



202501003429	Versión 02	Fecha Radicado: 2025-04-07 14:59:46.353	F-GD-31		
07/04/2022			Fecha:		
			07/04/2022		

Medellín, 07/04/2025

202501003429

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

Asunto: Informe de gestión de PQRSDF para el trimestre 1 durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2025.

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 enero y el 30 de marzo de la vigencia 2025. Esto en cumplimiento con la actividad N° 14A del procedimiento P-SC-02 versión 12.

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 1 2025, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-SC-02
 - Período de medición:** 1 de enero y el 31 de marzo.
 - Fuente de información:** Sistema de Gestión Documental Mercurio.
 - Fecha de corte:** reporte generado el 03 de abril de 2025, con corte a las 8:00 a.m.
 - PQRSDF:** 412 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 Repuesta	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 trimestre 1 del 2025, 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 primer trimestre de 2025, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA

- recibió, radicó, clasificó y direccionó 412 comunicaciones tipificadas como PQRSDF. Con corte al 31 de marzo de 2025 el estado de la gestión es la siguiente:



Estado de respuesta PQRSDF radicadas Trimestre 1 de 2025						
Ruta	Radicados	Cerrado Oportuno	Cerrado Inoportuno	Abierto vencido	Abierto en terminos	% de Oportunidad
Cinco días	3	3	0	0	0	0,73%
Diez días	20	18	2	0	0	4,37%
Quince días	380	368	9	3	0	89,32%
Treinta días	1	1	0	0	0	0,24%
Ampliación de terminos	8	7	1	0	0	1,70%
TOTAL	412	397	12	3	0	96,36%

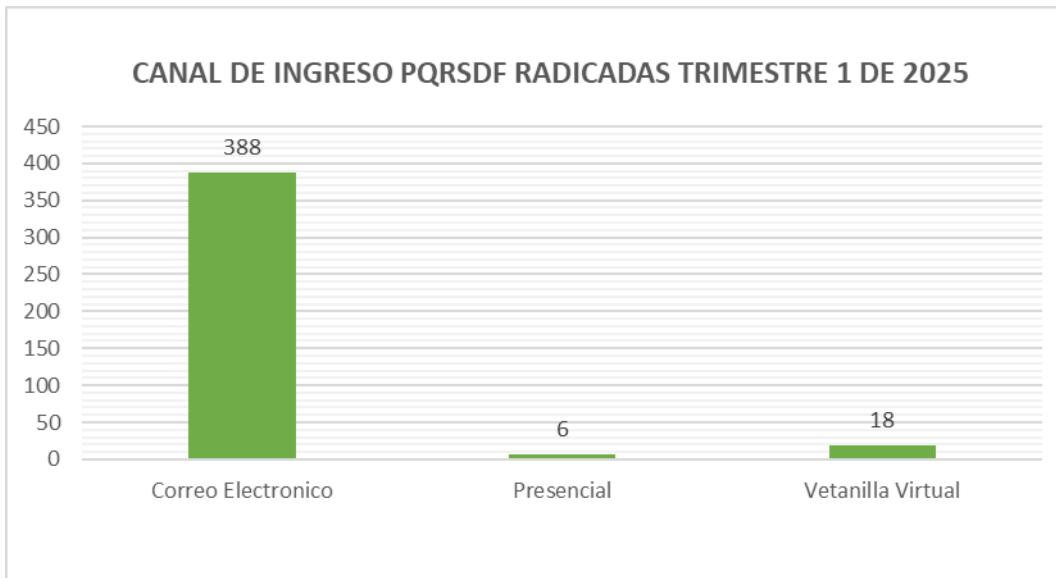
El porcentaje de oportunidad resulta de dividir el número de respuestas oportunas sobre el total de radicados categorizados en cada ruta, descontando los que se encuentran en término. Este hace referencia al porcentaje de oportunidad en cada ruta de gestión.

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

[202502000480 Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo](#)
[202502000881 Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros](#)
[202502000993 Subgerencia Administrativa Y Financiera](#)

Es importante aclarar que los casos en cuestión no se vencieron por responsabilidad de la gestión de las dependencias, sino debido a una falla técnica en nuestro sistema de gestión (Mercurio). Esta incidencia provocó que los radicados se perdieran en la ruta del proceso. Aunque la falla fue identificada y corregida, los casos ya se encontraban fuera de los tiempos establecidos.

A pesar de este inconveniente, el proceso de Servicio al Ciudadano sigue avanzando gracias al apoyo constante de nuestro equipo de Servicio al Ciudadano. Nos mantenemos comprometidos con la mejora continua y seguimos trabajando de manera eficiente. Además, se ha generado un reporte para dar seguimiento y corregir esta falla en el sistema, con el fin de evitar que situaciones similares se repitan en el futuro.



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

Estado de gestión de PQRSDF por dependencia durante el primer Trimestre de 2025				
Dependencia	En ruta	Cerradas	Total	
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	1	195	196	
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	67	68	
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	1	55	56	
Oficina Asesora Jurídica	0	24	24	
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	21	21	
Oficina Medicina Deportiva	0	15	15	
Oficina de Talento Humano	0	14	14	
Gerencia	0	9	9	
Oficina Asesora de Planeación	0	3	3	
Oficina de Sistemas	0	3	3	
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	2	2	
Oficina de Control Interno	0	1	1	
TOTAL	3	409	412	

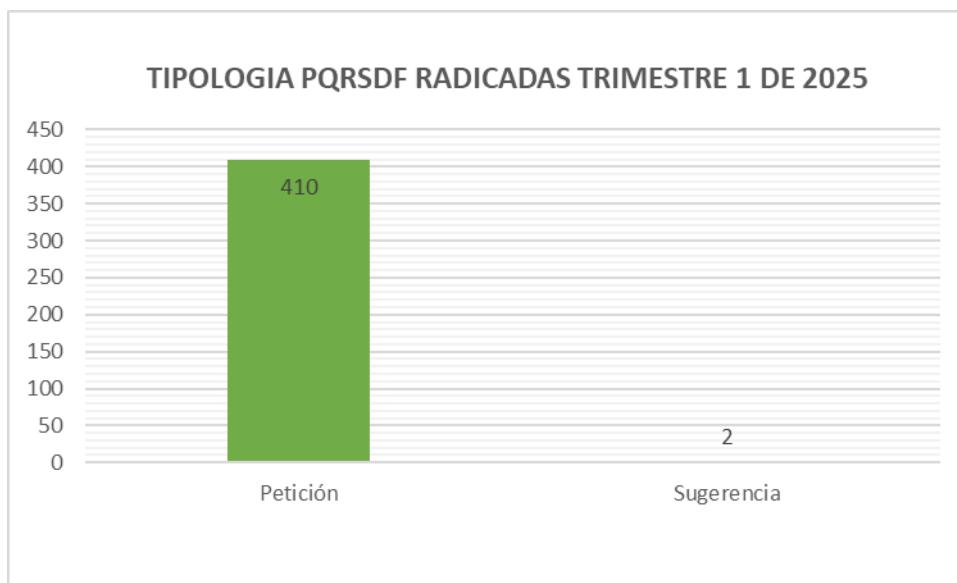
La Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, la Subgerencia Administrativa y Financiera, y la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, concentran a su cargo la mayor parte de radicados para su gestión.



A continuación, se presenta un balance detallado de la gestión de la ruta de PQRSDF para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025.

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

Se registraron 410 peticiones radicadas en el primer trimestre de 2025.



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 Deporte Asociado y Altos Logros	1	0	0	0	195	196
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	1	0	0	67	68



Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	1	0	0	0	54	55
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	23	23
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	0	0	0	21	21
Oficina Medicina Deportiva	0	0	0	0	15	15
Oficina de Talento Humano	0	0	0	0	14	14
Gerencia	0	0	0	0	9	9
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	3	3
Oficina de Sistemas	0	0	0	0	3	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	2	2
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	1	1
TOTAL	2	1	0	0	407	410

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 se registraron 2 sugerencias relacionadas con:

202502000439: La organización de los juegos deportivos intermunicipales a nivel escolares e intercolegiados.

202502000520: Sugiere que, para los trámites realizados por el personal contratista, los certificados contractuales sean gestionados internamente, dado que se trata de los mismos contratos ejecutados previamente con la misma entidad.



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			
Peticiones	Cierres Oportunos	7	3	19	14	1	14	1	3	65	19	195	54	395
	Cierres Inoportunos	2	0	4	1	1	0	0	0	2	2	0	0	12
	Abiertas en término	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3
Sugerencias	Cierres Oportunos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	Cierres Oportunos	0	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	0
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		9	3	24	15	2	14	1	3	68	22	196	55	412

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

En cumplimiento de lo establecido en la Ley de trasparencia se relacionan a continuación los radicados gestionados durante el trimestre 1 del 2025, 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 1 trimestre: 0

Total, de radicados que fueron objeto de traslado para el 1 trimestre: 0

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Para el trimestre 1 por la ruta de ampliación de términos se registran 8 (ocho) radicados.

No. Radicado	Tipo Solicitud
202502000140	Solicitud de información del contrato 2023 - 397. solicitud realizada por la veeduría a la ciclo ruta oriente.
202502000143	Solicitud enviada por la veeduría a la ciclo ruta-oriente.
202502000202	Petición referente a la construcción de la ciclo ruta guarne - rionegro.
202502000597	Solicitud de información relacionada con los contratos 379 de 2017 y 75 de 2018, según proceso de responsabilidad fiscal 145-2022.
202502000614	Solicitud de información relacionada con el contrato interadministrativo 738 de 2023.
202502001060	Solicitud de información del contrato 737 de 2023.
202502001244	Solicitud de autorización para cancelación de anotación de declaratoria de utilidad pública y oferta de compra
202502001289	Derecho de petición referente a proyecto ciclo infraestructuras deportivas en la subregión del oriente de Antioquia.

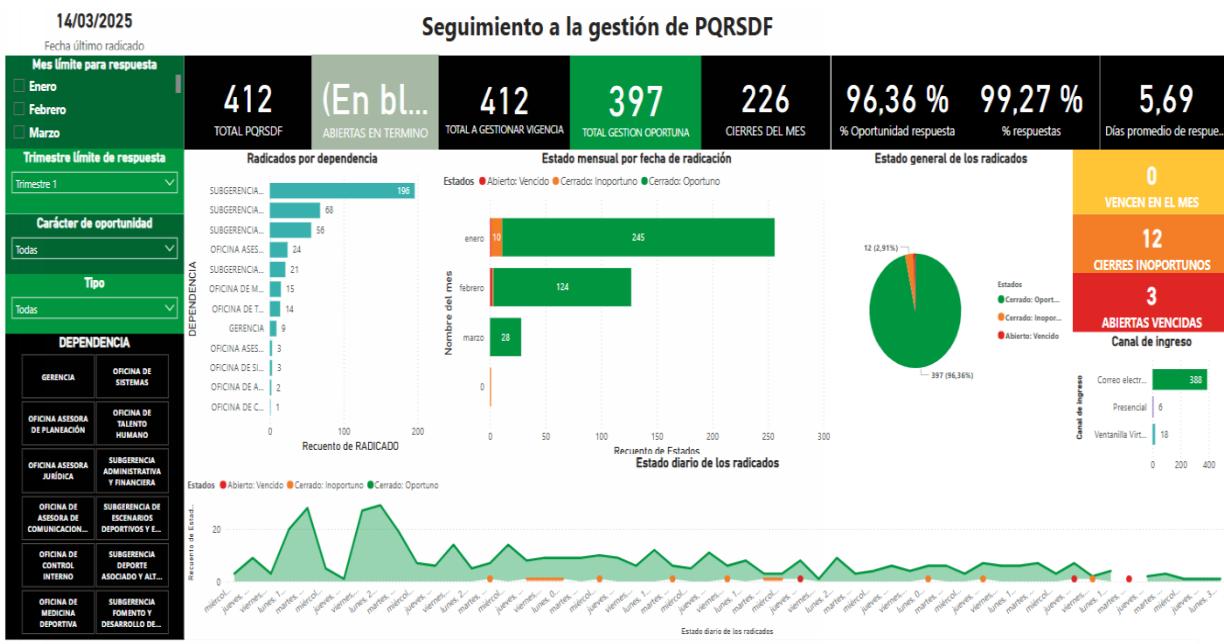


8. Indicador de oportunidad para el período evaluado.

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 1 del 2025 registraban un total de 412 radicados, recibidos durante los meses de enero, febrero y marzo, de este número, 397 radicados registraron cierres oportunos, 12 cierres inoportunos, 0 abiertas en término y 3 permanece abierta y vencida. Con estos datos el indicador de oportunidad para el primer trimestre del 2025 es de 96.36%.

La tasa de oportunidad del 96.36% en el primer trimestre de 2025 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 a los 3 radicado que permanece abierto y vencido (por novedades en el sistema de información mercurio), para garantizar que no afecten la calidad del servicio en el futuro.

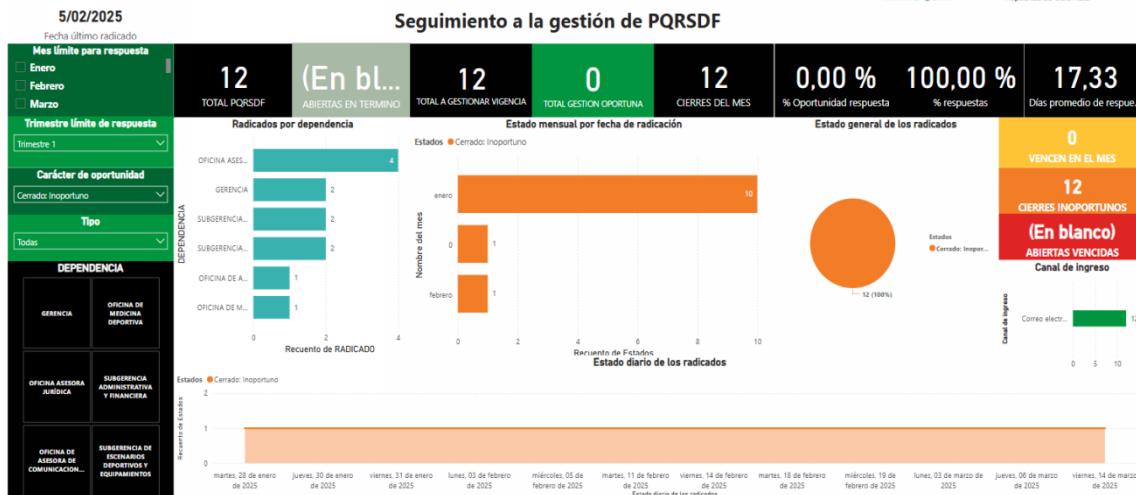


9. Materialización del Riesgos de Indicador de Oportunidad.

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 primer trimestre el riesgo se materializó en las dependencias:

Dependencia	Total
Oficina Asesora Jurídica	4
Gerencia	2
Subgerencia Administrativa y Financiera	2
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Oficina Medicina Deportiva	1
Total	12





202501003429	Versión 02	Fecha Radicado: 2025-04-07 14:59:46.353	F-GD-31		
Fecha:		07/04/2022			

11. Conclusiones y observaciones.

Durante trimestre 1 del 2025, se registró un nivel de oportunidad del 96.36%. 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 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 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,



	<p>*202501003429* Fecha Radicado: 2025-04-07 14:59:46.353 F-GD-31</p>	<p>Versión 02 Fecha: 07/04/2022</p>
--	---	---

Firma 01

MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Anyi Daniela Rodríguez Contratista Auxiliar Servicio al Ciudadano Subgerencia Administrativa y Financiera		04/04/2025
Revisó:	Héctor Fabián Arroyave Sánchez Profesional Especializado (E) Subgerencia Administrativa y Financiera		07/04/2025

Anexos: copia del reporte de ruta de PQRSD en formato MS Excel

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
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

ADRODRIGUEZ