

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

Medellín, 11/07/2024



<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 junio 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 junio 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 junio de 2024, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-SC-02
- **Período de medición:** 1 al 30 de junio de 2024
- **Fuente de información:** Sistema de Gestión Documental Mercurio.
- **Fecha de corte:** reporte generado el 02 de julio de 2024, con corte a las 8:00 a.m.
- **PQRSDf:** 128 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 dispuestos por Indeportes Antioquia para la recepción y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones, son los siguientes:

- Virtual: buzones 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 junio de 2024, en términos de recepción de radicados tipo PQRSDF es el siguiente:



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

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

Durante el mes de junio de 2024, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 128 comunicaciones tipificadas como PQRSDf. Con corte al 30 de junio de 2024 el estado de la gestión es la siguiente:

Estado de respuesta PQRSDf radicadas en junio de 2024						
Ruta	Radicados	Cerrado oportuno	Cerrado inoportuno	Abierto vencido	Abierto en términos	% de Oportunidad
Cinco días	0	0	0	0	0	N/A
Diez días	2	2	0	0	0	100%
Quince días	126	92	0	3	31	96%
Treinta días	0	0	0	0	0	N/A
Ampliación de términos	0	0	0	0	0	N/A
TOTAL	128	94	0	3	31	

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 de esta manera el comportamiento del indicador, pertenecen a:

- Tres (3) de la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos: radicado 202402003953, 202402003954, 202402003964, relacionados con Solicitud de información contrato interadministrativo, Solicitud de información tubería desagüe obra transversal ciclo ruta y con ocasión al convenio interadministrativo 067 de 2023.

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

Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante junio de 2024			
Dependencia	En ruta	Cerradas	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	9	31	40
Subgerencia Administrativa y Financiera	5	26	31
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	4	9	13
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	9	3	12
Oficina Asesora Jurídica	5	7	12
Oficina de Talento Humano	1	8	9
Oficina Medicina Deportiva	0	8	8
Oficina de Control Interno	0	1	1

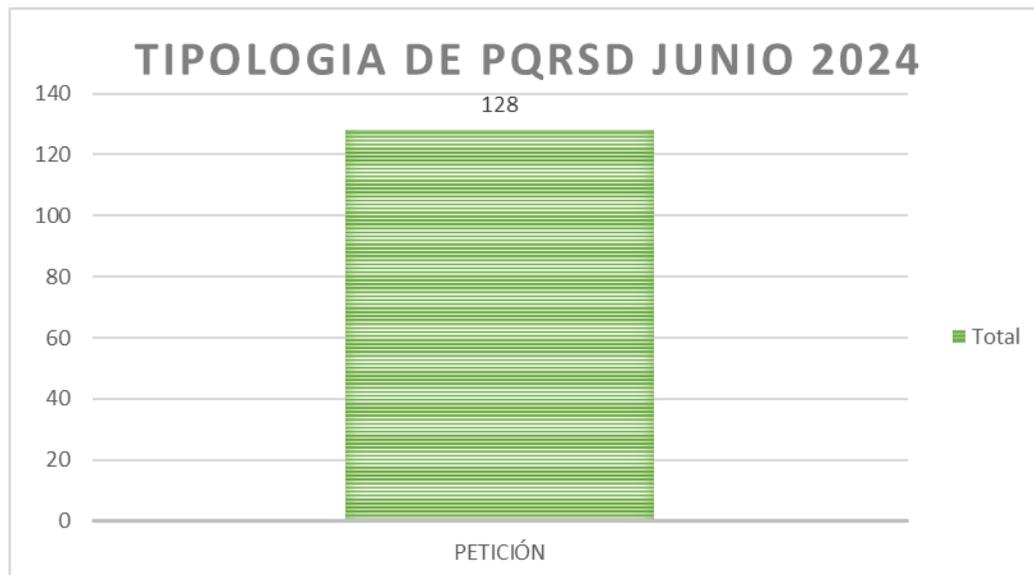
Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante junio de 2024			
Dependencia	En ruta	Cerradas	Total
Gerencia	0	1	1
Oficina Asesora de Planeación	1	0	1
TOTAL	34	94	128

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

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

Se registraron 128 peticiones radicadas en el mes de junio 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 128 para el período evaluado, el 100% de los radicados. De estos, 34 se encuentran en ruta y 94 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	6	2	0	31	40
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	5	0	2	24	31
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	2	1	1	0	9	13
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	1	8	0	0	3	12
Oficina Asesora Jurídica	0	5	2	0	5	12
Oficina de Talento Humano	0	1	1	0	7	9
Oficina Medicina Deportiva	0	0	0	0	8	8
Gerencia	0	0	0	0	1	1
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	1	1
Oficina Asesora de Planeación	0	0	1	0	0	1
Total	4	26	7	2	89	128

b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado no se registraron quejas.

c. Gestión de Denuncias

Para el periodo evaluado no se registraron denuncias.

d. Gestión de Reclamos

Para el periodo evaluado no se registraron reclamos.

e. Gestión de Sugerencias

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

- Gestión de PQRSDF por dependencia**

Trámite	Estado	Dependencia											TOTAL
		Gerencia	Of. Asesora de Planeación	Of. Jurídica	Of. Medicina Deportiva	Of. Comunicaciones	Of. Talento Humano	Of. Control Interno	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos Y Equipamientos	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros	Sub. Fomento Y Desarrollo	
Petición	Cierres Oportunos	1	0	7	0	8	8	1	26	3	31	9	94
	Cierres Inoportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Abiertas en término	0	1	5	0	0	1	0	5	6	9	4	31
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Denuncia	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Abiertas en término	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Abiertas en término	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		1	1	12	0	8	9	1	31	12	40	13	128

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

- **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 junio 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	0
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	0	0
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 junio: 0

Total, de radicados que fueron objeto de traslado: 0

- **Radicados con solicitud de ampliación de términos**

Para el mes de junio por la ruta de ampliación de términos no se registran radicados.

- **PQRSDF con vigencia 2023 pendientes por gestionar**

Derivados de la falta de gestión de la generación de respuestas, desde la vigencia 2023, se encuentran 13 radicados sin terminar la gestión en la ruta o tener alguna comunicación de respuesta asociada. En su totalidad están bajo la responsabilidad de la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos.

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
202302005840	27/06/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	264
202302008083	4/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	215
202302008679	22/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	201
202302008964	26/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	199
202302009051	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	196
202302009095	29/09/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	215

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
202302010170	27/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	
202302010264	31/10/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	174
202302010297	1/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	173
202302010566	17/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	161
202302010912	23/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	157
202302011267	28/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	154

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

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días
202302011358	29/11/2023	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	153

- **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	113	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos
202402000417	25/01/2024	2	Oficina Asesora Jurídica	112	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos
202402000428	25/01/2024	2	Oficina Asesora Jurídica	112	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos
202402000821	15/02/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	97	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos

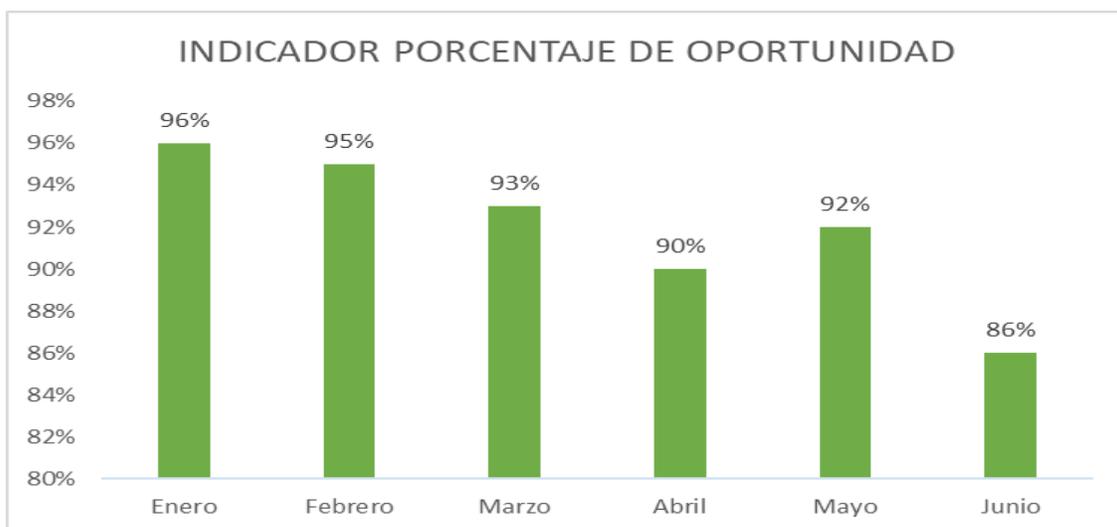
No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
202402000848	16/02/2024	1	Oficina Asesora Jurídica	96	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos
202402001256	28/02/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	88	
202402001501	8/03/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	81	
202402001590	14/03/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	77	
202402002153	04/04/2024	2	Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	62	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos
202402002541	18/04/2024	2	Oficina Asesora de Comunicaciones	52	Posee respuesta pero no se terminó la ruta de los 5 pasos
202402002631	23/04/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	49	

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
202402002858	25/04/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	47	

- **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 junio de 2024 registraban vencimiento un total de 128 radicados, recibidos durante los meses de mayo y junio. De este número, 94 radicados registraron cierres oportunos, 0 cierres inoportunos, 31 abiertas en termino y 3 permanecen abiertas vencidas. Con estos datos el indicador de oportunidad para el mes de junio de 2024 es de 86%. Dando como resultado el mes más bajo del semestre, lo que evidencia un descenso en la eficiencia en comparación con otros meses, tal como observa en el gráfico suministrado a continuación.



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

Conclusiones y observaciones

- Durante el mes de junio de 2024, se registró un nivel de oportunidad del 86%. La caída en el nivel de oportunidad sugiere la necesidad de investigar las causas detrás de esta disminución. Identificar las áreas de mejora permitirá implementar soluciones que mantengan o aumenten la eficiencia en la gestión de PQRSDF. Es esencial seguir trabajando en la gestión eficiente por parte de las dependencias que han venido registrando radicados sin gestionar y vencidos, en aras de cumplir con lo 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 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 Auditorías 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:

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

<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

ADRODRIGUEZ

Elaboró: Anyi Daniela Rodríguez – Contratista Auxiliar Servicio al Ciudadano.

Revisó: Fabián Arroyave Sánchez. Profesional especializado Subgerencia Administrativa y Financiera. *Fabián Arroyave*

Anexos: copia del reporte de ruta de PQRSDF 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

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