



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

Medellín, 21/01/2025

<i>Para:</i> LUIS GIOVANY ARIAS TOBÓN	Dependencia: GERENCIA
<i>De:</i> MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Asunto: Informe de gestión de PQRSDf Trimestre 4 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, el proceso de Servicio al Ciudadano, liderado desde 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 octubre y el 31 de diciembre de la vigencia 2024. Esto en cumplimiento con la actividad N° 13A del procedimiento P-SC-02 versión 11.

## 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 cuarto trimestre de 2024, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-SC-02.
- Período de medición: 1 de octubre y el 31 de diciembre.
- Fuente de información: Sistema de Gestión Documental Mercurio.
- Fecha de corte: reporte generado el 16 de enero de 2025, con corte a las 8:00 a.m.
- PQRSDf: 363 radicados



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

Parametrización de Workflow de PQRSD 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 PQRSD

Los canales de recepción de PQRSD 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](mailto:contactenos@indeportesantioquia.gov.co) y [denuncias@indeportesantioquia.gov.co](mailto: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 N° 70-180, Centro de Administración Documental y Archivo CADA.

Además, dado que los grupos de valor reconocen el correo de CADA de Indeportes Antioquia como un medio de comunicación, en este buzón se reciben también PQRSD. Este canal sigue siendo el principal para el recibo de este tipo de comunicaciones.

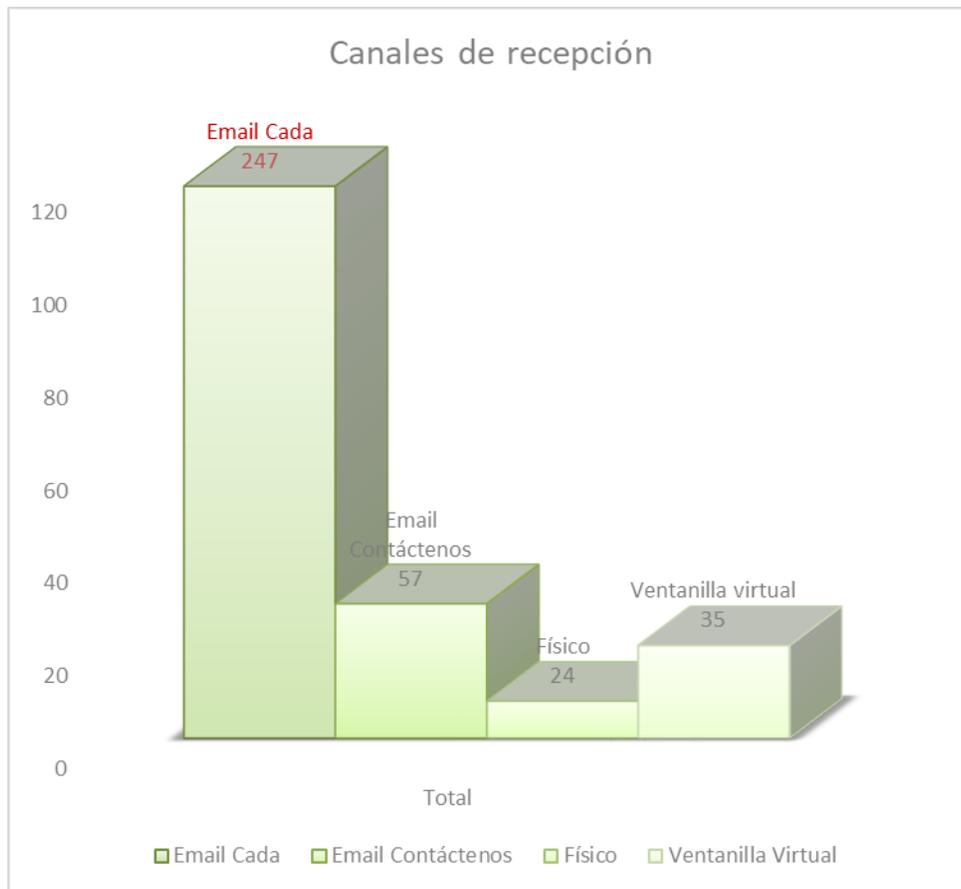
El comportamiento de los canales para el trimestre 4 del 2024, en términos de recepción de radicados tipo PQRSD es el siguiente:



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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



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

Durante el 4 trimestre de 2024, el flujo de recepción fue de 363 comunicaciones tipificadas como PQRSDf. Con corte al 31 de diciembre de 2024 el estado de la gestión es la siguiente:

Estado de respuesta PQRSDf radicadas en 4 trimestre de 2024					
Radicados	Cerrado oportuno	Cerrado inoportuno	Abierto vencido	Abierto en términos	% de Oportunidad
6	6				100%



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

12	12				100%
334	322	1		11	99.69%
3	3				100%
8	8				No aplica
<b>363</b>	<b>351</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	

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

- Radicados: cantidad de comunicaciones categorizadas en cada ruta de gestión de PQRSDF.
- Cerrado oportuno: radicados que registran una respuesta relacionada antes del vencimiento del plazo de cada ruta.
- Cerrado inoportuno: radicados que registran una repuesta relacionada, dentro del mes de radicación de la solicitud, pero por fuera del plazo estipulado por la ruta.
- Abierto vencido: radicados que excedieron el plazo de la ruta y no tienen evidencia de respuesta relacionada
- Abierto en términos: 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.

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

<b>Estado de gestión de PQRSDF por dependencia durante 4 trimestre de 2024</b>			
<b>Dependencia</b>	<b>En ruta</b>	<b>Gestionadas</b>	<b>Total</b>
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	3	103	106
Subgerencia Administrativa y Financiera		71	71
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo		67	67
Oficina Asesora Jurídica	3	30	33
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	3	21	24
Oficina de Asesora de Comunicaciones		16	16



\*202501000210\*

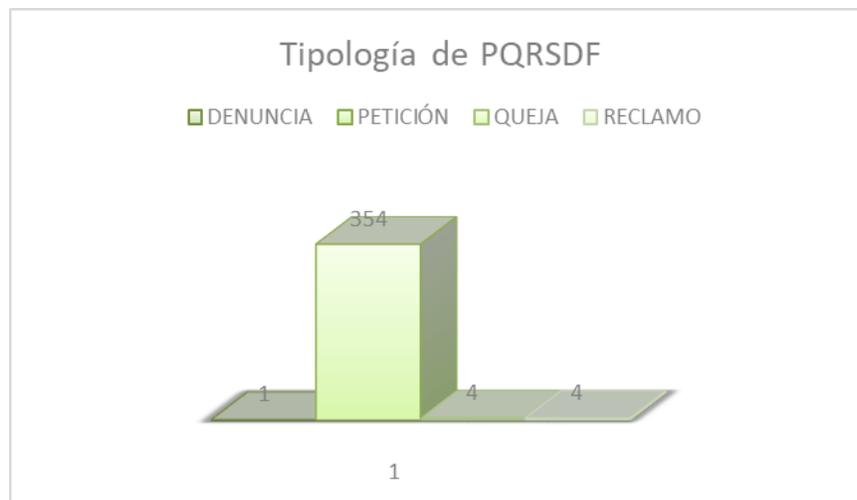
Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

Estado de gestión de PQRSDf por dependencia durante 4 trimestre de 2024			
Dependencia	En ruta	Gestionadas	Total
Oficina de Talento Humano		13	13
Oficina Medicina Deportiva	3	8	11
Gerencia		10	10
Oficina de Sistemas		6	6
Oficina Asesora de Planeación	1	2	3
Oficina de Control Interno		3	3
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>350</b>	<b>363</b>

La Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, la Subgerencia Administrativa y Financiera y la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo concentran a su cargo la mayor parte de radicados para su gestión.

En cuanto a tipología, se registraron 354 peticiones, 1 denuncia, 4 quejas, 4 reclamos, radicadas en el cuarto 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.



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

Las peticiones ocuparon el primer lugar en frecuencia de radicados en el CADA de Indeportes Antioquia, con un ingreso a la ruta de 354 para el período evaluado, el 97% de los radicados.

Con corte al 31 de diciembre, 13 se encuentran en ruta y 341 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			99	102
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo					65	65
Subgerencia Administrativa y Financiera					70	70
Oficina Asesora Jurídica	1	1	1		29	32
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos		3			21	24
Oficina Medicina Deportiva			3		8	11
Gerencia					10	10
Oficina de Talento Humano					13	13
Oficina Asesora de Comunicaciones					16	16
Oficina Asesora de Planeación	1				2	3
Oficina de Sistemas					5	5
Oficina de Control Interno					3	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>341</b>	<b>354</b>

#### b. Gestión de Quejas.

Para el periodo evaluado se registró 4 quejas.

Dependencia	Paso 5	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	3	3
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Las comunicaciones hacen referencia a hechos acontecidos en competencias deportivas y al desempeño de un entrenador y la atención en la portería de la entidad.



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

### c. Gestión de Denuncias.

Para el periodo evaluado se registró 1 denuncia.

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

La denuncia hace relación a una presunta irregularidad en la inscripción de un deportista.

### d. Gestión de Reclamos.

Para el periodo evaluado se recibieron 4 reclamos.

Dependencia	Paso 5	Total
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	2	2
Oficina Asesora Jurídica	1	1
Oficina de Sistemas	1	1
Total	4	4

Los reclamos hacen alusión a eventos deportivos (arbitraje e inscripciones), inconformidad por la respuesta recibida a una solicitud y observaciones sobre el funcionamiento del formulario web de la ventanilla virtual.

### e. Gestión de Sugerencias.

Para el periodo evaluado no se registraron sugerencias.

## 4. Estado general de la gestión de PQRSDF por dependencia



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

Trámite	Estado	Dependencias											TOTAL	
		Gerencia	Of. Asesora de Planeación	Of. Jurídica	Of. Medicina Deportiva	Of. Comunicaciones	Of. Sistemas	Of. Control Interno	Of. Talento Humano	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos Y	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros		Sub. Fomento Y Desarrollo
<b>Petición</b>	Cierres Oportunos	10	2	31	8	16	5	3	13	70	21	98	65	<b>342</b>
	Cierres Inoportunos											1		<b>1</b>
	Abiertas en término		1	1	3						3	3		<b>11</b>
	Abiertas Vencidas													
<b>Denuncias</b>	Cierres Oportunos											1		<b>1</b>
	Cierres Oportunos													
	Abiertas en término													
	Abiertas Vencidas													
	Abiertas Vencidas													
<b>Reclamos</b>	Cierres Oportunos			1			1						2	<b>4</b>
	Cierres Oportunos													
	Abiertas en término													
	Abiertas Vencidas													
	Abiertas Vencidas													
<b>Quejas</b>	Cierres Oportunos									1		3		<b>4</b>



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

Trámite	Estado	Dependencias											TOTAL	
		Gerencia	Of. Asesora de Planeación	Of. Jurídica	Of. Medicina Deportiva	Of. Comunicaciones	Of. Sistemas	Of. Control Interno	Of. Talento Humano	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos Y	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros		Sub. Fomento Y Desarrollo
	Cierres Oportunos													
	Abiertas en término													
	Abiertas Vencidas													
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>71</b>	<b>24</b>	<b>107</b>	<b>67</b>	<b>363</b>

### 5. 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 cuarto trimestre de 2024, que fueron trasladados a otra entidad por competencia o sobre los cuales se negó el acceso a la información.

Esta información se recolecta en el índice dinámico asociado a cada ruta de gestión de PQRSDf, en el paso 2 de cada una. 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



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	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
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	0	<p>Radicado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 202402007877 Se trasladó a la Alcaldía de Fredonia por competencia</li> </ul> <p>Radicado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 202402008967 Se trasladó al municipio de Yondó por competencia</li> </ul> <p>Radicado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 202402009823 Se trasladó a la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia - ACTIVA por competencia</li> </ul>
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	0	0
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	0
Oficina de Medicina Deportiva	<p>Radicado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 202402009214 Se negó la información, dado que Indeportes Antioquia no posee cámaras de seguridad en la parte requerida por el petionario.</li> </ul> <p>Radicado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 202402009235 Se negó la información indicando al ciudadano que Indeportes Antioquia no posee cámaras de seguridad en el sector indicado.</li> </ul>	0



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	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
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

- a. Total, de radicados donde se negó el acceso a la información para el mes de abril: 2
- b. Total, de radicados que fueron objeto de traslado: 3

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

Durante el trimestre evaluado los siguientes radicados pasaron por la ruta de ampliación de términos:

- 202402007864
- 202402007899
- 202402007915
- 202402007971
- 202402009215
- 202402009241
- 202402009690
- 202402010393

#### 7. PQRSDF con vigencia 2024 pendientes por gestionar.

Para el 4 trimestre de 2024 no se evidencia pendientes por gestionar.



\*202501000210\*

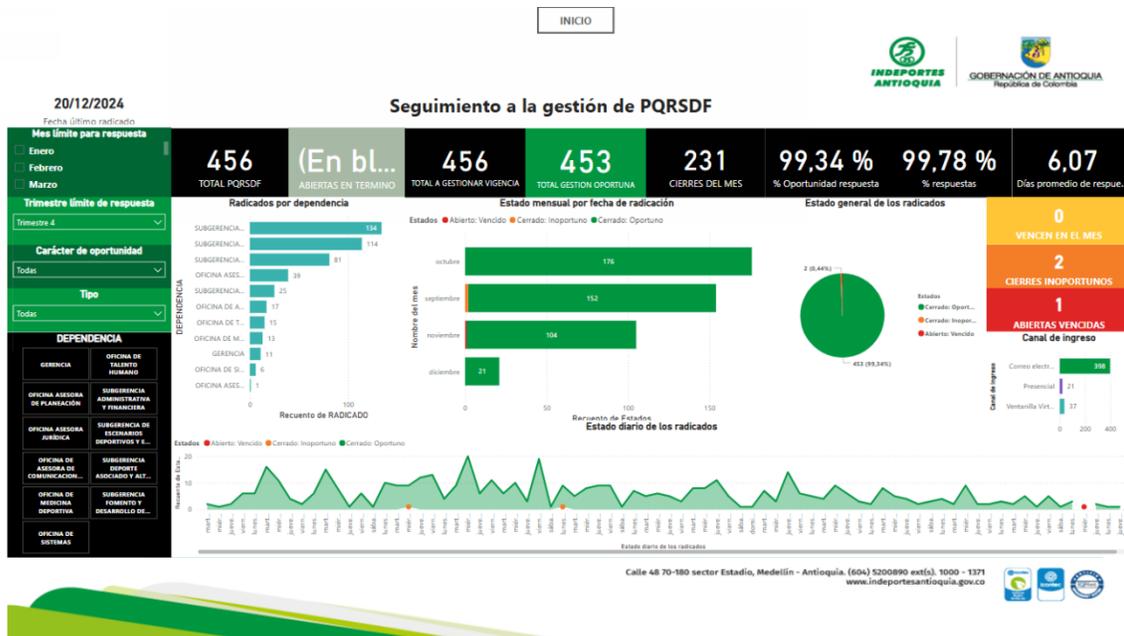
Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

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

Para el 4 trimestre de 2024 se registró un total de 363 radicados recibidos durante los meses octubre, noviembre y diciembre de 2024. De este número, 351 radicados registraron cierres oportunos, 1 inoportuno y 1 abierto en término. Con estos datos el indicador de oportunidad para el 4 (cuarto) trimestre de 2024 es del 97%.

A continuación, se presenta el estado de gestión publicada en el tablero Power BI de gestión de PQRSDF de la vigencia 2024, en el proceso de Servicio al Ciudadano de Indeportes Antioquia. Filtrando el volumen total de PQRSDF que debían tener respuesta en el cuarto trimestre de 2024. Acá a las radicadas en el último trimestre se suman las que debían ser gestionadas en el mismo lapso de tiempo.



La tasa de oportunidad, con los radicados que vienen desde otros trimestres por responder, se ubicó en 99.34% en el cuarto trimestre de 2024. Esto demuestra una gestión 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,





\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

es fundamental prestar atención a los casos de cierres inoportunos, para garantizar que no se afecte la calidad del servicio en el futuro.

## 9. Conclusiones y observaciones.

- ✓ Durante trimestre 4 del 2024, se registró un nivel de oportunidad del 99.34% esto sitúa al trimestre como uno de los de mejor comportamiento frente a otros trimestres de la vigencia y lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y en las Políticas Institucionales.
- ✓ 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 en el marco del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ 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° 12A 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](mailto: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 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 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> Este se



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

encuentra actualizado a la gestión de diciembre 31 de 2024.

- ✓ 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,



MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA  
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

**Estadística y proyección:** Equipo CADA

*Fabián Arroyave*

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

**Copia:**

León David Quintero. 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  
Ferneý 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.



\*202501000210\*

Fecha Radicado: 2025-01-21 10:01:25.85

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

Jhon Alberto Betancur Maya. Jefe Oficina Asesora de Planeación

