

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

Medellín, 05/04/2024



<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 marzo de 2024.

Indeportes Antioquia cuenta con la Política de Servicio al Ciudadano que tiene como objeto 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 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 periodo de marzo 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- en marzo de 2024, según los tiempos establecidos en los procedimientos institucionales.

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

- **Período de medición:** marzo 1 al 31 de 2024
- **Fuente de información:** Sistema de información Mercurio.
- **Fecha de corte:** reporte generado el 01 de abril de 2023 con corte a las 9:00 a.m.
- **PQRSDF:** 118 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

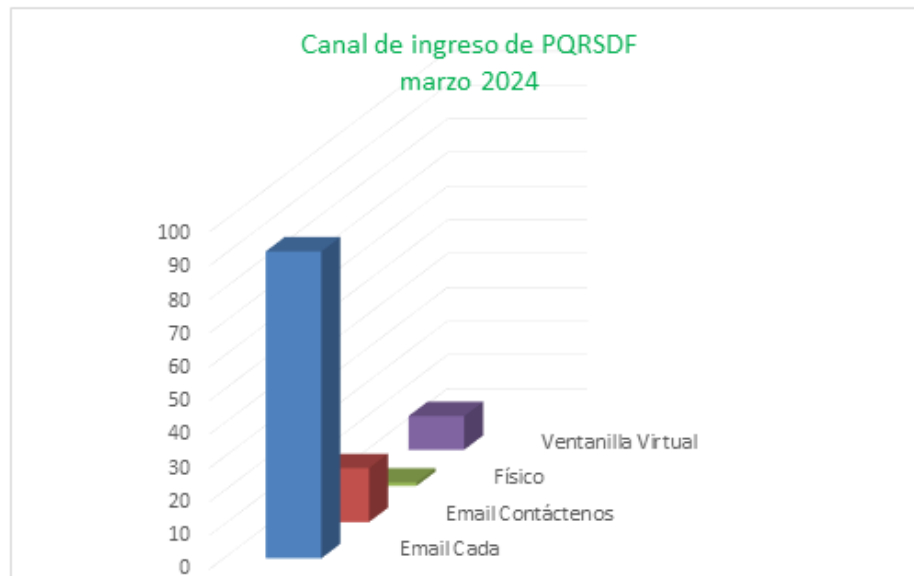
2. Canales de recepción de las PQRSDF

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 marzo 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 marzo de 2024, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA

- recibió, radicó, clasificó y direccionó 118 comunicaciones tipificadas como PQRSDf. Con corte al 31 de marzo de 2024 el estado de la gestión es la siguiente:

Estado de respuesta PQRSDf radicadas en marzo de 2024

Ruta	Radicados	Cierres oportunos	Cierres inoportunos	Abiertas vencidas	Abiertas en término	% de Oportunidad
Cinco días	3	2	0	1	0	67%
Diez días	3	3	0	0	0	100%
Quince días	111	81	30	0	0	73%
Treinta días	1	1	0	0	0	100%
Ampliación de términos	0	0	0	0	0	No aplica
TOTAL	118	87	30	1	0	

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

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.

La PQRSDF registrada como vencidas, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando de esta manera el comportamiento del indicador, pertenecen a:

- 1 Oficina Asesora Jurídica radicado: 202402001527 relacionado a inscripción de reforma estatutaria.

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

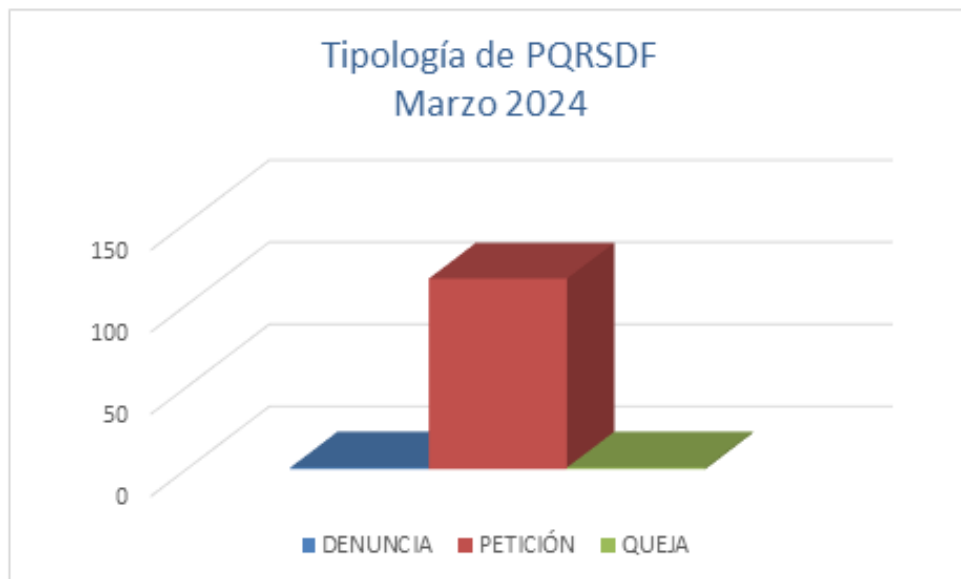
Estado de gestión de PQRSDF por dependencia durante marzo de 2024			
Dependencia	En ruta	Gestionadas	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	5	25	30
Subgerencia Administrativa y Financiera	3	21	24
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	5	15	20
Oficina Asesora Jurídica	5	12	17
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	10	1	11
Oficina de Talento Humano	4	2	6
Oficina de Control Interno	1	4	5
Gerencia		2	2
Oficina de Asesora de Comunicaciones		1	1
Oficina Asesora de Planeación	1		1
Oficina de Sistemas		1	1
TOTAL	34	84	118

La Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo y la Oficina Asesora Jurídica, 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 marzo de 2024.

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

Se registraron 116 peticiones, 1 denuncia y 1 queja, radicadas en marzo 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.

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 116 para el período evaluado, el 98% de los radicados. De estos, 33 están en ruta y 83 gestionadas, es decir, han finalizado la ruta institucional de gestión.

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros		3		1	24	28
Subgerencia Administrativa y Financiera		3			21	24
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		5			15	20
Oficina Asesora Jurídica		5			12	17
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos		10			1	11
Oficina de Talento Humano	1	2	1		2	6
Oficina de Control Interno	1				4	5
Gerencia					2	2
Oficina Asesora de Planeación			1			1
Oficina Asesora de Comunicaciones					1	1
Oficina de Sistemas					1	1
Total	2	28	2	1	83	116

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 el comportamiento de un entrenador de una escuela de fútbol.

c. Gestión de Denuncias

Para el periodo evaluado se registró 1 denuncia.

Dependencia	Paso 2	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	1	1
Total	1	1

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

El tema puntual de la denuncia es el incumplimiento de las funciones del objeto de contrato de los entrenadores deportivos.

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												
		Gerencia	Of. Asesora de Planeación	Of. Jurídica	Of. Control Interno	Of. Comunicaciones	Of. Sistemas	Of. Talento Humano	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos Y Equipamientos	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros	Sub. Fomento Y Desarrollo	TOTAL
Petición	Cierres Oportunos	2	1	12	4	1	1	2	22	1	25	15	86
	Cierres Inoportunos												
	Abiertas en término			4	1			4	2	10	3	5	29
	Abiertas Vencidas			1									1
Queja	Cierres Oportunos										1		1
	Cierres Oportunos												
	Abiertas en término												
	Abiertas Vencidas												
	Cierres Oportunos												

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

Denuncias	Cierres Oportunos												
	Abiertas en término								1			1	
	Abiertas Vencidas												
TOTAL		2	1	17	5	1	1	6	24	11	30	20	118

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 marzo 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.

En marzo no se presentaron traslados a otras entidades ni hubo respuestas en las que se negó acceso a la información.

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

En marzo de 2024 no se registraron 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 22 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
202302003814	3/05/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	238	


202302005840	27/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	199	
202302007442	23/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	158	
202302008083	4/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	150	
202302008679	22/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	136	
202302008964	26/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	134	
202302009051	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	131	
202302009095	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	131	
202302009179	4/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	128	
202302009381	17/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	119	
202302010170	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	111	
202302010172	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	111	

202302010264	31/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	109	
202302010297	1/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	108	
202302010491	14/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	99	
202302010523	15/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	98	
202302010525	15/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	98	
202302010566	17/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	96	
202302010912	23/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	92	
202302011267	28/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	89	
202302011283	28/11/2023	2	Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	89	
202302011358	29/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	88	

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

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	42	Posee respuesta, pero no se terminaron los 5 pasos de la ruta
202402000417	25/01/2024	2	Oficina Asesora Jurídica	41	Posee respuesta, pero no se terminaron los 5 pasos de la ruta
202402000428	25/01/2024	2	Oficina Asesora Jurídica	41	Posee respuesta, pero no se terminaron los 5 pasos de la ruta
202402000794	14/02/2024	2	Gerencia (Registro y Control)	27	
202402000800	14/02/2024	2	Gerencia (Registro y Control)	27	
202402000821	15/02/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	26	
202402000848	16/02/2024	1	Oficina Asesora Jurídica	25	
202402000900	20/02/2024	2	Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	23	Posee respuesta, pero no se terminaron los 5 pasos de la ruta

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

202402000907	20/02/2024	2	Gerencia (Registro y Control)	23	
202402001250	28/02/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	17	
202402001256	28/02/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	17	

10. Conclusiones y observaciones

- Durante marzo de 2024 se mantiene la tendencia, por parte de las dependencias, de realizar cierres inoportunos, esto continúa afectando el comportamiento del indicador de oportunidad, que debería situarse en 100% de cumplimiento.
- Se reitera la invitación 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 necesario que las dependencias que registran radicados vencidos desde la vigencia 2023, den gestión a los mismos. Esta situación no ha permitido hacer el cierre de la gestión de este período en materia de PQRDF.
- 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. Se detectó que esto no se está realizando y algunas dependencias registran vencimientos de radicados que están ya bajo la responsabilidad de otras.

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

- 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>

Atentamente,



FERNEY CARDONA ECHEVERRI
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Elaboró: Equipo CADA.

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
Isabel Arcos. Subgerente de Escenarios Deportivos y Equipamientos
Claudia Patricia Vélez Escobar. Jefe Oficina de Talento Humano.
Oscar Mario Cardona Arenas. Jefe Oficina de Medicina Deportiva.
Jhon Alberto Betancur. Jefe Oficina Asesora de Planeación