

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

Medellín, 04/03/2024



<i>Para:</i> LUIS FERNANDO BEGUÉ TRUJILLO	Dependencia: GERENCIA
<i>De:</i> FERNEY CARDONA ECHEVERRI	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Asunto: Informe de gestión de PQRSDF para el periodo de febrero de 2024

Indeportes Antioquia cuenta con la Política de Servicio al Ciudadano¹ 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-02² 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 febrero 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 –

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

² 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

CADA- durante el mes de febrero de 2024, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-GD-03

- **Período de medición:** febrero 1 al 29 de 2024
- **Fuente de información:** Sistema de información Mercurio.
- **Fecha de corte:** reporte generado el 01 de marzo de 2023 con corte a las 8:00 a.m.
- **PQRSDF:** 186 radicados

Flujos de trabajo parametrizados, base para la revisión de la gestión:

Parametrización de Workflow de PQRSDF 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

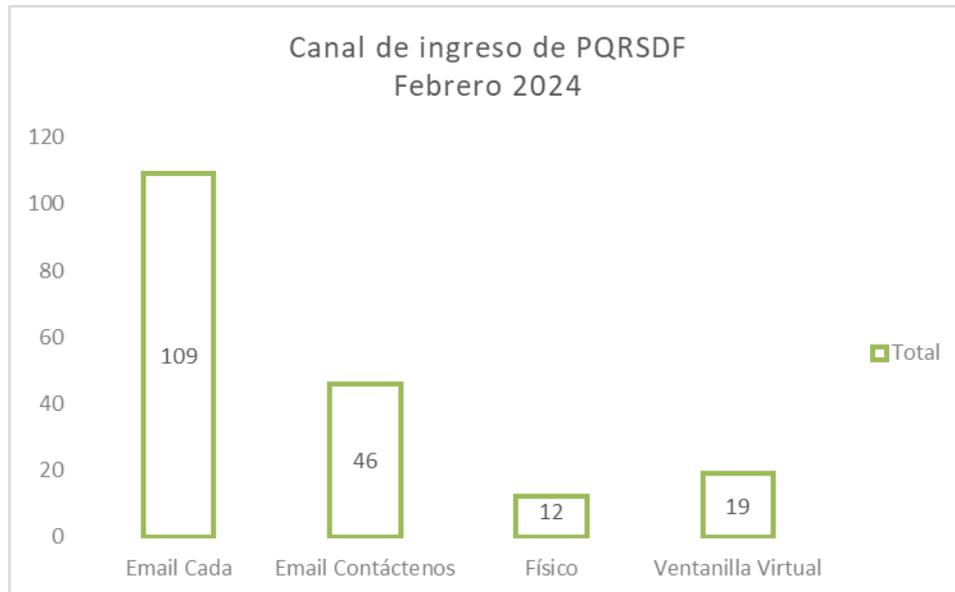
2. Canales de recepción de las PQRSDF

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

- Buzones institucionales: contactenos@indeportesantioquia.gov.co y denuncias@indeportesantioquia.gov.co
- Ventanilla virtual de radicación disponible en <https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>
- Ventanilla Única de Correspondencia: Calle 48 70-180, Centro de Administración Documental y Archivo CADA.

Además, se reciben comunicaciones al buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA: cada@indeportesantioquia.gov.co, estas son igualmente radicadas. Este medio sigue siendo el principal 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 febrero de 2024, 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 febrero de 2024, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 186 comunicaciones tipificadas como PQRSDf. Con corte al 29 de febrero de 2024 el estado de la gestión es la siguiente:

Estado de respuesta PQRSDf radicadas en febrero de 2024						
Ruta	Radicados	Cierres oportunos	Cierres inoportunos	Abiertas vencidas	Abiertas en término	% de Oportunidad
Cinco días	5	4	0	1	0	80%
Diez días	5	4	0	0	1	100%
Quince días	174	143	0	2	29	99%
Treinta días	2	1	0	0	1	100%
Ampliación de términos	0	0	0	0	0	No aplica
TOTAL	186	152	0	3	31	

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

- **Radicados:** cantidad de comunicaciones categorizadas en cada ruta de gestión de PQRSDf.

	<p style="text-align: center;">COMUNICACION INTERNA</p>	<p style="text-align: center;">F-GD-31</p>	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

- 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 3 PQRSDf registradas como vencidas, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando de esta manera el comportamiento del indicador, pertenecen a:

- 2 Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, radicados: 202402000588 y 202402000594 relativas a certificados contractuales.
- 1 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos, radicados: 202402000789 relativa a información contractual.

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

Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante febrero de 2024			
Dependencia	En ruta³	Gestionadas⁴	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	9	45	54
Oficina Asesora Jurídica	11	22	33
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	10	22	32
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	30	31
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	4	16	20
Oficina de Talento Humano		4	4
Oficina de Sistemas	1	3	4
Oficina de Medicina Deportiva		3	3
Gerencia	1	2	3
Oficina de Asesora de Comunicaciones		1	1
Oficina de Control Interno		1	1
TOTAL	37	149	186

La Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, la Oficina Asesora Jurídica, 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.

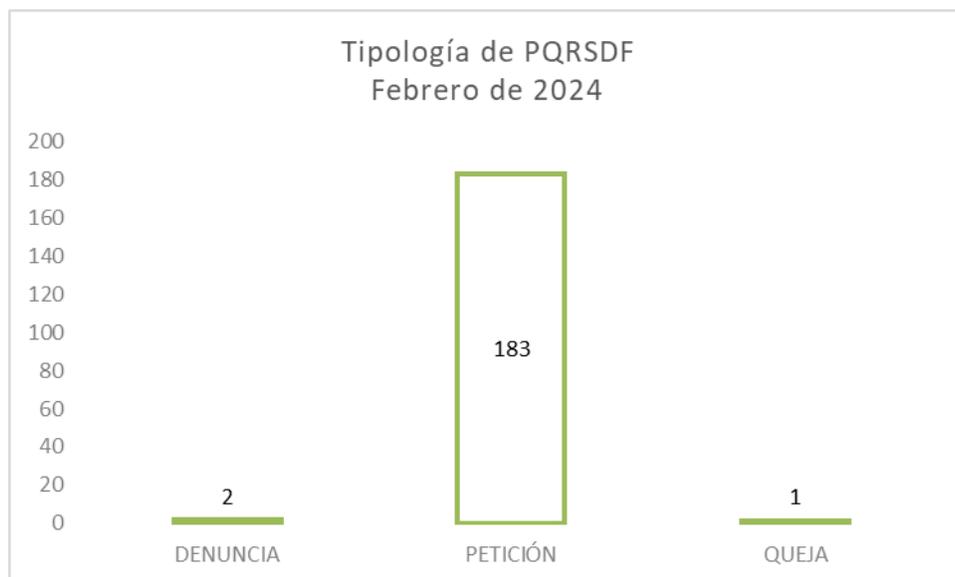
³ Radicados en trámite dentro de la ruta.

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

A continuación, se presenta un balance detallado de la gestión de la ruta de PQRSDF para el período comprendido entre el 1 y el 29 de febrero de 2024.

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

Se registraron 183 peticiones, 2 denuncias, 1 queja, radicadas en el mes de febrero de 2024.



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 183 para el período evaluado, el 98% de los radicados. De estos, 36 se encuentran en ruta y 147 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	2	1	44	53
Oficina Asesora Jurídica	1	10			22	33
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		9	1		22	32
Subgerencia Administrativa y Financiera		1			30	31
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos		4			16	20
Oficina de Talento Humano					4	4

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

Oficina de Sistemas	1			3	4	
Oficina de Medicina Deportiva				3	3	
Oficina Asesora de Comunicaciones				1	1	
Oficina de Control Interno				1	1	
Gerencia				1	1	
Total	1	31	3	1	147	183

b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado se registró 1 queja.

Dependencia	Paso 5	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	1	1
Total	1	1

El tema puntual de la queja es la inconformidad por la conducta de una entrenadora.

c. Gestión de Denuncias

Para el periodo evaluado se registraron 2 denuncias.

Dependencia	Paso 2	Paso 5	Total
Gerencia	1	1	2
Total	1	1	2

El tema puntual de la denuncia es la situación presentada con dineros de medallas obtenidas en los juegos nacionales 2023 y una Investigación en caso de Central Park.

d. Gestión de Reclamos

Para el periodo evaluado no se registraron reclamos.

e. Gestión de Sugerencias

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

5. Estado general de la gestión de PQRSDF por dependencia

Trámite	Estado	Dependencias
---------	--------	--------------

		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	Of. Sistemas	Sub. Fomento Y Desarrollo	TOTAL
Petición	Cierres Oportunos	1	23	1	1	3	4	30	16	46	3	22	150
	Cierres Inoportunos												
	Abiertas en término		10					1	3	5	1	10	30
	Abiertas Vencidas								1	2			3
Queja	Cierres Oportunos									1			1
	Cierres Inoportunos												
	Abiertas en término												
	Abiertas Vencidas												
Denuncias	Cierres Oportunos	1											1
	Cierres Inoportunos												
	Abiertas en término	1											1
	Abiertas Vencidas												
TOTAL		3	33	1	1	3	4	31	20	54	4	32	186

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 febrero 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

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

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	Un (1) radicado: 202402000733 competencia del INDER municipio de Guarne
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	0	0
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	Un (1) radicado: 202402001095 competencia interventor Proeza.
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	Un (1) radicado: 202402000726 competencia de la Gobernación de Antioquia para el proceso de Auditoría de Cumplimiento

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

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Durante el mes de febrero de 2024 se registran dos (2) radicados enviados a la ruta de ampliación de términos, se trata de las comunicaciones 202402000832 y 202402000946 relativos al uso del Central Parck y a recursos destinados a placas polideportivas.

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 25 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	3/03/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	261	
202302003814	3/05/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	218	
202302005840	27/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	179	
202302007418	22/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	139	
202302007442	23/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	138	
202302008083	4/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	130	
202302008679	22/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	116	
202302008964	26/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	114	
202302009051	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	111	
202302009095	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	111	
202302009179	4/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	108	
202302009381	17/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	99	
202302010170	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios	91	
202302010172	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	91	
202302010264	31/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	89	
202302010297	1/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y	88	

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

			Equipamientos		
202302010491	14/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	79	
202302010523	15/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	78	
202302010525	15/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	78	
202302010566	17/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	76	
202302010912	23/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	72	
202302011267	28/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	69	
202302011283	28/11/2023	2	Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	69	
202302011358	29/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	68	
202302011558	6/12/2023	2	Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	63	

9. PQRSDf con vigencia 2024 pendientes por gestionar

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
202402000394	24/01/2024	1	Oficina Asesora Jurídica	28	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos
202402000417	25/01/2024	2	Oficina Asesora Jurídica	27	
202402000428	25/01/2024	2	Oficina Asesora Jurídica	27	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos

10. Indicador de oportunidad para el período evaluado⁵

⁵ 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.

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

Para el mes de febrero de 2024 registraban vencimiento un total de 209 radicados así: 142 radiados durante el mes de enero y 67 fueron radicados durante febrero de 2024.

De este número, 199 radicados registraron cierres oportunos, 5 cierres inoportunos y 5 permanecen abiertas vencidas. Con estos datos el indicador de oportunidad para el mes de enero de 2024 es de 95%.

El resultado del mes de febrero es un punto porcentual por debajo del mes inmediatamente anterior, que registro como resultado en oportunidad de respuesta un 96%.

11. Conclusiones y observaciones

- Si bien el comportamiento del indicador del mes de febrero 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.
- Tal como se ha indicado en períodos anteriores, 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 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.
- 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 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 PQRSDF a otra, los datos del índice dinámico en el Sistema Mercurio, donde se registra la dependencia competente deben ser actualizados.

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

- Se invita a todas las dependencias a facilitar el trabajo articulado con las demás, en los casos en los que una PQRSDF requiera de la elaboración conjunta de respuestas. En todo caso los grupos de valor esperan una respuesta del Instituto y no de una dependencia en particular. Los resultados de las Auditorias de Ley sobre el proceso han evidenciado la debilidad en este asunto en particular.
- Con el fin de contar con un instrumento de monitoreo para el seguimiento a las PQRSDF desde el proceso de Servicio al Ciudadano se construyó un tablero de control accesible desde el botón de Gestión de PQRSDF 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/PQRSDF.aspx>
- Se invita a todas las dependencias y responsables de elaborar respuestas a radicados PQRSDF a elaborar respuestas de fondo, con calidad, y que efectivamente correspondan con los solicitado por el peticionario.

Atentamente,



FERNEY CARDONA ECHEVERRI
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

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:

Santiago Toro Sierra. 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 Cardona Arenas. Jefe Oficina de Medicina Deportiva.

Claudia Salazar Arango. Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación