

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

Medellín, 04/10/2024



<i>Para:</i> LUIS FERNANDO BEGUÉ TRUJILLO	Dependencia: GERENCIA
<i>De:</i> VERÓNICA URREA GALLO	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA


### Asunto: Informe de gestión de PQRSDf Trimestre 3 del 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 trimestral de comportamiento de las rutas y el resultado de la gestión sobre los radicados recibidos durante el período comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de septiembre 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 trimestre 3 2024, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-SC-02
  - **Período de medición:** 1 de Julio y el 30 de septiembre.
  - **Fuente de información:** Sistema de Gestión Documental Mercurio.
  - **Fecha de corte:** reporte generado el 01 de octubre de 2024, con corte a las 8:00 a.m.
  - **PQRSDf:** 610 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](mailto:cada@indeportesantioquia.gov.co) Este medio es el canal más usado para contactar al Instituto.

El comportamiento de los canales para el trimestre 3 del 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.

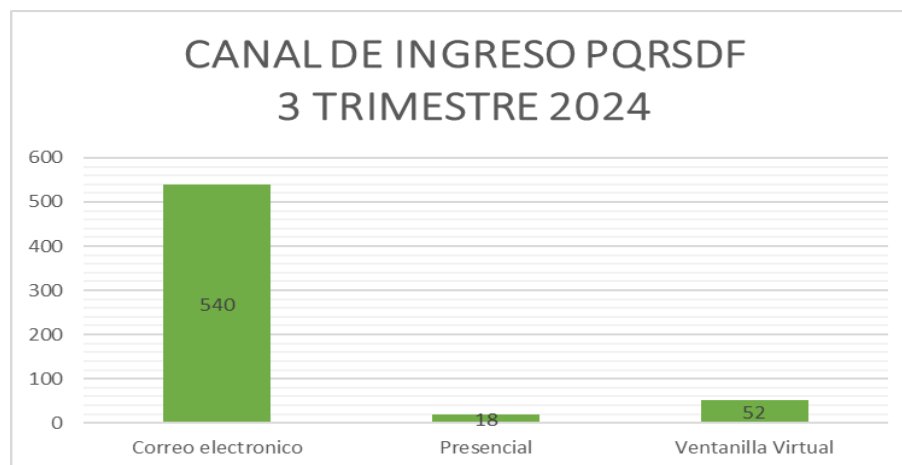
Durante el trimestre 3 de 2024, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 610 comunicaciones tipificadas como PQRSDf. Con corte al 30 de septiembre de 2024 el estado de la gestión es la siguiente:


Estado de respuesta PQRSDf radicadas Trimestre 3 de 2024						
Ruta	Radicaados	Cerrado oportuno	Cerrado inoportuno	Abierto vencido	Abierto en términos	% de Oportunidad
Cinco días	6	5	1	0	0	0,8%
Diez días	12	8	3	0	0	1,3%
Quince días	589	578	11	1	0	95%
Treinta días	1	1	0	0	0	0,2%
Ampliación de términos	2	2	0	0	0	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>610</b>	<b>594</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>97,38%</b>

El porcentaje de oportunidad resulta de dividir el número de respuestas oportunas sobre el total de radicaados 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:

- Una (1) de la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos: radicaado **202402005913**, relacionado con Solicitud de informe detallado de las actividades desarrolladas dentro de las ejecuciones del convenio interadministrativo no. 22 contrato de concesión no. 014 de 2015. proyecto de concesión vial autopista al mar 1.



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

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

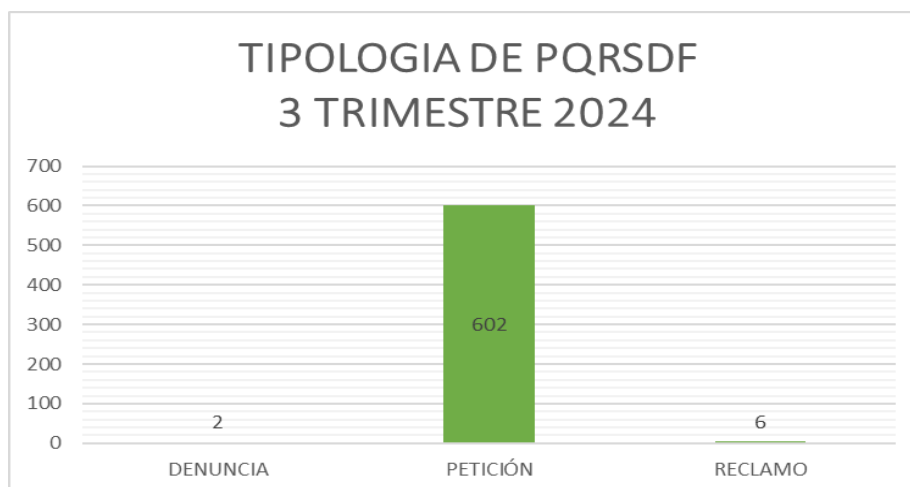
<b>Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante 3 Trimestre de 2024</b>			
<b>Dependencia</b>	<b>En ruta</b>	<b>Cerradas</b>	<b>Total</b>
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	192	192
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	0	146	146
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	0	85	85
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	1	49	50
Oficina de Talento Humano	0	38	38
Oficina Asesora Jurídica	0	35	35
Oficina Medicina Deportiva	0	28	28
Gerencia	0	14	14
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	8	8
Oficina Asesora de Planeación	0	7	7
Oficina de Sistemas	0	5	5
Oficina de Control Interno	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>609</b>	<b>610</b>

La Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, y 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 de julio y el 30 de septiembre de 2024.

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

Se registraron 602 peticiones radicadas en el tercer trimestre 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 602 para el período evaluado, el 98% de los radicados. De estos, 1 se encuentran en ruta y 601 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	0	0	0	192	<b>192</b>
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	0	0	0	0	146	<b>146</b>
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	0	0	0	0	82	<b>82</b>
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	1	0	0	49	<b>50</b>
Oficina de Talento Humano	0	0	0	0	37	<b>37</b>
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	33	<b>33</b>
Oficina Medicina Deportiva	0	0	0	0	28	<b>28</b>
Gerencia	0	0	0	0	12	<b>12</b>
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	8	<b>8</b>
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	7	<b>7</b>
Oficina de Sistemas	0	0	0	0	5	<b>5</b>
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	2	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>601</b>	<b>602</b>

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

**b. Gestión de Quejas**

Para el periodo evaluado no se registraron quejas.

**c. Gestión de Denuncias**

Para el periodo evaluado se registraron 2 denuncias relacionadas con:

- 202402004912: Denuncia referente a la situación presentada en contratación de servicios de ambulancias para el evento festivales deportivos escolares 2024
- 202402005839: Denuncia sobre situaciones presentadas y evidenciadas por la veeduría ciudadana en el proyecto parque de deportes a motor central park. Documento remitido por la asamblea departamental de Antioquia.

**d. Gestión de Reclamos**

Para el periodo evaluado se registraron 6 reclamos relacionados con:

- 202402004972: Solicitud de suspensión de termino para el pago referente al procedimiento administrativo contrato 355-2017.
- 202402004975: Reclamo sobre inconformidad respecto al evento deportivo y el proceso de desinformación que ha afectado a los niños en los escolares zonalito Yalí, Yolombó y Vegachí en la modalidad de futbol.
- 202402005707: Inconformidad con los juegos deportivos departamentales.
- 202402005809: Explicación técnica de la razón por la cual eliminaron la categoría de los niños en ajedrez y otros deportes para los juegos departamentales.
- 202402005827: Por respuesta a dos solicitudes de certificaciones contractuales.
- 202402005920: En el año 2019 se quedaron debiendo 2 meses de salario de los entrenadores que estaban vinculados a FEDELIAN.

**e. Gestión de Sugerencias**

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

### 5. Gestión de PQRSDF por dependencia

Trámite	Estado													TOTAL
		Gerencia	Of. Asesora de Planeación	Of. Jurídica	Of. Medicina Deportiva	Of. Comunicaciones	Of. Talento Humano	Of. Control Interno	Oficina de Sistemas	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos Y Equipamientos	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros	Sub. Fomento Y Desarrollo	
<b>Peticiones</b>	Cierres Oportunos	11	7	28	28	8	37	2	5	191	42	146	81	<b>586</b>
	Cierres Inoportunos	1	0	5	0	0	0	0	0	1	7	0	1	<b>15</b>
	Abiertas en término	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	<b>0</b>
<b>Denuncia</b>	Cierres Oportunos	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Abiertas en término	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Reclamos</b>	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Cierres Oportunos	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3	<b>6</b>
	Abiertas en término	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>7</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>192</b>	<b>50</b>	<b>146</b>	<b>85</b>	<b>610</b>

### 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 trimestre 3 del 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.

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

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 3 trimestre: 0

Total, de radicados que fueron objeto de traslado para el 3 trimestre: 0

### 7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Para el trimestre 3 por la ruta de ampliación de términos se registran 2 (dos) radicados.

- 202402004852: Solicitud certificado laboral desde febrero de 1991 a enero de 1994.
- 202402005868: Solicitud de información remuneración de vacaciones a servidores.

### 8. 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
--------------	-------	------	---------	---------------------------	---------------



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

No. Radicado	Fecha	Paso	Oficina	Tiempo de Gestión en días	Observaciones
202402005913	08/08/2024	2	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	23	Paso 2 de la ruta

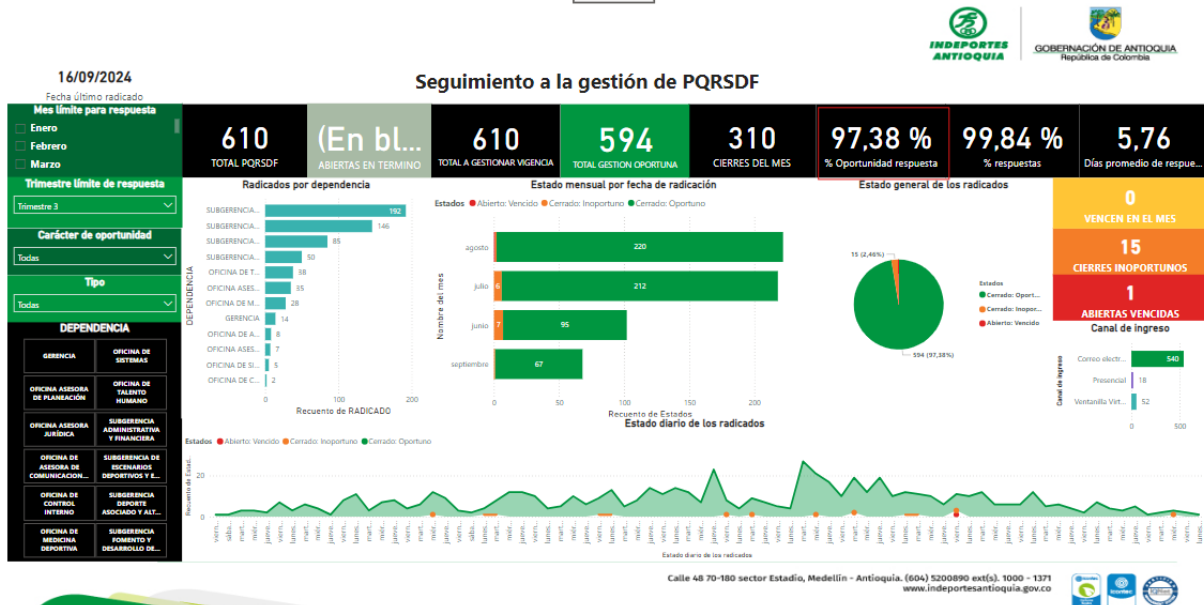
### 9. Indicador de oportunidad para el período evaluado.

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 trimestre*. Para el cálculo se toman en cuenta los radicados que registran como fecha de vencimiento en el trimestre evaluado, por ello el número difiere de los radicados recibidos durante el período.

Para el trimestre 3 del 2024 registraban un total de 610 radicados, recibidos durante los meses de julio, agosto y septiembre. De este número, 594 radicados registraron cierres oportunos, 15 cierres inoportunos, 0 abiertas en termino y 1 permanece abierta y vencida. Con estos datos el indicador de oportunidad para el trimestre 3 del 2024 es de 97.38%.

La tasa de oportunidad del 98.37% en el tercer trimestre de 2024 demuestra una gestión eficiente en el manejo de radicados. Este resultado resalta el compromiso con el cumplimiento de los plazos establecidos y sugiere un avance positivo en los procesos internos. Sin embargo, es fundamental prestar atención a los casos de cierres inoportunos y al radicado que permanece abierto y vencido, para garantizar que no afecten la calidad del servicio en el futuro.

INICIO

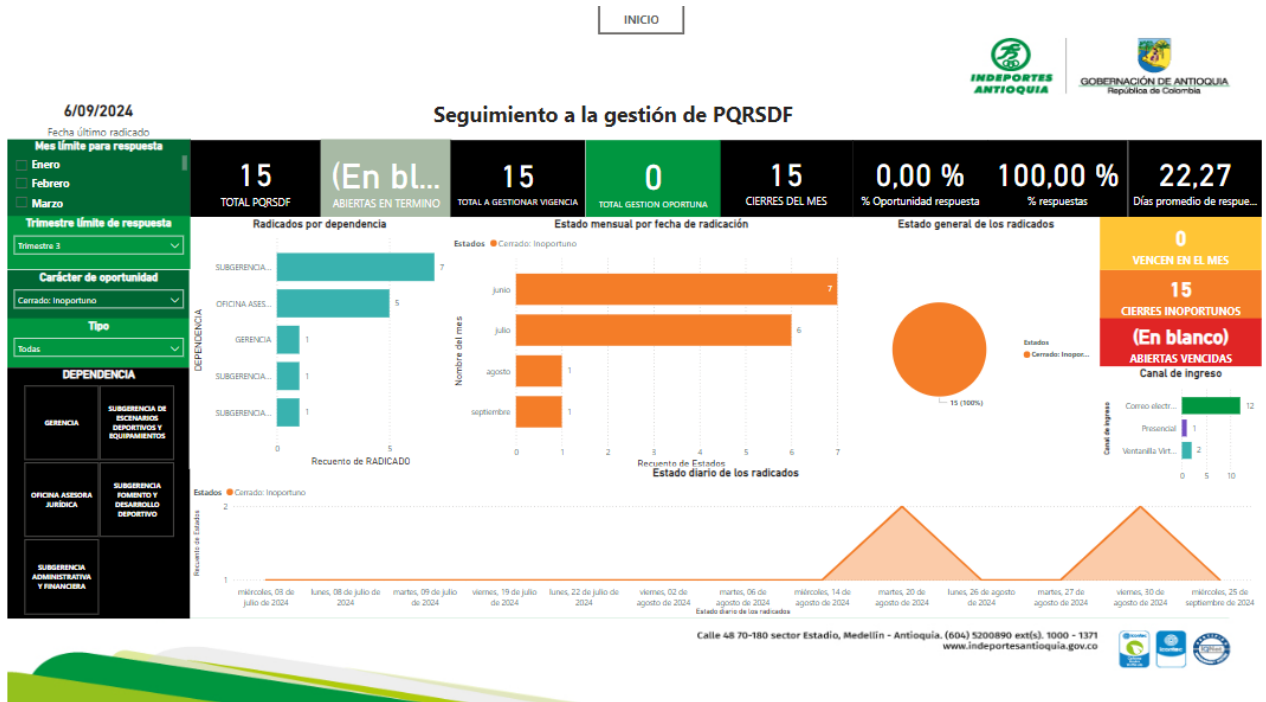


## 10. Materialización del Riesgos de Indicador de Oportunidad.

La auditoría interna ha revelado una oportunidad de mejora significativa en la gestión de las respuestas a las PQRSDF, indicando que el riesgo de incumplimiento de los plazos establecidos afecta principalmente a dependencias distintas a la Subgerencia Administrativa y Financiera. Se propone adoptar un enfoque basado en procesos, en lugar de limitarse a evaluar por dependencias, lo que permitirá una identificación más efectiva de la materialización del riesgo. Este riesgo se definirá como la existencia de más de 4 PQRSDF vencidas mensualmente, 12 en el trimestre lo que equivale al 50% del promedio acumulado al 30 de septiembre de 2024. Para mitigar este riesgo, se implementarán acciones de mejora que incluirán la elaboración de informes mensuales de cierre de gestión, que fomentarán la toma de conciencia sobre la importancia de la gestión oportuna. Además, se coordinarán esfuerzos con la Oficina Asesora de Planeación para abordar las acciones requeridas en las dependencias que hayan materializado el riesgo. Estas iniciativas son fundamentales para garantizar el cumplimiento de la normativa y mejorar la calidad del servicio brindado a los ciudadanos.


Con base en lo anterior para el 3 trimestre el riesgo se materializo en las dependencias:

- Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos: **7**
- Oficina Asesora Jurídica: **5**



## 11. Conclusiones y observaciones

- Durante trimestre 3 del 2024, se registró un nivel de oportunidad del 97.38%. es un buen resultado que nos encamina a 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.
- 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](mailto: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.

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>COMUNICACION INTERNA</b>	<b>F-GD-31</b>	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, 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.

Atentamente,



VERÓNICA URREA GALLO  
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E)

ADRODRIGUEZ

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

**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 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

Ferney Cardona Echeverri. Subgerente de Fomento y Desarrollo Deportivo

Sebastián Ocampo Vargas. Subgerente de Deporte Asociado y Altos Logros

Margarita María Díaz Escobar. 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