que se indica que a la fecha no se cuenta con el acta de liquidación del contrato.
202202008305 16/11/2022	Traslado petición radicado viva r202210002319 del 25 de octubre de 2022	202203006075 4/11/2022	-7	Subgerencia de fomento y desarrollo deportivo	Corresponde a un traslado de PQRSD por parte de VIVA, dicha PQRSD había sido tramitada por Indeportes previamente. En la respuesta relacionada, se le niega el acceso a la información al Peticionario, siendo importante tener en cuenta que no se trataba de información clasificada como reservada, adicionalmente, no se observa solicitud de aclaración de lo solicitado por el peticionario, conforme a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2022

De acuerdo a las observaciones plasmadas en el cuadro anterior, se recomienda fortalecer los controles y las actividades de revisión y verificación realizadas por los jefes de dependencia, con el fin de asegurar que se genere una respuesta de fondo al peticionario.

### 6.3 Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas

Con relación a este ítem, se sugiere revisar la estrategia de cumplimiento de la necesidad: "*Recibir una respuesta oportuna a los requerimientos*", teniendo en cuenta que se debe organizar de acuerdo al flujo de trabajo que actualmente aparece en la nueva versión del procedimiento.




**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1



	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

REQUISITOS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIA CUMPLIMIENTO	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y REVIS
1. Notificación oportuna del número de radicado asignado a las gestiones realizadas en la Ventanilla Única de Correspondencia, independiente del canal o medio usado para radicar.	la radicación se realice de manera física o a través del radicador virtual dispuesto en la página web. *Recibir en menos de 24 horas, la notificación del radicado, si el envío se realiza a través de los buzones de correo destinados para la recepción.	*Direcccionamiento eficiente al responsable de la gestión de cada radicado. *Cuando se trate de una PQRSDF seguimiento de gestión mediante la elaboración de un informe mensual de cumplimiento.	laborales, los mensajes que ingresaron a los buzón institucionales, los radica en orden de llegada y notifi destinatario el número de radicado. *Cada mensaje radicado es movido de la bandeja de rec a la carpeta de cada radicador, para hacer control y de responsabilidades.	
3. Disponer de medios para realizar seguimiento a su solicitud o trámite	*Contar con canales de seguimiento al estado de la gestión de los radicados.	*Indeportes dispone de un enlace para el seguimiento a los radicados tipo PQRSDF a través de la WEB: <a href="https://mercurio.indeportesantioquia.gov.co/mercurio/indiceservlet?operacion=9&amp;codindice=00021&amp;indicador=3">https://mercurio.indeportesantioquia.gov.co/mercurio/indiceservlet?operacion=9&amp;codindice=00021&amp;indicador=3</a> *El CADA de Indeportes, a demanda, consulta el Sistema de Gestión Documental Mercurio, e informa al usuario sobre el estado de su requerimiento	Ventana de consulta de radicados disponible en la vent WEB: <a href="https://mercurio.indeportesantioquia.gov.co/mercurio/indiceservlet?operacion=9&amp;codindice=00021&amp;indicador=3">https://mercurio.indeportesantioquia.gov.co/mercurio/indiceservlet?operacion=9&amp;codindice=00021&amp;indicador=3</a> *El equipo CADA ofrece información presencial, telefó via correo electrónico a los usuarios que indagan por el de la gestión de su radicado.	
4. Recibir una respuesta oportuna a los requerimientos	*Recibir, dentro de los tiempos de norma, las respuestas a su requerimiento.	*Para el caso de las PQRSF, el sistema Mercurio cuenta con un flujo de trabajo, de 10 días, que parametriza la gestión. *Cada dependencia encargada de la gestión es la responsable de llevar a cabo la gestión temática de las solicitudes de acuerdo a sus responsabilidades funcionales.	*Alertas tipo semáforo en los radicados de Mercurio e bandejas de Destinatario y Workflow *El CADA envía copia de cada asunto a la gestora de subgerencias u oficinas, quienes apoyan el seguimiento radicados. *Validación de respuestas asociadas a PQRSDF en el sis Mercurio, según el procedimiento de gestión.	

## 6.4 Contexto estratégico

No se logra visualizar en el Contexto estratégico ni en la matriz PESTAL información relacionada con las PQRSDF.

## 6.5 Normograma

Al revisar en el Normograma del proceso Gestión Documental, se evidenció que no se encuentra relacionada la siguiente normativa relacionada con las PQRSDF.

Ley 1474 de 2011. Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Decreto legislativo 2623 del 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 1166 del 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.


Decreto 815 de 2018. Competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.

Resolución Interna N° S 2021000253 del 21/05/2021. “Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en INDEPORTES ANTIOQUIA”.



**Indeportes Antioquia**  
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

CO-SC5133-1

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

## 6.6 Indicadores

El Instituto cuenta con el SGC el cual se puede visualizar en SharePoint con la información de cada uno de los procesos. Es de anotar que no fue posible revisar la información de los indicadores en dicha plataforma, razón por la cual se solicitó a la oficina asesora de planeación, la cual fue entregada de manera inmediata.

Cabe realizar la precisión de que no existe la medición para el mes de julio del indicador denominado Eficiencia en respuesta a PQRSD radicadas.

## 6.7 Riesgos y Controles

Se tienen identificados dos (2) riesgos con relación a la PQRSD.

**Riesgo 1:** Posibilidad afectación reputacional de error en el direccionamiento de documentos radicados.

**Causa inmediata:** Por error de los servidores públicos del CADA en la radicación y direccionamiento de documentos en el Sistema MERCURIO.

**Causa raíz:** Debido a la baja aplicación o desconocimiento de los procedimientos de recepción y trámite.

**Control:** Monitorear las actividades de radicación para determinar el índice de devoluciones al "radicador" y el motivo de las mismas.

**Como lo realiza:** El profesional Universitario del CADA mediante el análisis de las causales de las devoluciones de comunicaciones oficiales y PQRSD determinar en qué casos se trata de inconsistencias en la identificación del asunto o la oficina competente y plantea las acciones de mejora pertinentes.

**Riesgo 2:** Posibilidad de afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSD.

**Causa inmediata:** Por el incumplimiento del procedimiento establecido en INDEPORTES para la gestión de PQRSD.


**Causa raíz:** Debido el bajo nivel de apropiación por parte de los servidores públicos de las herramientas y procedimientos para la gestión.

**Control:**



**Indeportes Antioquia**

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

1. Mantener implementado el flujo de trabajo o WORKFLOW establecido para la gestión de las PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental MERCURIO.

2. El Equipo del CADA analiza el reporte de WORKFLOW con corte mensual y elabora el informe de gestión de la ruta de PQRSDF que se comparte con la alta gerencia de INDEPORTES Antioquia.

### Como lo realiza:

1. Se monitorea el cumplimiento y tiempos de Workflow establecidos en el aplicativo MERCURIO, en la ruta de 6 pasos que debe ser cumplida en períodos de 10 días para cada radicado. Según lo establecido en el procedimiento P-GD-03.

2. Cada mes el proceso hace una revisión de la ruta para presentar el informe de gestión de las PQRSDF; de esta forma se puede evidenciar el cumplimiento o no de los términos establecidos.

Acotaciones desde la Oficina de Control Interno:

- Se debe revisar y ajustar el ítem denominado **Cómo lo realiza** para el riesgo No. 2, dado que está determinado para periodos de 10 días y el procedimiento cambió.
- El riesgo se viene materializando cada cuatrimestre, aquí es importante que en el SGC se diseñe un hallazgo por autoevaluación que nos lleve a tomar acciones para subsanar la situación presentada.

## 6.8 Mejoras


Fue revisado el Plan de Mejoramiento Institucional en el cual se evidencia seguimiento a los anteriores informes de auditoría, sin embargo, es importante realizar las siguientes precisiones teniendo en cuenta el rastreo efectuado por el equipo auditor el 17/01/2023.

Se tienen 16 acciones pendientes en el proceso Gestión Documental relacionadas con las PQRSDF, de las cuales catorce (14) corresponden a informes efectuados por la Oficina de Control Interno y los otros dos (2) a notas de mejora que dejó la auditoria externa por parte del ICONTEC, es importante el avance en las acciones propuestas con el fin de lograr resolución de las peticiones, quejas, reclamos,



**Indeportes Antioquia**

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

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD en el Instituto de manera oportuna.

A continuación, se realiza una discriminación de las acciones abiertas:


# Acción de mejora	Tema	Observación del equipo auditor
79	Diligenciar la casilla Referencia del documento	<ul style="list-style-type: none"> <li>El instructivo de Radicación I-GD-06, INSTRUCTIVO DE RECIBO- REGISTRO Y RADICACIÓN EN UNIDAD <b>RECEPCIPON</b> DOCUMENTAL O VENTANILLA ÚNICA se encuentra desactualizado (Ver negrilla y subrayado y organizar el nombre en el SGC).</li> <li>La acción tiene seguimiento, sin embargo, no presenta porcentaje de avance.</li> </ul>
80	Falta de mecanismos que permitan a los Gestores identificar el momento adecuado de evacuar la PQRSD en el sistema debido a que es un gestor diferente el que termina el proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>La acción presenta seguimiento.</li> <li>Se insta a revisar el porcentaje de avance.</li> </ul>
81	Falta de capacitación al personal en general sobre el adecuado funcionamiento del software y la manera de gestionar las PQRSD en el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este hallazgo fue reportado desde el 01/07/2022 y a la fecha no presenta avance, esta acción es importante desarrollarla en el corto plazo.</li> </ul>
264	No existe un procedimiento establecido para trabajar el tema de las Denuncias en el Instituto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para el tratamiento de esta acción se dispuso de dos acciones las cuales no se han cumplido: documentar el procedimiento de denuncias en la Entidad y tener un profesional responsable de atención al ciudadano, a la fecha el contrato de la profesional no está vigente.</li> </ul>
265	Continuar con la implementación de estrategias para las áreas que no están cumpliendo con el 100% de respuesta a las peticiones en términos de oportunidad, lo que permitiría minimizar las respuestas extemporáneas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta acción tiene un cumplimiento del 70% y fue reportada en Auditoría de Control Interno a las PQRS 202201011191 del 25/07/2022, sin embargo, la acción # 81 es en el mismo sentido (Auditoría INFORME CONSOLIDADO PQRSD VIGENCIA 2021 radicado 202201004937 del 2022/03/15) y el porcentaje de avance es 0%.</li> <li>Es importante revisar el tema y atacarlo en el corto plazo</li> <li>Del total de 1210 PQRSD recibidas en el semestre 2-2022, 97 no tienen registro asociado</li> </ul>
267	Realizar seguimiento a las PQRSD próximas a vencerse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se evidencia las alertas tempranas sobre el estado de la gestión de cada dependencia</li> </ul>
269	Asociación de las respuestas por MERCURIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>El plan de acción que se tiene en esta acción es igual a la 81 y en cada una de ellas el porcentaje de avance es diferente.</li> </ul>
270	Enfocarse en las causas que dieron origen de las 702 PQRSD de la oficina ASESORA JURÍDICA, (que son el 44% de las PQRSD que recibió la Entidad en el semestre) para lograr una disminución de las PQRSD recibidas en el Instituto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiene seguimiento, pero no tiene la acción a desarrollar, por lo tanto, no es claro como las tareas que se vienen efectuando están acordes a la acción a desarrollar si la misma no existe.</li> </ul>
272	Verificar la posibilidad de interponer una línea única para la atención de PQRSD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiene seguimiento a la fecha.</li> <li>Es importante el disponer de la profesional responsable del modelo de atención a la ciudadanía para no dejar caer este tema.</li> </ul>



CO-SC5133-1

**Indeportes Antioquia**

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

# Acción de mejora	Tema	Observación del equipo auditor
273	Disponer de una oficina de Atención a la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar avanzando en la gestión de este tema.</li> </ul>
275	Inoportunidad de respuesta a las PQRSD, se tiene un promedio para el semestre de 17.90% de PQRSD no respondidas dentro de los términos que establece la Ley.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta acción está relacionada con Sensibilizar a los funcionarios y contratistas de la entidad la importancia la gestión oportuna de las PQRSD y las implicaciones que tiene su incumplimiento. Acción que es en el mismo sentido que la 269-268 Y 81, lo que nos lleva a concluir que el desarrollar la acción propuesta posiblemente lleva a la Entidad a mejorar el caminar de las PQRSD.</li> </ul>
276	Revisión de dato erróneo en una medición del indicador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acción relacionada con un dato erróneo en los indicadores, lo cual era posible tratar en el corto plazo, a la fecha el seguimiento es del 30%, se hace un llamado a revisar el tema.</li> </ul>
277	Si la dependencia que recibe la PQRSD, requiere la concurrencia de otra dependencia, debe inmediatamente remitir la PQRSD para su respuesta y debe estar al tanto de los términos establecidos en el procedimiento, así como a los de ley.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No dispone de seguimiento a la fecha.</li> </ul>
GD-09	Parametrizar y ajustar el sistema de gestión documental MERCURIO para que arroje informes de acuerdo a los requerimientos propios de la entidad y puedan hacerse de manera automatizada y no manual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere actualizar el seguimiento.</li> </ul>
GD-12	Clasificación y análisis de las denuncias, quejas y reclamos, por el tipo de motivo o falla,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detectada en auditoría externa</li> <li>No tiene identificado el efecto</li> </ul>
GD-13	Investigación de causas de demora en respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por fuera de los términos establecidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detectada en auditoría externa</li> <li>No tiene identificado el efecto</li> </ul>

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2022

## 6.9 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

Se procedió a realizar revisión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- (Decreto 1499 de 2017), el cual está compuesto de siete (7) dimensiones, una de las cuales es la Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (dimensión 3), la cual agrupa ocho (8) políticas, una de las cuales es la Política de Servicio al ciudadano, la cual está directamente relacionada con el Procedimiento para la Gestión de PQRSD.


Se evidencia entonces que el Instituto cuenta con la POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO, la cual se puede visualizar en el apartado transparencia de la página web del Instituto, la misma se encuentra en su versión 2 con fecha de aprobación noviembre del 2022, no obstante, no se evidencia su implementación.



**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

## 7 FORTALEZAS, OBSERVACIONES Y ASPECTOS POR MEJORAR

No.	FORTALEZAS U ASPECTOS FAVORABLES
1	La Entidad cuenta con el software MERCURIO, herramienta para la gestión documental que permite a la ciudadanía y a los servidores públicos del Instituto interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. A la fecha dicho aplicativo tuvo una parametrización las rutas de gestión de PQRSDF en tiempos diferenciados de 5, 10, 15 y 30 días; así como la creación de una ruta de categorización y una de ampliación de términos con lo cual se garantiza una forma más eficiente de administrar y gestionar, dentro de los tiempos de Ley, este tipo de comunicaciones en el Instituto.
2	Nueva versión del procedimiento PARA LA GESTIÓN DE PQRSDF creada el 13/01/2023, en el cual se incluyen las modificaciones generadas por la parametrización de los flujos de trabajo en el sistema Mercurio con base en los tiempos de gestión de PQRSDF estipulados por Ley, así mismo, se incluye la actividad de seguimiento a la gestión mediante la elaboración de informes sobre el comportamiento de los flujos de trabajo y una actividad de evaluación de la gestión de PQRSDF en cada dependencia.
3	Se tiene el documento denominado Autodiagnóstico Servicio a la Ciudadanía, elaborado en el marco del contrato 476 del 2022, radicado con el Nro. 202201014051 del 02/09/2022, el cual brinda insumos al INSTITUTO, para la implementación de modelo de atención al ciudadano.
4	<p>El contar en la página principal de la Entidad <a href="https://indeportesantioquia.gov.co/">https://indeportesantioquia.gov.co/</a> con los canales: <b>Ventanilla Única</b>, el cual integra los diferentes espacios de contacto que tiene el ciudadano con el Instituto tales como Email, Dirección, Teléfono, Formulario PQRSDF y correo electrónico para denuncias.</p> <p><b>Seguimiento PQRSDF</b>, la cual permite consultar el estado de la solicitud ingresando el número de radicado.</p> <p>Lo anterior es un instrumento útil para el ciudadano para realizar trámites y consultas sin necesidad de desplazarse a la Institución</p>

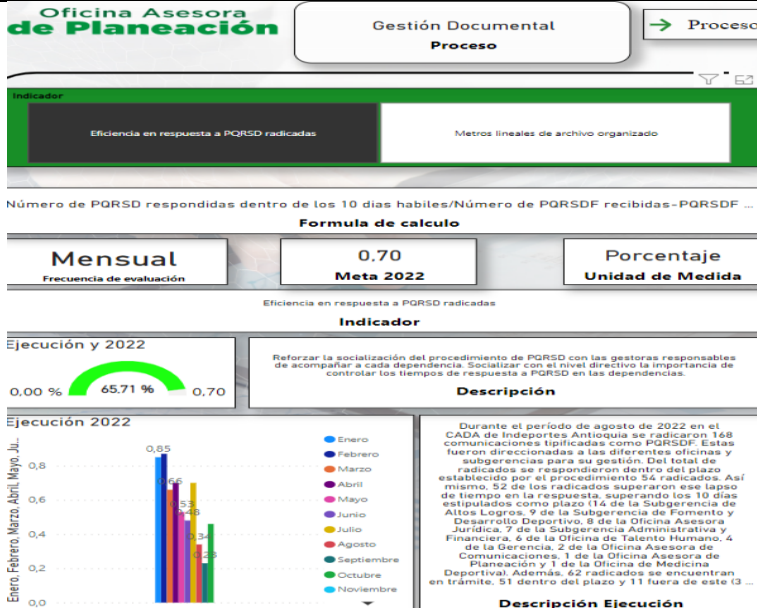
No.	OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS
1	<p><b>CRITERIO:</b> PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN DE INDICADORES. Código: P-PO-09. A partir de la actividad 17.</p> <p><b>CONDICIÓN:</b> La Entidad cuenta con el SGC el cual se puede visualizar en SharePoint la información de cada uno de los procesos. Es de anotar que no fue posible revisar la información del indicador "Eficiencia a respuesta de PQRSDF radicadas" en dicha plataforma ya que la misma no es visible. Solo se puede ver una página y no es la actual.</p>



**Indeportes Antioquia**


calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)



No.	OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS
	 <p><b>POSIBLES CAUSAS:</b> Falta de mantenimiento del software que apoya los indicadores. Falta de conocimiento de los administradores del software del SGC.</p> <p><b>POSIBLES CONSECUENCIAS:</b> Información no disponible para consulta general y toma de decisiones. Incumplimiento del procedimiento Código: P-PO-09 PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN DE INDICADORES.</p>
2	<p><b>CRITERIO:</b> Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación se publicará en la página WEB por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará efectuada al finalizar el día siguiente. No obstante, la respuesta quedará registrada en la publicación para su consulta.</p> <p><b>CONDICIÓN:</b> Al revisar tanto la página WEB del Instituto como las carteleras de la Entidad, no se evidencia respuesta a las PQRSDF de carácter anónimo. Adicional tampoco se visualiza el espacio destinado para este tema.</p> <p><b>POSIBLES CAUSAS:</b> Falta de recurso humano. Desconocimiento de la norma. Falta de una oficina de relación con el ciudadano o un área de atención al ciudadano.</p> <p><b>POSIBLES CONSECUENCIAS:</b> Incumplimiento normativo.</p>



No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA O RECOMENDACIONES																																												
1	De existir la forma de realizar la parametrización o sistematización de la extracción de información como: Certificado de existencia y representación legal, Certificación de Ingresos y Retenciones en la Fuente y solicitud certificado laboral por la página WEB de la Entidad; el Instituto ahorraría tiempo en los servidores públicos de la Entidad encargado del tema que se podría aprovechar en la respuesta oportuna de todas las solicitudes.																																												
2	Se recomienda poner en marcha en el corto plazo la implementación de la política de atención al ciudadano, dado que la misma fue aprobada en comité de gestión y desempeño el día 8 de noviembre de 2022.																																												
3	<p>En el autodiagnóstico realizado para la gestión de la política de servicio al ciudadano, se tienen las líneas de acción 3 y 5: Administración y fortalecimiento de canales de atención y Gestión eficiente de PQRSD respectivamente; las cual tiene un porcentaje de cumplimiento del 37 y 49% correspondientemente, las mismas reflejan una puntuación para la Entidad baja que señalando un riesgo inminente de incumplimiento.</p> <table><tr><th colspan="4">Resultados obtenidos</th></tr><tr><th colspan="4">RESULTADOS</th></tr><tr><td colspan="2">Nombre de la Entidad</td><td colspan="2">INDEPORTES ANTIOQUIA</td></tr><tr><th>LINEA</th><th>NOMBRE</th><th>CUMPLIMIENTO DE LA LINEA</th><th>OBSERVACIÓN</th></tr><tr><td>Línea de acción 1</td><td>Direccionamiento estratégico</td><td>60,13%</td><td>Posible riesgo de incumplimiento para la entidad</td></tr><tr><td>Línea de acción 2</td><td>Cualificación del talento humano</td><td>30,30%</td><td>Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad</td></tr><tr><td>Línea de acción 3</td><td>Administración y fortalecimiento de canales de atención</td><td>37%</td><td>Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad</td></tr><tr><td>Línea de acción 4</td><td>Gestión eficiente de trámites y servicios</td><td>46%</td><td>Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad</td></tr><tr><td>Línea de acción 5</td><td>Gestión eficiente de PQRSD</td><td>49%</td><td>Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad</td></tr><tr><td>Línea de acción 6</td><td>Mejoramiento del ciclo de servicio</td><td>20%</td><td>Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad</td></tr><tr><td colspan="2">CUMPLIMIENTO ENTIDAD</td><td>40,4%</td><td>RIESGO INMINENTE DE INCUMPLIMIENTO PARA LA ENTIDAD</td></tr></table> <p>Se recomienda tomar las acciones pertinentes que lleven a mejorar sustancialmente el resultado antes mencionado.</p>	Resultados obtenidos				RESULTADOS				Nombre de la Entidad		INDEPORTES ANTIOQUIA		LINEA	NOMBRE	CUMPLIMIENTO DE LA LINEA	OBSERVACIÓN	Línea de acción 1	Direccionamiento estratégico	60,13%	Posible riesgo de incumplimiento para la entidad	Línea de acción 2	Cualificación del talento humano	30,30%	Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad	Línea de acción 3	Administración y fortalecimiento de canales de atención	37%	Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad	Línea de acción 4	Gestión eficiente de trámites y servicios	46%	Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad	Línea de acción 5	Gestión eficiente de PQRSD	49%	Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad	Línea de acción 6	Mejoramiento del ciclo de servicio	20%	Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad	CUMPLIMIENTO ENTIDAD		40,4%	RIESGO INMINENTE DE INCUMPLIMIENTO PARA LA ENTIDAD
Resultados obtenidos																																													
RESULTADOS																																													
Nombre de la Entidad		INDEPORTES ANTIOQUIA																																											
LINEA	NOMBRE	CUMPLIMIENTO DE LA LINEA	OBSERVACIÓN																																										
Línea de acción 1	Direccionamiento estratégico	60,13%	Posible riesgo de incumplimiento para la entidad																																										
Línea de acción 2	Cualificación del talento humano	30,30%	Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad																																										
Línea de acción 3	Administración y fortalecimiento de canales de atención	37%	Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad																																										
Línea de acción 4	Gestión eficiente de trámites y servicios	46%	Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad																																										
Línea de acción 5	Gestión eficiente de PQRSD	49%	Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad																																										
Línea de acción 6	Mejoramiento del ciclo de servicio	20%	Riesgo inminente de incumplimiento para la entidad																																										
CUMPLIMIENTO ENTIDAD		40,4%	RIESGO INMINENTE DE INCUMPLIMIENTO PARA LA ENTIDAD																																										
4	Respecto a los reportes generados desde el aplicativo Mercurio, y teniendo en cuenta los ajustes efectuados al Procedimiento “Gestión de PQRSDF código P-GD-03 Versión 08”, se recomienda incluir en dichos reportes, el tiempo de respuesta o fecha límite de respuesta, de acuerdo al tipo de solicitud y a los términos establecidos por Ley. Lo anterior, con el fin de fortalecer el sistema de alertas y controles respecto a la oportunidad en el trámite y respuesta a las PQRSD.																																												
5	<p>Durante el segundo semestre de 2022, la solicitud de Certificación Contractual se configuró como el principal cuello de botella en la Oficina Asesora Jurídica, la Certificación Contractual fue descentralizada desde esta oficina. Se observa que las dependencias con mayor número de contratistas son las mismas dependencias con mayor número de PQRSD asignadas, lo que generaría cuellos de botella adicionales en dichas dependencias, implicando incumplimientos en los términos de respuesta y persistencia del problema detectado.</p> <p>Por lo anterior, es posible concluir que el problema detectado fue trasladado a otras dependencias, más no cuenta con una solución de fondo que ataque la causa raíz, la cual corresponde a la parametrización y articulación de los sistemas de información del Instituto y a la definición y regulación de los trámites en línea para público interno y externo (Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano - Línea: Gestión eficiente de Trámites y Servicios, cumplimiento de la Ley 692 de 2005).</p>																																												

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA O RECOMENDACIONES
	Contando con la parametrización o sistematización de la extracción de este tipo de información a través de la página WEB de la Entidad, los servidores públicos encargados del tema podrían enfocarse en otros temas que requieran de mayor análisis o gestión.
6	Se realizó verificación de las fechas de ingreso y salida de las PQRS con respuesta asociada en la ruta work flow, encontrándose inconsistencia toda vez que la fecha de respuesta o salida es anterior a la fecha de ingreso de la PQRS en algunos radicados. Adicional a esto, analizadas las respuestas asociadas a las rutas PQRS mencionadas, se observa que la respuesta asociada no corresponde a lo que el peticionario solicita. Se recomienda fortalecer los controles y las actividades de revisión y verificación realizadas por los jefes de dependencia, con el fin de asegurar que se genere una respuesta de fondo al peticionario.

## 8 CONCLUSIONES

1. La Entidad tiene el riesgo de verse inmersa en procesos legales y administrativos por la violación al derecho de petición, toda vez que se viene presentando inoportunidad de respuesta a las PQRSDF, no respondiendo dentro de los términos que establece la Ley.

La violación del derecho fundamental de petición no sólo impone por parte de un juez la obligación de dar respuesta a lo pedido en esta sino además puede acarrear sanciones disciplinarias y consecuencias penales a todo funcionario que sin justa razón viole este precepto constitucional.

El mismo no aparece reportado en el presente informe como un hallazgo toda vez que ya se dispone de la acción 265, reportada en Auditoria de Control Interno a las PQRS 202201011191 del 25/07/2022.

Se recomienda implementar las acciones necesarias desde la Alta Dirección y jefes de dependencia, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de las diferentes peticiones.

2. Es importante continuar con la campaña comunicacional de una forma más agresiva de lo que son las PQRSDF, enfatizando en las obligaciones, responsabilidades y deber que tenemos los servidores públicos de dar respuesta oportunamente a las mismas y las implicaciones de no hacerlo.


3. Es primordial que se continúe con el tratamiento a los hallazgos relacionados en el ítem 6.6. MEJORAS, teniendo en cuenta que en el mismo se realiza una discriminación de las acciones abiertas relacionadas con PQRSDF, y el poder dar un cierre eficaz a la misma llevaría a una mejora sustancial en el proceso.



**Indeportes Antioquia**

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

CO-SC5133-1

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO</b>	F-EC 02	Versión 04
			Aprobación: 27/10/2022

4. Se corre el riesgo de incumplimiento al artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*, teniendo en cuenta que a la fecha el Instituto no dispone de dicha oficina. Esta conclusión no aparece reportada como hallazgo, dado que la misma ya había sido notificada por la Oficina de Control Interno en radicado 202201011191 del 25/07/2022, hallazgo No. 273.

Atentamente;

LIBIER JIMÉNEZ PEÑA

JEFE DE OFICINA



**Indeportes Antioquia**

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