

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

Medellín, 07/05/2024



<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 período de abril de 2024

Indeportes Antioquia cuenta con la Política de Servicio al Ciudadano que tiene como objeto de adoptar los lineamientos 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 referente a 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, 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 abril de la vigencia 2024. Esto en cumplimiento con la actividad N° V13 del procedimiento P-SC-02 versión 10.

1. Ficha técnica del informe

- **Objetivo:** informar sobre el estado actual de gestión de las PQRSDF recibidas, radicadas por el Centro de Administración de Documentos y Archivo – CADA- y direccionadas por el equipo de Servicio al Ciudadano durante el mes de abril de 2024, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-SC-02
- **Período de medición:** abril 1 al 30 de 2024
- **Fuente de información:** Sistema de Gestión Documental Mercurio.
- **Fecha de corte:** reporte generado el 02 de mayo de 2024, con corte a las 8:00 a.m.
- **PQRSDF:** 177 radicados
- **Flujos de trabajo parametrizados, base para la revisión de la gestión:**

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

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

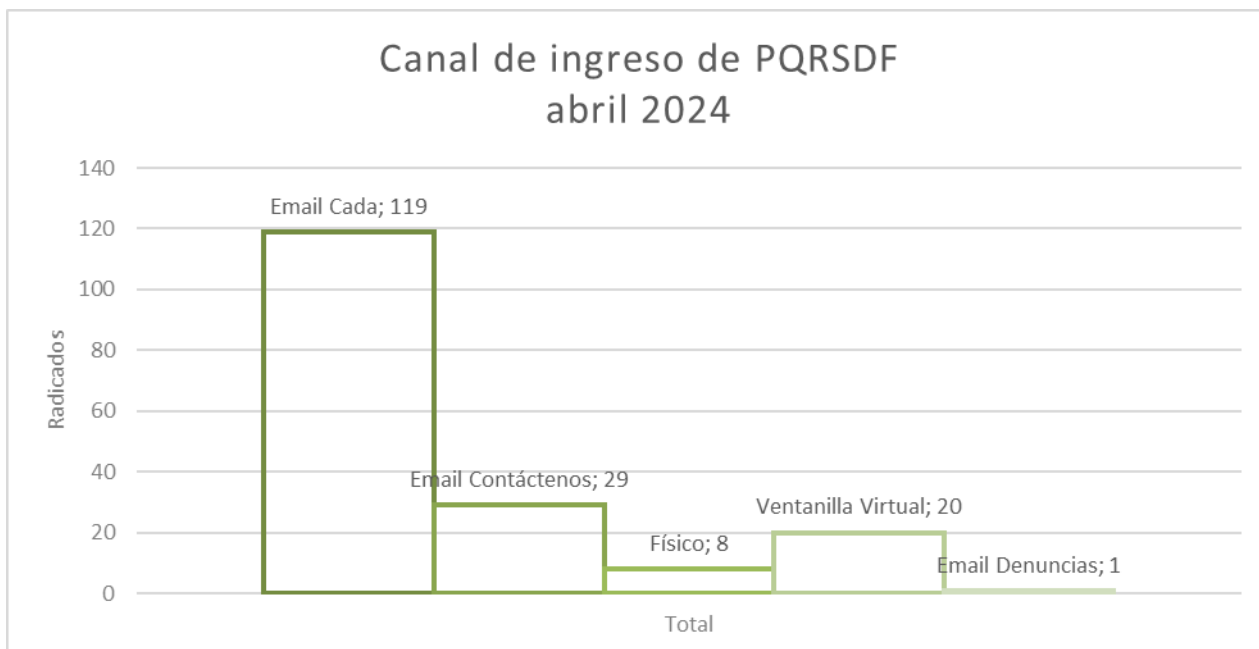
2. Canales de recepción de las PQRSDf

Los canales de recepción de PQRSDf dispuestos por Indeportes Antioquia para la recepción y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, son los siguientes:

- Virtual: buzón institucionales contáctenos y denuncias, así como la ventanilla virtual de radicación disponible en: <https://www.indeportesantioquia.gov.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>
- Físico: Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en la Calle 48 70-180, Centro de Administración Documental y Archivo CADA.

Además, dado el conocimiento que tienes los grupos de valor se reciben comunicaciones en el buzón del Centro de Administración Documental y Archivo CADA: cada@indeportesantioquia.gov.co Este medio es el canal más usado para contactar al Instituto.

El comportamiento de los canales para el mes de abril de 2024, en términos de recepción de radicados tipo PQRSDf es el siguiente:




3. Nivel general de oportunidad en la gestión de PQRSDf en Indeportes Antioquia

Durante el mes de abril de 2024, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 177 comunicaciones tipificadas como PQRSDf. Con corte al 30 de abril de 2024 el estado de la gestión es la siguiente:

Estado de respuesta PQRSDf radicadas en abril de 2024						
Ruta	Radicados	Cerrado oportuno	Cerrado inoportuno	Abierto vencido	Abierto en términos	% de Oportunidad
Cinco días						N/A
Diez días	3	1		0	2	100%
Quince días	174	119	1	4	50	96%
Treinta días						N/A
Ampliación de términos	3					N/A
TOTAL	177	120	1	4	52	

El porcentaje de oportunidad resulta de dividir el número de respuestas oportunas sobre el total de radicados categorizados en cada ruta, descontando los que se encuentran en término. Este hace referencia al porcentaje de oportunidad en cada ruta de gestión, sin embargo, no indica el porcentaje general de oportunidad de la entidad, cuyo indicador será suministrado más adelante.

Las PQRSDf registrada como vencidas, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando

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

de esta manera el comportamiento del indicador, pertenecen a:

- Tres (3) de la Oficina Asesora Jurídica radicados: 202402002032, 202402002121, 202402002127 relacionados con información de clubes, certificado contractual e información de órgano de disciplina y dirección.
- Uno (1) de la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos: radicado 202402002223 referente a solicitud de préstamo cartodromo de Bello.

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

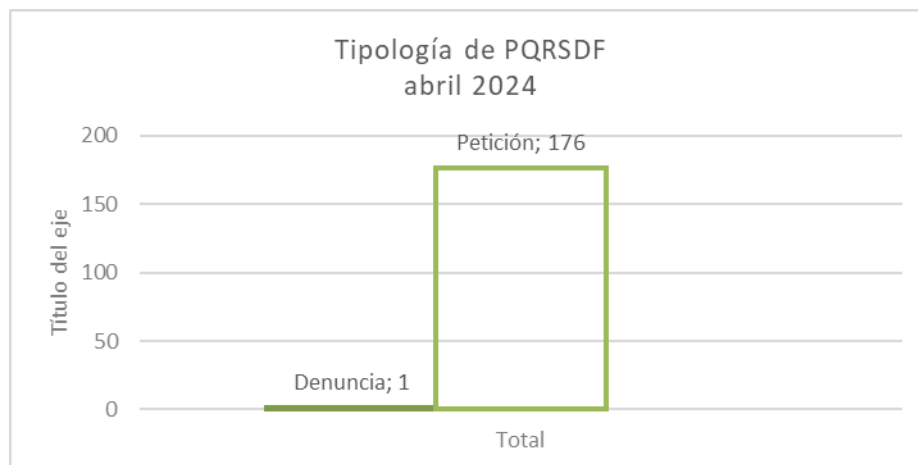
Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante abril de 2024			
Dependencia	En ruta	Cerradas	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	9	40	49
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	19	20	39
Subgerencia Administrativa y Financiera	5	32	37
Oficina Asesora Jurídica	9	10	19
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	15	3	18
Oficina Medicina Deportiva	1	5	6
Gerencia	3		3
Oficina de Talento Humano		3	3
Oficina de Asesora de Comunicaciones	1		1
Oficina Asesora de Planeación	1		1
Oficina de Sistemas		1	1
TOTAL	63	114	177

La Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, la Subgerencia Administrativa y Financiera 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 30 de abril de 2024.

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

Se registraron 176 peticiones y 1 denuncia radicadas en el mes de abril 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 176 para el período evaluado, el 99% de los radicados. De estos, 62 se encuentran en ruta y 114 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	1	5	2	1	40	49
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		16	2		20	38
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	4			32	37
Oficina Asesora Jurídica	1	5	2	1	10	19
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	6	9			3	18
Oficina Medicina Deportiva		1			5	6
Gerencia	2	1				3
Oficina de Talento Humano					3	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	1					1
Oficina Asesora de Planeación	1					1
Oficina de Sistemas					1	1
Total	13	41	6	2	114	176

b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado no se registraron quejas.

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

c. Gestión de Denuncias

Para el periodo evaluado se registró 1 denuncia.

Dependencia	Paso 2	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	1	1
Total	1	1

El tema puntual de la denuncia es referente a cambio de edades en los juegos inter escolares.

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. Gestión de PQRSDF por dependencia

Trámite	Estado	Dependencia										TOTAL	
		Gerencia	Of. Asesora de Planeación	Of. Jurídica	Of. Medicina Deportiva	Of. Comunicaciones	Of. Sistemas	Of. Talento Humano	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos Y Espectáculos	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros		Sub. Fomento Y Desarrollo
Petición	Cierres Oportunos	1		13	5		1	3	32	6	40	19	120
	Cierres Inoportunos											1	1
	Abiertas en término	2	1	3	1	1			5	11	9	18	51
	Abiertas Vencidas			3						1			
Denuncia	Cierres Oportunos												
	Cierres Oportunos												

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

	Abiertas en término											1	1
	Abiertas Vencidas												
TOTAL		3	1	19	6	1	1	3	37	18	49	39	177

6. Acceso a la información y traslado de comunicaciones a otras entidades.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley de transparencia se relacionan a continuación los radicados gestionados durante el mes de abril de 2024, que fueron trasladados a otra entidad por competencia o sobre los cuales se negó el acceso a la información. Esta información corresponde con la reportada por las dependencias en el índice dinámico asociado a cada radicado.

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
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	0	Un (1) Radicado 202402002710 Se trasladó a Imder de Carepa por competencia
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	0	0
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	0
Oficina de Medicina Deportiva	0	0
Oficina de Sistemas	0	0
Oficina de Talento Humano	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0
Oficina Asesora de Planeación	0	0
Oficina de Comunicaciones	0	0
Oficina de Control Interno	0	0

Total, de radicados donde se negó el acceso a la información para el mes de abril: 0

Total, de radicados que fueron objeto de traslado: 1

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Durante el mes de abril de 2024 se registraron 3 radicados enviados a la ruta de ampliación de términos bajo la responsabilidad de Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos.

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. En su mayoría están bajo la responsabilidad de la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
202302003814	3/05/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	260
202302005840	27/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	221
202302007442	23/08/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	180
202302008083	4/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	172
202302008679	22/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	158
202302008964	26/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	156
202302009051	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	153
202302009095	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	153
202302009179	4/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	150
202302009381	17/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	141
202302010170	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	133
202302010172	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	133
202302010264	31/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	131
202302010297	1/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	130
202302010491	14/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	121
202302010523	15/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	120


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

202302010525	15/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	120
202302010566	17/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	118
202302010912	23/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	114
202302011267	28/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	111
202302011283	28/11/2023	2	Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	111
202302011358	29/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	110

9. PQRSDf con vigencia 2024 pendientes por gestionar

De la vigencia 2024, se encuentran aún algunos radicados sin evidencia de gestión. A continuación, se suministra la relación de estos.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
202402000394	24/01/2024	1	Oficina Asesora Jurídica	70	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos
202402000417	25/01/2024	2	Oficina Asesora Jurídica	69	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos
202402000428	25/01/2024	2	Oficina Asesora Jurídica	69	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos
202402000821	15/02/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	54	
202402000848	16/02/2024	1	Oficina Asesora Jurídica	53	
202402001250	28/02/2024	3	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	45	
202402001256	28/02/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	45	
202402001349	01/03/2024	3	Subgerencia de Escenarios	38	

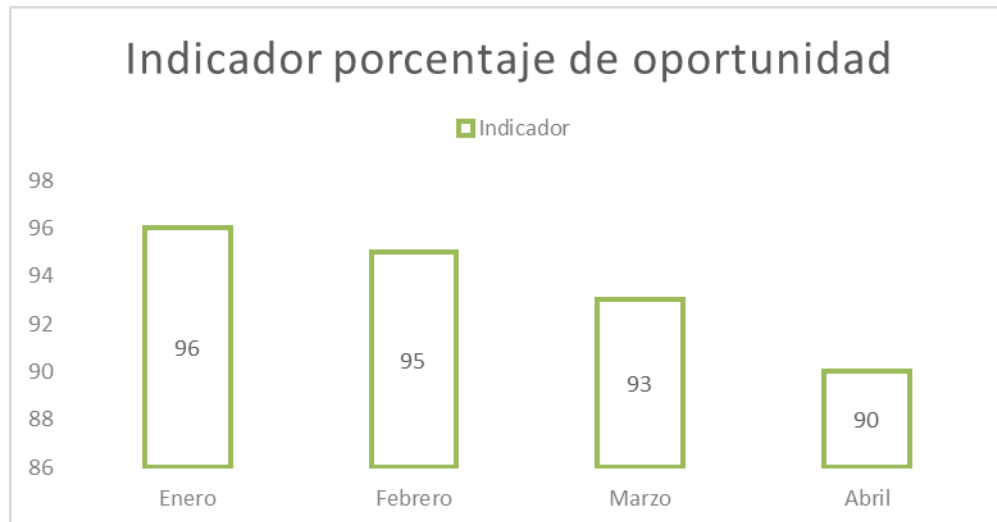
	COMUNICACION INTERNA		F-GD-31	Versión 02
				Fecha: 07/04/2022

			Deportivos y Equipamientos		
202402001460	07/03/2024	4	Oficina Asesora de Planeación	34	
202402001497	08/03/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	33	
202402001501	08/03/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	33	
202402001524	11/03/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	32	
202402001558	13/03/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	30	
202402001583	14/03/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	29	
202402001590	14/03/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	29	
202402001653	18/03/2024	3	Oficina de Talento humano	27	

10. Indicador de oportunidad para el período evaluado

El indicador asociado a la gestión de PQRSDf corresponde al porcentaje de oportunidad. La fórmula de cálculo es la siguiente: *Número de radicados oportunos / Número de radicados que registraban vencimiento en el mes*. Para el cálculo 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.

Para el mes de abril de 2024 registraban vencimiento un total de 173 radicados, recibidos durante los meses de marzo y abril. De este número, 156 radicados registraron cierres oportunos, 7 cierres inoportunos y 10 permanecen abiertas vencidas. Con estos datos el indicador de oportunidad para el mes de abril de 2024 es de 90%. El resultado del mes de abril es el más bajo de la vigencia 2024, tal como observa en el gráfico suministrado a continuación.



11. Conclusiones y observaciones

- Durante el mes de abril de 2024, se registró un nivel de oportunidad en 90%, esto es 6 puntos por debajo del mes que mejor comportamiento ha registrado, el 96% del mes de enero. De ahí que se requiera la mejora de la gestión por parte de las dependencias que han venido registrando cierres inoportunos y radicados sin gestionar y vencidos, en aras de cumplir con establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y en la Política de Gestión y Desempeño de Servicio al Ciudadano adoptada por Indeportes Antioquia.
- Las dependencias deberán, a partir de la autoevaluación de su gestión, determinar las estrategias que les permitan cumplir con los tiempos estipulados en los procedimientos institucionales ofreciendo respuestas con calidad en contenido, lenguaje claro y en los formatos institucionales establecidos para la comunicación externa.
- El registro de radicados con cierres inoportunos o vencidos, incluso desde la vigencia 2023, materializan el riesgo de inoportunidad en la gestión de PQRSDF. Es necesario que las dependencias involucradas en los puntos 8 y 9 del informe, revisen los radicados y realicen la gestión respectiva. Además, que tomen las medidas preventivas que redunden en la mejora del indicador.
- Se reitera a todas las dependencias que en aras de fortalecer los canales oficiales de contacto con los grupos de valor es necesario difundir el buzón contactenos@indeportesantioquia.gov.co como el canal oficial de cara al ciudadano, así como las ventanillas virtual y física de radicación.
- El índice dinámico de PQRSDF, configurado en el Sistema de Gestión Documental Mercurio, contiene los datos de asignación de dependencia, de transparencia y acceso a la información, de su adecuado diligenciamiento depende la confiabilidad en la generación

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

del reporte en materia de responsabilidad de las dependencias en la gestión y en el cálculo de datos de acceso la información.

- 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, y las respuestas enviada con información parcial a los usuarios 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>
- Es de suma importancia que las dependencias evalúen la calidad de las respuestas emitidas, en especial a aquellos ciudadanos que desean ser anonimizados. Durante el período se omitió la respuesta de fondo a una denuncia en materia contractual solicitando al peticionario aclarar su documento de identidad. En todos los casos se deberán garantizar la gestión adecuada de las PQRSDF.

Atentamente,



FERNEY CARDONA ECHEVERRI
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

MCGARCIA

Estadística: Magda Yamile López Galvis. Secretaria. Equipo CADA.
Elaboró: Marta Cecilia García Franco. Profesional Universitaria Equipo CADA.
Anexos: copia del reporte de ruta de PQRSD en formato MS Excel
Copia:

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

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

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.
John Alberto Betancur. Jefe Oficina Asesora de Planeación