



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Medellín, 28/07/2025

Para: LUIS GIOVANY ARIAS TOBÓN	Dependencia: GERENCIA
De: LIBIER JIMÉNEZ PEÑA	Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Asunto:** Seguimiento cumplimiento de ley, informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2025.

Cordial saludo; Doctor Luis Giovany Arias Tobón.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento cumplimiento de ley “*Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2025*”.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Indeportes Antioquia, realiza seguimiento a la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad y a la operatividad de los diferentes canales habilitados por la Entidad para la recepción y respuesta de las mismas.

Para la elaboración de este documento, se tuvo en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema Mercurio, gestor documental del Instituto, tipificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, registradas durante el período analizado, las cuales son incorporadas en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), dentro del proceso de Servicio al Ciudadano, en el botón Gestión de PQRSD correspondiente a la vigencia actual.

Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la Entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a las diferentes dependencias y los requerimientos de los ciudadanos.



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

## 1. NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

Seguimiento cumplimiento de ley, informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2025.

## 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY:

Verificar el cumplimiento por parte de INDEPORTES Antioquia de la siguiente normativa relacionada con la materia:

- Artículo 23 de la Constitución Política, en el que se establece que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76 inciso 2º, que establece: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY:

Seguimiento y análisis de las PQRSDF que ingresaron a la Entidad desde el 1º de enero al 30 de junio del 2025.

## 4. LIMITANTES AL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY

No se presentaron factores que pudiesen influir en el normal desarrollo del Seguimiento cumplimiento de ley.



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

## 5. CRITERIOS:

### 5.1 Fundamentos Legales:

- Artículo 23 Constitución Política de Colombia: Establece como Derecho Fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener respuesta.
- Ley 1474 del 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". CAPÍTULO VI. POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS. Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Decreto legislativo 2623 del 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 13 al 33.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1952 del 2019. Código general disciplinario.
- Ley 2052 de 2020. Racionalización de trámites.
- Decreto 1166 del 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución Interna S2021000253 del 21/05/2021. *"Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en Indeportes Antioquia.*

### 5.2 Fundamentos Procedimentales:

#### Proceso Servicio al Ciudadano:

Procedimiento para la Gestión de PQRSDF código P-SC-02 Versión 13 aprobada el 09/05/2025. Política servicio al ciudadano. abril 2025. Versión 3.

Plan Anticorrupción y De Atención Al Ciudadano en Transición Al Programa de Transparencia y Ética Pública. 2025.

## 6. PRUEBAS DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY E INSTRUMENTOS A APLICAR

### 6.1. Verificación y análisis de datos del Sistema Mercurio:



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Canales para la recepción de PQRSDF:

En la página <https://indeporesantioquia.gov.co/>, encontramos los sitios:

**Ventanilla Única:** relacionada con el tema de PQRSDF, siendo este un espacio de contacto para la ciudadanía con la entidad.

Aquí adicionalmente se puede vislumbrar las respuestas a las PQRSDF de carácter anónimo, a través del ítem notificaciones y avisos-PQRSDF.

• • •

### Para ver las respuestas a PQRSDF

NOTIFICACIONES Y AVISOS - PQRSDF

**Seguimiento PQRSDF:** sitio donde el usuario puede consultar el estado de su solicitud, ingresando el número de radicado.



Por otra parte, e igualmente en la página web de la Entidad <https://indeporesantioquia.gov.co/>, a través del menú **Estado-Ciudadano**, link <https://indeporesantioquia.gov.co/estado-ciudadano/>, se accede "a la información y contenidos relacionados con la gestión de trámites, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a información pública acceso a las ventanillas únicas asociadas a la sede electrónica, información de contacto y **formulario PQRSDF**" (negrilla fuera de texto). Tales como:

El Protocolo de Atención al Ciudadano  
Carta de Trato Digno  
Radicación de PQRSDF



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Radicación de Tramites y otros asuntos  
 Seguimiento PQRSDF  
 Canales de atención  
 Satisfacción de la Ciudadanía



Lo anterior denota que la Entidad viene dando cumplimiento a lo relacionado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en cuanto *“En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”*.

#### **PQRSDF recibidas en el periodo:**

Se analizó el reporte de las PQRSDF que han ingresado al Instituto entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, dicha información fue tomada del tablero de PQRSDF y de los informes elaborados por la Subgerencia Administrativa y Financiera- Proceso Servicio al Ciudadano, evidenciándose que se sigue presentando diferencias en la información, lo cual está consignado bajo la oportunidad de mejora # SC-37 a lo cual el proceso viene realizando seguimiento.

Para efectos del ejercicio se trabajará con la información arrojada del tablero de Gestión de PQRSDF, procediendo a realizar la verificación y análisis de datos, encontrándose lo siguiente:

#### **En relación con las PQRSDF recibidas se tiene:**

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total semestre 1/2025
<b>PQRSDF recibidas</b>	<b>81</b>	<b>223</b>	<b>110</b>	<b>105</b>	<b>127</b>	<b>111</b>	<b>757</b>
Cierres inoportunos	7	7	2	0	2	2	20
Acciones vencidas	0	0	0	0	0	1	1

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Promedio del semestre 1/2025
Porcentaje de cumplimiento	91.36%	96.86%	98.18%	100%	98.43%	97.30%	<b>97%</b>



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Así las cosas, se recibió en el semestre 1 del 2025, setecientas cincuenta y siete (757) PQRSDF, con 20 cierres inoportunos, lo que refleja en la Entidad un cumplimiento del 97% de oportunidad en las respuestas.

#### Canal de recepción de las PQRSDF

Mes / Canal de recepción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total semestre 1/2025
Correo Electrónico:	78	213	99	93	120	96	699
Ventanilla Única	3	9	6	10	6	13	47
Presencial:	0	1	5	2	1	2	11
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>223</b>	<b>110</b>	<b>105</b>	<b>127</b>	<b>111</b>	<b>757</b>

Se puede observar en el cuadro anterior que la mayor cantidad de PQRSDF llegan a la Entidad por medio de correo electrónico, siendo este el canal más utilizado con un 92%.

#### Distribución por tipología:

Mes/ Distribución por tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total semestre 1/2025
Peticiones	80	221	110	102	125	107	745
Queja	1	0	0	1	1	2	5
Reclamo	0	0	0	2	1	2	5
Sugerencias	0	2	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>223</b>	<b>110</b>	<b>105</b>	<b>127</b>	<b>111</b>	<b>757</b>

#### Discriminación de las quejas reclamos y sugerencias

Mes/QRS Dependencia	Enero-	Febrero-	Abril	Mayo	Junio	Total semestre 1/2025
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo		1 Sugerencia	2 Reclamos	1 Reclamo	1 Reclamo 1 Queja	6
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	1 Queja		1 Queja	1 Queja	1 Reclamo 1 Queja	5
Oficina Asesora Jurídica		1 Sugerencia				1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>12</b>

Nota En el mes de marzo no se presentaron quejas, reclamos o sugerencias

#### Observaciones realizadas por esta oficina:



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Con relación a las respuestas dadas a las quejas, reclamos o sugerencias, es importante realizar la siguiente acotación:

Dependencia	Categoría y radicado	Radicado respuesta	Observaciones OCI
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	Queja anónima 202502004043	202503002555	Se dio traslado a Control Disciplinario Interno, mediante email del día 28/07/2025 para que se realice el procedimiento respectivo con el fin de esclarecer la situación puesta en conocimiento del Instituto.

Teniendo en cuenta la respuesta dada a la queja anónima con radicado 202502004043, la Oficina de Control Interno dio traslado a la Subgerencia Administrativa y Financiera, para que a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno se indague sobre el procedimiento oportuno que se debe realizar en relación con actuaciones o conductas denunciadas concernientes al comportamiento de los funcionarios adscritos al Instituto de Deportes de Antioquia, ello con el fin de prevenir cualquier situación que altere la misión y el buen nombre de Indeportes y que pueda llegar a afectar a los deportistas que están bajo el cuidado y dirección de la Entidad.

#### Discriminación de las peticiones por dependencia y mes

Mes / peticiones recibidas Dependencia	Enero- Peticiones recibidas	Febrero- Peticiones recibidas	Marzo- Peticiones recibidas	Abril Peticiones recibidas	Mayo Peticiones recibidas	Junio Peticiones recibidas	Total semestre 1/2025
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	43	114	39	27	31	29	283
Subgerencia Administrativa y Financiera	18	26	24	25	28	21	142
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	7	31	17	21	29	25	130
Oficina Asesora Jurídica	3	13	10	13	13	9	61
Subgerencia de Escenarios Deportivo y Equipamiento	2	11	8	5	12	5	43



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Mes / peticiones recibidas Dependencia	Enero-Peticiones recibidas	Febrero-Peticiones recibidas	Marzo-Peticiones recibidas	Abril Peticiones recibidas	Mayo Peticiones recibidas	Junio Peticiones recibidas	Total semestre 1/2025
Oficina de Talento Humano	1	9	4	5	6	6	31
Oficina de Medicina Deportiva	1	8	6	2	3	6	26
Gerencia	1	4	2	0	1	3	11
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	0	1	2	2	7
Oficina Asesora de Planeación	2	1	0	2	0	1	6
Oficina de Sistemas	1	2	0	0	0	0	3
Oficina de Control Interno	0	1	0	1	0	0	2
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>221</b>	<b>110</b>	<b>102</b>	<b>125</b>	<b>107</b>	<b>745</b>

De acuerdo al cuadro anterior, se observa que las dependencias que mayor cantidad de PQRSDF reciben son: Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, Subgerencia Administrativa y Financiera y Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo con un total de 566, lo que equivale a decir que en estas dependencias se concentra el 74.8% de las PQRSDF que entran a la Entidad.

#### Discriminación de las peticiones por cierres inoportunos

Mes Dependencia	Enero Cierres inoportunos	Febrero Cierres inoportunos	Marzo*- Cierres inoportunos	Abril Cierres inoportunos	Mayo Cierres inoportunos	Junio Cierres inoportunos	Total semestre 1/2025
Oficina Asesora Jurídica	3	3	1	0	1	0	8
Subgerencia de Escenarios Deportivo y Equipamiento	1	1	0	0	1	1	4
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	1	1	0	0	0	3
Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	1	0	0	0	0	1 vencida pendiente de cierre	2
Oficina de Medicina	1	0	0	0	0	1*	2



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Mes Dependencia	Enero Cierres inopportunos	Febrero Cierres inopportunos	Marzo*- Cierres inopportunos	Abril Cierres inopportunos	Mayo Cierres inopportunos	Junio Cierres inopportunos	Total semestre 1/2025
Deportiva							
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	0	1	0	0	0	0	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	1	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>21</b>

- \* Durante el mes de marzo se presentaron inconsistencia en el software Mercurio, lo que ocasionó que varios radicados se perdieran de la ruta causando el vencimiento de términos, las cuales no pueden ser imputables a ninguna dependencia, las mismas fueron el resultado de fallas en el sistema MERCURIO.
- \* El radicado de la Oficina de Medicina Deportiva se debe a una falla en el sistema de Gestión documental (Mercurio).

Ante la situación anterior, en el proceso de Servicio al Ciudadano se tiene documentada la acción SC-37, la cual está en tratamiento y viene siendo ejecutada.

Durante el primer semestre del 2025, se dio trámite a 757 PQRSDF, de las cuales 21 se gestionaron por fuera de los términos de respuesta establecido, conforme se muestran en el cuadro anterior.

La dependencia que presenta el mayor número de cierres inoportunos es la Oficina Asesora Jurídica, con 7 cierres inoportunos de 61 PQRSDF recibidas en el semestre, es decir el 11.5%.

En contraste las dependencias que mayor cantidad de PQRSDF reciben Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, Subgerencia Administrativa y Financiera y Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, presentan un porcentaje de inoportunidad (sumadas las tres dependencias) del 0.8%.

## 6.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (Decreto 1499 de 2017).

Es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de INDEPORTES Antioquia. La resolución S2018000293 del 05/03/2018, adoptó el Sistema de Gestión con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

MIPG cuenta con siete dimensiones, entre ellas, la dimensión #3 “Gestión Con Valores Para Resultados”, la cual agrupa ocho (8) políticas, entre las cuales tenemos la Política Servicio al



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Ciudadano (relacionada con el Procedimiento para la Gestión de PQRSDF) y Política Racionalización de trámites.

Las Políticas referenciadas se encuentran publicadas en la página web de la entidad, <https://indeporesantioquia.gov.co/acceso-informacion-publica/#1676471181888-09303daf-7c0f> encontrándose en v3, fecha de aprobación abril del 2025.

Con relación a la Política Servicio al Ciudadano se solicitó evidencias al Proceso de Servicio al Ciudadano que den cuenta de las herramientas señaladas en dicha política para el cumplimiento de la misma, ellas son:

- **Accesibilidad NTC 6047:** Norma Técnica que establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico.
- **Autodiagnóstico espacios físicos:** Lista de verificación que permite auto diagnosticar los espacios físicos de servicio al ciudadano, respecto a la NTC 6047.
- **Guía de servicio y atención incluyente:** Conjunto de pautas para prestar un servicio accesible e indicaciones precisas para la atención a ciudadanos con discapacidad visual, auditiva y motora. Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente: compendio de herramientas desarrolladas por distintas entidades para facilitar la interacción Estado-Ciudadano.
- **Conocimiento del ciudadano:** Lineamientos para realizar mediciones de percepción ciudadana: documento que explica paso a paso cómo medir la percepción de los ciudadanos frente a diversos aspectos de la atención que prestan las entidades.
- **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés:** guía que indica cómo identificar los aspectos más relevantes de la población objetivo de una entidad, como insumo para orientar su estrategia de servicio al ciudadano.
- **Elaboración de planes de contingencia:** presenta diferentes acciones que las entidades pueden implementar en escenarios de alta afluencia de ciudadanos en sus puntos de servicio, para evitar que la calidad de su servicio se vea afectada.
- **Carta de Trato Digno:** contiene los deberes y derechos de los ciudadanos, y las vías para acceder al servicio.

Por parte del proceso se remitieron los soportes de las herramientas señaladas en dicha política para el cumplimiento de la misma, a excepción de:

- **Accesibilidad NTC 6047:** Norma Técnica que establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico.

En este punto se señala que se tiene el contrato de mantenimiento de sedes, no obstante, está pendiente por parte del proceso validar si se está teniendo en cuenta la aplicabilidad y el



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

autodiagnóstico de la norma NTC 6047, tal como está estipulado en la política de servicio al ciudadano de la entidad.

- **Autodiagnóstico espacios físicos:** Lista de verificación que permite auto diagnosticar los espacios físicos de servicio al ciudadano, respecto a la NTC 6047.

Se tiene el contrato de mantenimiento de sedes, no obstante, no se tuvo acceso al Autodiagnóstico espacios físicos.

Concluyéndose a partir de su respuesta que la Entidad viene dando cumplimiento a la ejecución de las herramientas señaladas en dicha política para el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano en un 71%.

### 6.3. Verificación y análisis documental (Actos administrativos, Proceso de Servicio al Ciudadano, procedimientos, indicadores, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en Transición al Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 y demás relacionados con las PQRSDF).

- **Proceso de Servicio al Ciudadano:**

El Instituto Departamental de Deportes de Antioquia -INDEPORTES Antioquia-, cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad- SGC- el cual se encuentra certificado por el ICONTEC en todos sus procesos, hace parte de este sistema el proceso de Servicio al Ciudadano, en el cual se encuentra documentado el *Procedimiento para la Gestión de PQRSDF código P-SC-02 Versión 13 aprobada el 09/05/2025*. Objetivo: Gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas en Indeportes Antioquia, de conformidad con la misión del Instituto, las políticas de gestión y desempeño institucionales y la normatividad vigente.

- **Actos administrativos:**

Se invita nuevamente a revisar la pertinencia de incorporar en el Normograma del proceso la Resolución Interna S2021000253 del 21/05/2021. *“Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en Indeportes Antioquia.*

- **Indicadores:**

Dentro del proceso Servicio al Ciudadano, se contempla un indicador llamado “Oportunidad en respuestas a PQRSDF radicadas”, el cual evalúa la eficacia de la Entidad en el manejo y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) dentro de los plazos establecidos, conforme a la normativa vigente y los procedimientos internos.

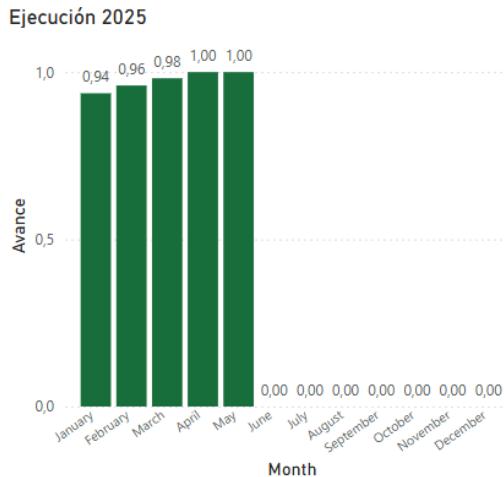
Para el periodo analizado se contemplan los siguientes datos:



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024



Mes	Porcentaje de cumplimiento
Enero	94%
Febrero	96%
Marzo	98%
Abril	100%
Mayo	98.43%
Junio	

Reflejándose el compromiso del proceso Servicio al Ciudadano en hacer un seguimiento exhaustivo a las PQRSDF que ingresan al Instituto, con el fin de que se brinden respuestas oportunas por parte de las dependencias. No obstante, también se resalta que aún existen áreas de oportunidad para alcanzar el cumplimiento total, siendo necesario continuar fortaleciendo las estrategias.

- Plan Anticorrupción y De Atención Al Ciudadano en Transición Al Programa de Transparencia y Ética Pública. 2025:**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en Transición al Programa de Transparencia y Ética Pública 2025, está compuesto de estrategias, componentes y subcomponentes los cuales se desarrollan a través de actividades. A dicho plan se le realiza seguimiento a través del formato F-PO-15, Seguimiento al Plan Anticorrupción.

Una de las estrategias es Mejorar la Gestión al Ciudadano, la cual incorpora el componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, el cual a su vez está compuesto por cinco (5) subcomponentes, que a su vez están integrados por actividades relacionados con las PQRSDF.

#### **Estrategias para mejorar la Gestión al Ciudadano:**

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

Subcomponentes	Actividades
	Implementación de la política de servicio al ciudadano.
	Promover al interior de la dependencia con los gestores de Servicio a la



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Subcomponentes	Actividades
Estructura administrativa Direccionamiento Estratégico	Ciudadanía en cada una de las áreas los contenidos del Servicio al Ciudadano. Contribuir en la mejora continua del proceso del Servicio al Ciudadano. Solicitar recursos que permitan promover la accesibilidad mediante: La realización de los ajustes necesarios en la infraestructura física de la entidad. La implementación de los requisitos de accesibilidad web enmarcados en la política de gobierno digital en la página oficial de Indeportes Antioquia. El fortalecimiento las capacidades del talento humano en cuanto al conocimiento de otras lenguas.
Fortalecimiento de canales de atención	Generar mesa de trabajo con el área social de altos Logros y las ligas de discapacidad para la implementación de los requisitos de accesibilidad web enmarcados en la política de gobierno digital en la página oficial de Indeportes Antioquia. Revisión y actualización del espacio para servicio al ciudadano en la página Web oficial de la entidad. Actualizar la biblioteca de información relevante de las áreas para la línea de atención al ciudadano y atención presencial. Sensibilizar a los servidores públicos para la participación en el curso virtual de lenguaje claro del programa nacional del servicio al ciudadano.
Talento Humano	Cualificar al personal encargado del servicio al ciudadano para atender los diferentes grupos poblacionales. Evaluar de desempeño de los servidores públicos semestralmente.
Normatividad y procedimental	Monitorear el modelo de servicio al ciudadano. Designar el servidor que se encargará del rol de defensor del ciudadano.
Relacionamiento con el ciudadano	Gestionar la aprobación por parte del Comité de Gestión y Desempeño del Manual de servicio al ciudadano. Verificar con la Oficina de Talento humano el equipo necesario para los canales de atención y solicitar que determinen los estímulos o incentivos para el personal que trabaja de cara a la ciudadanía de acuerdo a la normatividad. Divulgar los Protocolos del Servicio al Ciudadano por canales de atención, teniendo en cuenta la atención especial. Definir las secuencias de relacionamiento con el ciudadano, elaborando un mapa de ciclo del servicio con este.

La medición del PAAC- en Transición Al Programa de Transparencia y Ética Pública. 2025, se realiza de forma cuatrimestral (enero-febrero-marzo-abril), encontrando que para la primera medición de la Estrategia Para Mejorar La Gestión Al Ciudadano-Componente 4: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano, se tienen un porcentaje de cumplimiento: 42.8%



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Importante acotar en este punto, que se debe colocar especial atención en ejecutar las actividades:

- ✓ Solicitar recursos que permitan promover la accesibilidad mediante: La realización de los ajustes necesarios en la infraestructura física de la entidad, la implementación de los requisitos de accesibilidad web enmarcados en la política de gobierno digital en la página oficial de Indeportes Antioquia y el fortalecimiento las capacidades del talento humano en cuanto al conocimiento de otras lenguas.
- ✓ Generar mesa de trabajo con el área social de altos Logros y las ligas de discapacidad para la implementación de los requisitos de accesibilidad web enmarcados en la política de gobierno digital en la página oficial de Indeportes Antioquia.
- ✓ Verificar con la Oficina de Talento Humano el equipo necesario para los canales de atención y solicitar que determinen los estímulos o incentivos para el personal que trabaja de cara a la ciudadanía de acuerdo a la normatividad.

## 7. RIESGOS Y CONTROLES

Dentro del proceso Servicio al Ciudadano se identifica un riesgo de corrupción y dos (2) de gestión los cuales se encuentran asociados directamente a la gestión de las PQRSDF.

**Riesgo de corrupción:** Posibilidad de recibir, solicitar o exigir beneficios a nombre propio o de terceros al realizar solicitudes, asuntos o requerimientos sin el pleno cumplimiento de los requisitos (SC-RC1).

### Riesgos de Gestión:

1. Posibilidad de afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los requerimientos de usuarios y público en general, debido al aumento en la demanda de éstos o por el incumplimiento de las directrices dadas al instituto, lo que puede resultar en la entrega extemporánea de información. (SC-RG1)

**Descripción del Control 1:** El gestor de Servicio al Ciudadano verifica cada mes manualmente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para los PQRSDF recibidos a través del sistema de gestión de peticiones del instituto. Este control incluye la revisión de los tiempos de entrega y la comparación con los plazos definidos por la normativa vigente y las directrices internas del instituto. En caso de detectar una entrega extemporánea o próxima vencer, se informa de inmediato al responsable de la dependencia correspondiente para su gestión prioritaria. en caso de presentarse un repetido incumplimiento se realiza una notificación a la Subgerencia Administrativa y Financiera para una evaluación en comité directivo.



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Este riesgo se materializa cuando el indicador quede por debajo del 95% o en su defecto mayor a 12 PQRSDF con respuesta extemporánea durante el trimestre.

Como evidencia se tiene los reportes semanales del sistema de gestión de PQRSDF, que incluyen las vencidas y abiertas en término, adicional se actualiza el tablero todos los días para la autogestión de la dependencia.

**Descripción del Control 2:** El Gestor de Servicio al Ciudadano de forma manual, verifica semanalmente el tablero con los estados e indicadores de incumplimiento.

En caso de presentarse un incumplimiento o próximo vencimiento, se genera la alerta y se envía a través de correo electrónico. Este riesgo se materializa cuando el indicador quede por debajo del 95% o en su defecto mayor a 12 PQRSDF con respuesta extemporánea durante el trimestre. Como evidencias quedan los informes periódicos del tablero y los correos electrónicos.

2. Posibilidad de afectación reputacional por el incumplimiento de las directrices dadas al instituto, debido al direccionamiento inadecuado de peticiones ciudadanas relacionadas con el acceso a programas, trámites y servicios, o por la emisión de información de baja calidad hacia el ciudadano. (SC-RG2).

**Descripción del Control 1:** El Gestor de Servicio al Ciudadano de modo automático realiza semanalmente la verificación de la correcta asignación de las PQRSDF, a través de una revisión manual, garantizando que todas las solicitudes sean direccionadas de manera adecuada a las áreas correspondientes. Esta validación se lleva a cabo mediante un informe generado automáticamente por el sistema, el cual identifica las solicitudes recibidas y las áreas responsables de su gestión. En caso de detectarse una desviación, es decir, una asignación incorrecta, se procede de inmediato al reenvío de la solicitud al área correcta, notificando a esta última para prevenir futuras reincidencias. La evidencia de este proceso se encuentra registrada en una base de datos, la cual contiene información sobre la revisión de la calidad de la respuesta y la dependencia encargada de su gestión.

**Descripción del Control 2:** El Gestor de Servicio al Ciudadano de modo manual, será responsable de la ejecución y revisión de la calidad de la respuesta de cada PQRSDF mínimo cada mes, a través de un archivo de EXCEL donde se revisa una muestra de mínimo el 50% de las respuestas emitidas. En caso de incumplimiento respecto a las acciones establecidas, se envía informe de calidad de la respuesta a la dependencia que presente la novedad. Este riesgo se materializa cuando la revisión se detecta un número mayor a 10% PQRSDF con respuesta de baja calidad durante el mes. La evidencia de este proceso se encuentra registrada en una base de datos, la cual contiene información sobre la revisión de la calidad de la respuesta y la dependencia encargada de su gestión.



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Una vez validados los controles con la Auxiliar Administrativo de la Subgerencia Administrativa y Financiera, se observa que los mismo vienen siendo implementados de acuerdo a lo descrito.

No obstante, sería importante que al interior del Instituto se validara la posibilidad de simplificar el proceso, dado que se requiere descargar varias bases de datos diariamente con el fin de actualizar el tablero del estado de PQRSDF, lo que implica que se pueda presentar el riesgo de error en un trabajo que es tan manual.

Por otra parte, el día viernes 14/02/2025 se realizó un cargue de archivos de forma incorrecta, materializando el riesgo de error.

Al respecto la Auxiliar Administrativo de la Subgerencia Administrativa y Financiera, encargada del tema ya había efectuado alertas en el tema y adicionalmente propuso una acción de mejora, con el fin de documentar, un instructivo/procedimiento/manual u otro con el paso a paso a seguir en la actualización del tablero.

Aunado a lo anterior en el proceso de Servicio al Ciudadano, se cuenta para el manejo operativo con una auxiliar administrativa de planta, y una contratista, que al vislumbrar un escenario a mediano plazo (enero del 2026) no es claro cómo se realizarán los diferentes informes y la actualización del tablero de PQRSDF; teniendo en cuenta:

1. La auxiliar administrativa cumple su periodo de vacaciones en enero.
2. La contratista tiene contrato hasta diciembre.
3. No se tienen instructivo/procedimiento/manual que dé cuenta de la operatividad del proceso, en su quehacer.
4. El trabajo en el proceso es en exceso manual.

## 8. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se verificó en el SGC la implementación del plan de mejoramiento establecido para solucionar las no conformidades, observaciones, riesgos y/o oportunidades de mejora, de seguimiento cumplimiento de ley, auditorías anteriores internas y/o externas. Evidenciando las siguientes situaciones:

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Si/No
<b>Servicio al Ciudadano</b>			
SC-12 Servicio al	Si bien la Certificación Contractual fue descentralizada de la Oficina Asesora Jurídica, paralelamente se observa que las dependencias con mayor número de contratistas son las mismas	No se ha definido un responsable claro para la administración del aplicativo. Dado que se trata de una herramienta transversal, que	No La acción continúa



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	<b>F-EC-02</b>	<b>Versión 10</b>
			<b>Aprobación: 05/11/2024</b>

<b>Número de la acción</b>	<b>Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora</b>	<b>Observaciones respecto al análisis efectuado</b>	<b>¿Fue eficaz la acción? Sí/No</b>
Ciudadano	<p>dependencias con mayor número de PQRSDF asignadas, lo que generaría cuellos de botella adicionales en dichas dependencias, implicando incumplimientos en los términos de respuesta y persistencia del problema detectado.</p> <p>Por lo anterior, es posible concluir que el problema detectado fue trasladado a otras dependencias, más no cuenta con una solución de fondo que ataque la causa raíz, la cual corresponde a la parametrización y articulación de los sistemas de información del Instituto y a la definición y regulación de los trámites en línea para público interno y externo (Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano – Línea: Gestión eficiente de Trámites y Servicios, cumplimiento de la Ley 692 de 2005).</p> <p>Contando con la parametrización o sistematización de la extracción de este tipo de información a través de la página WEB de la Entidad, los servidores públicos encargados del tema podrían enfocarse en otros temas que requieran de mayor análisis o gestión...".</p>	<p>involucra a todas las oficinas y dependencias de la entidad.</p> <p>Es importante que las dependencias involucradas en el tema, adelanten las gestiones necesarias para en el corto plazo poner en funcionamiento el aplicativo de certificado contractual, lo cual redundará en beneficio del Instituto.</p> <p>Tener en cuenta que es un lineamiento de Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano – Línea: Gestión eficiente de Trámites y Servicios, cumplimiento de la Ley 692 de 2005.</p> <p>Esta acción se cargará también a la Oficina Jurídica como líderes del proceso contractual. Cabe decir que dicha situación se había puesto de manifiesto en el proceso contractual bajo las acciones CA-78 y CA-61 las cuales no fueron aceptadas.</p>	<p>abierta.</p> <p>La situación fue detectada el <b>31/01/2024</b>, por lo tanto, para la fecha de cierre que tiene instaurada el proceso <b>20/12/2025</b>, la oportunidad de mejora lleva un año y once meses en ejecución.</p>
SC-37 Servicio al Ciudadano	Se observó inconsistencia entre los datos arrojados por el tablero de control del proceso, los informes mensuales y los reportes generados desde el sistema Mercurio, debido a las reclasificaciones, radicados duplicados, ejercicios de prueba en ambiente de producción, entre otros; por lo que se recomienda analizar esta situación, adelantar acciones conjuntas entre el proceso de Servicio al Ciudadano y la ventanilla de radicación, fortaleciendo a su vez el uso de la malla de temas, como herramienta de orientación a la hora de clasificar y tipificar una comunicación recibida, lo anterior teniendo en cuenta que se corre el riesgo de no contar con datos reales para el análisis de la información.	La acción continúa abierta dado que el riesgo de no contar con datos unificados para el análisis de la información continua latente.	No
SC-07 Servicio al Ciudadano	Se invita a Iniciar una estrategia de sensibilización, promoción y divulgación de los canales de la denuncia implementada con el firme propósito de conservar la confianza en sus usuarios.	Se constata la estrategia de sensibilización, promoción y divulgación de los canales de la denuncia implementados en el Instituto.	SI
SC-28 Servicio al Ciudadano	Se observa que en el registro de verificación de la adecuación de la respuesta de las PQRSDF, se especifica que esta fue "satisfactoria para el ciudadano", sin embargo esta conclusión se deriva de la coherencia entre la respuesta y la solicitud pero no corresponde a una respuesta de percepción por parte del ciudadano, por lo cual conviene esperar el resultado de la encuesta para	<p>Resultado de la auditoría interna de calidad realizada por el grupo ISO de la U de A.</p> <p>Cerrada de forma eficaz por el jefe de la OAP el 25/02/2025 con la siguiente nota "De acuerdo a las evidencias aportadas y las recomendaciones acatadas de la</p>	Si



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Sí/No
	determinar dicho nivel de satisfacción	Auditoria Interna."	
SC-29 Servicio al Ciudadano	En el procedimiento de gestión de PQRSDF, especificar cuáles son los tipos de quejas y reclamos que se responden en 5 días, en 10 días, en 15 días y en 30 días; dando claridad y precisión al asunto	Resultado de la auditoria externa de calidad realizada por el ICONTEC  Cerrada de forma eficaz por el jefe de la OAP el 25/02/2025 con la siguiente nota "De acuerdo a las evidencias aportadas y las recomendaciones acatadas de la Auditoria Externa."	SI
SC-30 Servicio al Ciudadano	Con el fin de poder generar alertas tempranas y hacer un seguimiento preciso en los temas relacionados con PQRSDF, se invita a realizar un análisis detallado de las quejas y comentarios negativos para identificar patrones y áreas específicas que requieren atención, lo anterior teniendo en cuenta la conclusión emanada de la comunicación interna 202401015398 del 24/10/2024, cuyo asunto es: Análisis encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano PQRSDF semestre 1/ 2024.	Fue tomada la oportunidad de mejora por parte del proceso y se evidencia la ejecución de la misma en el informe del mes de mayo.	Si
SC-31 Servicio al Ciudadano	El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- (Decreto 1499 de 2017), opera a través de siete (7) dimensiones, una de las cuales es la Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (dimensión 3), la cual agrupa ocho (8) políticas, entre las que se cuentan la Política Servicio al Ciudadano (relacionada con el Procedimiento para la Gestión de PQRSDF) y Política Racionalización de trámites, invitándose a que en las mismas se tenga un responsable directo, líder explícito, dado que al ser políticas de carácter transversales puede llevar a diluir la responsabilidad; adicional a ellos en la Política Racionalización de trámites, se enuncia el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual hoy se llama Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).	Se cierra de forma eficaz la acción ante la evidencia de las nuevas versiones de las políticas Servicio al Ciudadano y Racionalización de trámites, las cuales se encuentran publicadas en la página web del instituto.	Si
SC-32 Servicio al Ciudadano	En el Sistema de Gestión de la Calidad- SGC- del Instituto, se tiene el proceso de Servicio al Ciudadano, el cual cuenta con varios ítems para su eficaz desarrollo, entre ellos el Normograma y la Matriz de Control de Salidas No Conformes, evidenciándose en ellos situaciones que pudieran ser objeto de mejora a consideración del proceso:  Normograma.  Matriz de Control de Salidas No Conformes  Se recomienda diferenciar entre las no conformidades en la relación Instituto – Ciudadano (Externos) y las no conformidades a nivel interno (Interacción entre los procesos).	Se validó el seguimiento efectuado por el proceso con las acciones tomadas y las evidencias aportadas.	Si



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Sí/No
SC-33 Servicio al Ciudadano	Al realizar la Consulta por Número de Radicado de las denuncias se observa que tiene un rango corto de tiempo entre fecha de entrada y fecha de salida. Se recomienda verificar si existe problemas en la parametrización de la información teniendo en cuenta el corto tiempo entre la entrada de la información y su salida del Instituto.	Al realizar las consultas, la página arroja correctamente la fecha de ingreso y la fecha de gestión	Si
SC-34 Servicio al Ciudadano	Para los riesgos de gestión relacionados en el Proceso Servicio al Ciudadano, y en el entendido de que para admitir su materialización se maneja un nivel de tolerancia, se sugiere organizarlos desde su redacción, detallando en el mismo el nivel de permisividad aceptado, lo anterior con el fin de no dar lugar a ambigüedades.	El proceso dio tratamiento a la oportunidad de mejora y en la descripción del control contempló el nivel de tolerancia.	Si
SC-35 Servicio al Ciudadano	Es importante que el proceso de Servicio al Ciudadano valide la posibilidad de incorporar otros riesgos relacionados con: Reporte de información de baja calidad por parte de la Entidad al ciudadano, Baja satisfacción ciudadana en la atención de PQRSDF Y Aplicación parcial, tardía o errónea de la normatividad o de las políticas institucionales asociadas al proceso de Servicio al Ciudadano.	El proceso dio tratamiento a la oportunidad de mejora desarrolló acciones para su ejecución.	Si
SC-36 Servicio al Ciudadano	Se corre el riesgo de incumplimiento normativo ante las intermitencias con relación a las PQRSDF de carácter anónimas, se evidencio que, al ingresar al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y colocar una denuncia de carácter anónima, el sistema no lo permite, situación observada los días 10, 14 y 23 de enero del 2025 (papeles de trabajo), obligando a diligenciar algunos campos que por su carácter de ANONIMA no tienen lugar.	Se corrigió la novedad y se hacen correcciones periódicas.	Si
SC-38 Servicio al Ciudadano	<p>Se invita a generar estrategias conjuntamente con el proceso Gestión Documental que lleven a lograr una adecuada asignación, gestión y trámite de las PQRSDF; evitando el redireccionamiento, reasignación, reclasificación y/o duplicidad de radicados, entre otros.</p> <p>Nota: Acción que da continuidad a la oportunidad de mejora GD-28</p>	<p>El proceso viene trabajando en el desarrollo de las acciones de mejora por ellos planteadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Incorporar en el Procedimiento de Gestión de PQRSDF P-SC-02 las acciones para documentar la reclasificación de radicados, cuando las dependencias pidan extraer PQRSDF de las rutas.</li> <li>Coordinar con el proceso de Gestión Documental la actualización de la malla de temas.</li> <li>Reinducción del equipo correspondiente en su manejo, con el fin de optimizar la asignación,</li> </ol>	Si



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Sí/No
		gestión y trámite de las PQRSDF.	
SC-45 Servicio al Ciudadano	<p>En el informe de gestión de PQRSDF de trimestre 1 de 2025 en numeral 9 "Materialización del Riesgo de Indicador de Oportunidad" indica un incumplimiento de la entidad con 15 respuestas inoportunas; de los procesos (Oficina Asesora Jurídica - Oficina Asesora de Comunicaciones-Oficina Medicina Deportiva - Subgerencia Administrativa y Financiera - Subgerencia Escenarios Deportivos y Equipamientos).</p> <p>Desde el proceso de Servicio al Ciudadano se invita a los procesos a realizar el respectivo plan de mejoramiento con el fin de mitigar/minimizar la materialización de este riesgo en los próximos periodos; y adicional se carga en nuestro proceso por el acompañamiento y gestiones que se está ejecutando.</p>	Resultado de la autoevaluación del proceso. Vienen trabajando en el tema	No
<b>Proceso Jurídico</b>			
PJ-35 Proceso Jurídico	<p>Criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSDF.</p> <p>Condición: Se observa debilidad en la aplicación de los controles por parte de los jefes de dependencia, enlaces y gestores, en el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDF asignadas, cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento, aplicación de la ruta PQRSDF en Mercurio, relacionamiento de la respuesta a la ruta, coordinación entre dependencias competentes, cumplimiento en los términos para traslado por competencia a otras entidades, acciones a llevar a cabo para aclarar solicitudes confusas, generación de respuestas de fondo, entre otros. Lo anterior implica la materialización reiterativa del riesgo "Posibilidad de afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSDF".</p>	<p>La acción se encuentra abierta y vencida con fecha de cierre proyectada del 31/12/2024</p> <p>1. La situación detectada fue notificada el 01/02/2024, y la corrección referida por el proceso fue: Solicitar a los Jefes de área brindar respuesta a las peticiones vencidas.</p> <p>En evidencias de la actividad no se detecta la solicitud a la cual hace referencia la acción.</p> <p>Por otra parte, la corrección es tomar una acción para eliminar la situación encontrada en la auditoría, la cual es que todas las PQRSDF de la Oficina Asesora Jurídica tuvieran respuesta oportuna.</p> <p>2. La acción correctiva determinada por el proceso fue: Realizar capacitación respecto de los términos de respuesta de los derechos de petición.</p> <p>Al revisar el listado de asistencia adjunto, se evidencia que asistieron 20 personas de las 136 de planta.</p> <p>Por otra parte, la situación encontrada es puntual de la oficina jurídica y para dicha capacitación, asistió un funcionario de planta y 4</p>	No



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Sí/No
		<p>contratista de dicha oficina.</p> <p>3. Adicionalmente, al revisar la oportunidad de respuestas de PQRSDF * por parte de la Oficina Asesora Jurídica y teniendo como base la fecha en que la situación fue detectada (01/02/2024) se evidencia las siguientes situaciones: PQRSDF cerradas de forma inoportuna por mes: febrero 6, marzo 3, abril 2, mayo 3, junio 2, julio 2, septiembre 2.</p> <p>Para el año 2025 se presentan cierres inoportunos en los meses de enero y febrero.</p> <p>Por lo tanto, la situación se sigue presentando.</p>	
PJ-46	<p>En el informe de gestión de PQRSDF de trimestre 1 de 2025 en numeral 9 "Materialización del Riesgo de Indicador de Oportunidad" indica un incumplimiento en la Oficina asesora Jurídica con 6 respuestas inoportunas; los respectivos radicados son: 202502000036 – 202502000098 – 202502000160 – 202502000166 – 202502000300 – 202502000378.</p>	<p>Se viene trabajando en el tema por parte del proceso.</p>	No
<b>Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos</b>			
AC-46 AC-47 AC-48 AC-51 AC-52 AC-68 AC-111 AC-114	<p>Criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSDF.</p>	<p>Se cierra la acción eficazmente, teniendo en cuenta que a la fecha no se presentan PQRSDF vencidas y que se le trabajo a la acción preventiva a la cual se le hizo seguimiento y se tienen las respectivas evidencias.</p> <p>No obstante, se alerta sobre la importancia de diferenciar corrección de acción correctiva siendo dos conceptos diferentes.</p>	Si
Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos			
AC-117 Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos	<p>En el informe de gestión de PQRSDF de trimestre 1 de 2025 en numeral 9 "Materialización del Riesgo de Indicador de Oportunidad" indica un incumplimiento en la Subgerencia Escenarios Deportivos y Equipamientos con 2 respuestas inoportunas; los respectivos radicados son: 202502000202- 202502000482.</p>	<p>No tiene causa, lo que dificulta realizar acciones que se enfoquen en actividades que propendan por eliminar el origen de la situación detectada, lo cual hace viable que sea una situación reincidente.</p>	No
<b>Gestión Documental</b>			
GD-28	<p>Se invita a adelantar una revisión del formato F-GD-46. Malla de temas para radicación de</p>	<p>Se desarrollaron las actividades tendientes a la actualización del</p>	Si



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Sí/No
Gestión Documental	documentos recibidos en Indeportes Antioquia, con el fin de lograr una adecuada asignación de las PQRSDF, evitar el redireccionamiento entre dependencias y asegurar una gestión y trámite eficiente de las PQRSDF.	formato F-GD-46. Malla de temas para radicación de documentos. Sin embargo y teniendo en cuenta que aún se observa el re direccionamiento, reasignación, reclasificación, duplicidad, entre otros, de radicados, se levanta una nueva acción en el proceso Servicio al Ciudadano, con el fin que desde allí se tomen acciones efectivas en pro de asegurar una gestión y trámite eficiente de las PQRSDF. La acción instaurada es la SC-38.	
<b>Mejoramiento Continuo</b>			
MC-61 Mejoramiento Continuo	Es importante gestionar nuevos controles en el proceso de indicadores de gestión, toda vez que a la fecha se evidencian inconsistencias en el reporte de los mismos, existiendo inconvenientes de disponibilidad de la información en tiempo real, lo anterior hace necesario la implementación de acciones de mejora.	Por parte del proceso fue creada la acción de mejora, la cual tiene fecha de vencimiento para el 30 de agosto de 2025.  Solo hasta el 04/06/2025 se pudo observar los indicadores de gestión del proceso, sin embargo al requerir al proceso, ellos informan de las mejoras que se venían realizando en la plataforma	No
<b>Gestión del Talento Humano</b>			
TH-83	Criterio: Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.  Condición: Inconsistencias en el trámite de respuesta al radicado 202402004315 del 20/06/2024.  Consecuencia: Acción de Tutela por vulneración al Derecho fundamental de petición, radicado interno 202402005128 del 19/07/2024. Materialización del riesgo establecido por el proceso Servicio al Ciudadano.  Nota: informe Seguimiento cumplimiento de ley, informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2024. Radicado 202501000641 del 2025-01-31.	Se constata la evidencia de la ejecución de la corrección y acción correctiva. En el semestre no se presentaron PQRSDF inoportunas.	SI
TH-85	Inobservancia de la normativa vigente en materia de derecho de petición. Se evidenció que la respuesta a la PQRDSF con radicado 202502001372 se dio el día 16 después de recibida la PQRSFF, por fuera del plazo legalmente establecido en 15 días hábiles	Producto de autoevaluación del proceso.  La acción se encuentra vencida.	No
<b>Contratación y Adquisiciones</b>			



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Sí/No
CA-78	Con el propósito de mejorar la gestión de la información asociada a la solicitud de certificado de contratos se insta a la construcción de bases de datos o herramientas de seguimiento en tiempo real, entre otros, que dé cuenta de la realidad del instituto. Invitándose al líder del proceso Jurídico a tomar las medidas pertinentes con el fin de poder adelantar en el corto plazo la solución a la situación que se presenta en el instituto relacionadas con la certificación contractual, evidenciándose que en el segundo semestre del 2024 se presentaron aproximadamente 99 solicitudes de certificado de contratos.	No fue aceptada por el proceso, aduciendo que existe circular 202300001 del 11 de enero de 2023 que emite la directriz respecto a la expedición de las certificaciones contractuales. Aunado a lo anterior, la Oficina Asesora Jurídica no tiene presupuesto para desarrollar una tabla y establecer la información solicitada. Así mismo, cabe mencionar que INDEPORTES ANTIOQUIA no tiene un archivo consolidado para extraer la información.	No
<b>Comunicaciones</b>			
CC-36	En el informe de gestión de PQRSDF de trimestre 1 de 2025 en numeral 9 "Materialización del Riesgo de Indicador de Oportunidad" indica un incumplimiento en la Oficina asesora Comunicaciones con 1 respuestas inoportunas; los respectivos radicados son: 202502000432.	La acción fue instaurada desde el 24/04/2025 y a la fecha (08/07/2025) no tiene plan de mejoramiento.	No
<b>Apoyo Técnico, Científico y Psicosocial</b>			
AT-70	En el informe de gestión de PQRSDF de trimestre 1 de 2025 en numeral 9 "Materialización del Riesgo de Indicador de Oportunidad" indica un incumplimiento en la Oficina de Medicina Deportiva con 1 respuestas inoportunas; los respectivos radicados son: 202502000013.	Se dio respuesta a la solicitud de PQRS la cual quedó con el número de radicado 202501000431. Lo anterior es la corrección de la situación.  No obstante, se invita a revisar la causa enunciada vrs la situación detectada, el realizar un buen análisis de causas genera que las acciones que se tomen sean efectivas y se evita que la situación detectada vuelva a ocurrir.	No
<b>Gestión Administrativa de los Recursos</b>			
GA-40	En el informe de gestión de PQRSDF de trimestre 1 de 2025 en numeral 9 "Materialización del Riesgo de Indicador de Oportunidad" indica un incumplimiento en la Subgerencia Administrativa y Financiera para el proceso de Gestión Administrativa de los Recursos con 2 respuestas inoportunas; los respectivos radicados son: 202502000576 – 202502000993.	Se tomó acción enfocada en que la situación no se volviera a presentar.	SI

- En conclusión, a la fecha se tienen 10 acciones abiertas, las cuales están relacionadas directamente con la atención de PQRSDF.



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

- Es de resaltar que se cuenta con acciones que fueron producto de la autoevaluación de los procesos, en busca del mejoramiento continuo en la atención de las PQRSDF. Lo anterior indica la proactividad del proceso, entendido este como la capacidad de tomar la iniciativa y actuar antes de que ocurra un problema o una necesidad, en lugar de reaccionar a las circunstancias. Lo cual implica que la Entidad asume la responsabilidad de las acciones, busca soluciones y se anticipa a los posibles obstáculos.
- Respecto a la acción SC-12, (Certificación Contractual), esta acción situación quedara también contemplada en el proceso Contratación y Adquisiciones como líderes del proceso contractual y con el fin de darle más fuerza a su tratamiento.
- Es importante que desde el proceso Mejoramiento Continuo se adelanten nuevos controles o se gestionen los existentes de manera más estricta, con lo cual se pretende que la Entidad, conozca, reconozca y comprenda la necesidad y obligación de dar cumplimiento a todo lo concerniente a planes de mejoramiento, en total acatamiento al Instructivo diligenciamiento plan de mejoramiento institucional I-MC-01. Situación que ya había sido manifestada por esta oficina y por parte de las auditorías internas de calidad para lo cual dicho proceso tiene documentadas las acciones MC-53, MC-59 y MC-62, las cuales a la fecha están vencidas.

## 9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY

### 9.1. Fortalezas

*Aspectos positivos internos, los cuales contribuyen al logro de los objetivos de la organización y/o el proceso.*

No.	FORTALEZAS
1	De resaltar el trabajo que viene realizando la Oficina Asesora de Planeación en conjunto con el proceso de Servicio al Ciudadano, los cuales de manera permanente verifican la materialización de riesgos en lo relacionado con la oportunidad de respuesta a las PQRSDF, instaurando acciones para el proceso involucrando con el fin de que este tome conciencia de lo acontecido en el Instituto y de sus posibles consecuencias.
2	Se destaca la socialización realizada por parte del Proceso de Servicio al Ciudadano, en la cual se dio a conocer los canales de atención y denuncia, así como los cambios y mejoras implementadas en el procedimiento P-SC-02. Asistencia obligatoria para los Gestores de Servicio al Ciudadano y los Gestores de PQRSDF. La invitación incluyó también a todo el personal vinculado y contratista de Indeportes Antioquia, con el fin de promover una cultura de servicio al ciudadano y mejorar la atención a nuestros grupos de valor.
3	Importante resaltar la Capacitación en Atención de Derechos de Petición dictada por la Oficina Jurídica, dotando a los participantes de los conocimientos y herramientas necesarias para comprender y aplicar correctamente el derecho de petición. Buscando asegurar que los derechos de los ciudadanos sean respetados y que la entidad puedan atender las peticiones de manera oportuna y efectiva.
4	Se exalta el trabajo continuo, minucioso con gran atención a los detalles, meticuloso y perfeccionista por parte de los servidores públicos de la Subgerencia Administrativa y Financiera involucrados en el proceso Servicio al Ciudadano, buscando la optimización constante del proceso.
5	Sobresale el trabajo realizado por la Oficina Asesora de Planeación en el "proceso de reevaluación de los indicadores de gestión institucional de Indeportes Antioquia, buscando su alineación con el Plan de Desarrollo



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

No.	FORTALEZAS
	"Por Antioquia Firme" y el PEI 2024-2027 y considerando los retos emergentes de cada área, así como la evolución de sus respectivos procesos y procedimientos para la vigencia 2025. Este ejercicio tuvo como objetivo garantizar la pertinencia, coherencia y alineación estratégica de los indicadores con los propósitos institucionales y los nuevos proyectos de inversión. Para tal fin, se brindó acompañamiento técnico a cada una de las áreas misionales y de apoyo, desarrollando una guía metodológica y programando reuniones de trabajo que permitieran revisar, evaluar y ajustar los indicadores existentes, labor que finalizó en abril de 2025".
6	El informe de gestión de PQRSDF elaborado de forma trimestral por el proceso Servicio al Ciudadano, se constituye en un insumo de calidad, tanto para la alta dirección como para las dependencias, en el mismo se vislumbra el estado actual de la Entidad en lo concerniente a las PQRSDF, posibilitando la toma de decisiones y estrategias en busca del mejoramiento continuo.
7	De resaltar las mesas de trabajo que actualmente se desarrollan en la Entidad y en las que participan la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Sistemas, la Oficina Asesora de Comunicaciones y el Proceso de Servicio al Ciudadano. Como resultado de este ejercicio articulado, se elaboró el Plan de Datos Abiertos Institucional y se dio inicio a la actualización de la caracterización de los grupos de valor, documento que actualmente se encuentra en desarrollo y cuya finalización está proyectada para el cierre del presente año."
8	Es de resaltar que la Entidad cuenta con acciones dentro del Plan de Mejoramiento que fueron producto de la autoevaluación de los procesos, en busca del mejoramiento continuo en la atención de las PQRSDF. Lo anterior indica la proactividad del Instituto, entendido este como la capacidad de tomar la iniciativa y actuar antes de que ocurra un problema o una necesidad, en lugar de reaccionar a las circunstancias. Lo cual implica que la Entidad asume la responsabilidad de las acciones, busca soluciones y se anticipa a los posibles obstáculos.

## 9.2. Oportunidad de Mejora

Corresponde a buenas prácticas que se pueden implementar en los procesos/procedimientos en pro de la mejora continua del Instituto y del Sistema de Gestión de Calidad, y que van más allá del cumplimiento de la normativa o los procedimientos.

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Al realizar búsqueda a respuesta de derechos de petición, a través del módulo Seguimiento PQRSDF y consultar con el número de radicado se observa que el sistema no reporta la fecha de salida de la respuesta dada por el Instituto. Se recomienda verificar si existe problemas en la parametrización de la información.
2	Con el fin de poder obtener retroalimentación sobre la calidad y satisfacción del servicio al ciudadano, se recomienda contactar a los usuarios a los cuales se les brindo respuesta a PQRSDF para que estos puedan informar si la contestación dada por la Entidad satisfizo sus expectativas o en su defecto como se puede mejorar el servicio. Lo anterior permite identificar áreas de mejora y garantizar que la atención a la ciudadanía sea cada vez más eficiente y satisfactoria.
3	En el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), dentro del proceso de servicio al ciudadano, se incluye el botón de PQRSDF y la gestión de PQRSDF. En Power BI, es posible visualizar el progreso de las PQRSDF y aplicar los filtros necesarios para conocer el estado del proceso en cada dependencia. Validar la posibilidad de incorporar que aunado a los filtros que en el momento se tiene poder tener un filtro semestral, lo cual permitiría hacer paralelos entre los datos arrojados por el tablero de control del proceso, los informes mensuales y los reportes generados desde el sistema Mercurio, lo anterior con el fin de hacer comparativos



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
	que lleven a contar con datos reales para el análisis. de la información.
4	Se insta a la construcción de un documento que describa en detalle la secuencia lógica de pasos para que una persona pueda ejecutar la tarea específica de la actualización del tablero de PQRSDF (gestión de PQRSDF), dado que a la fecha solo dos personas del proceso tienen comprensión del cómo se hace. Lo anterior con el fin de gestionar el conocimiento, entendido este como el proceso de identificar, capturar, organizar, almacenar, compartir y utilizar el conocimiento de una organización para mejorar su desempeño, innovación y competitividad.
5	Se sugiere dar celeridad a la automatización del proceso Servicio al Ciudadano, en forma especial a la actualización del tablero del estado de PQRSDF, toda vez que se deben descargar varias bases de datos, (reemplazando alrededor de 20 formularios diariamente) sobre otros existentes bajo el mismo nombre en diferentes carpetas, lo cual puede llevar a cometer errores humanos.  Nota: esta oportunidad de mejora no se documentará en SharePoint teniendo en cuenta que ya se dispone de la acción SC-37 la cual está en tratamiento.
6	Se invita a revisar la pertinencia de revisar de manera permanente el Normograma del proceso, validando la pertinencia de incorporar en este la Resolución Interna S2021000253 del 21/05/2021. "Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en Indeportes Antioquia.
7	Si bien la Certificación Contractual fue descentralizada de la Oficina Asesora Jurídica, paralelamente se observa que las dependencias con mayor número de contratistas son las mismas dependencias con mayor número de PQRSDF asignadas, lo que generaría cuellos de botella adicionales en dichas dependencias.  Por lo anterior, es posible concluir que el problema detectado fue trasladado a otras dependencias, más no cuenta con una solución de fondo que ataque la causa raíz, la cual corresponde a la parametrización y articulación de los sistemas de información del Instituto y a la definición y regulación de los trámites en línea para público interno y externo (Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano – Línea: Gestión eficiente de Trámites y Servicios, cumplimiento de la Ley 692 de 2005).  Contando con la parametrización o sistematización de la extracción de este tipo de información a través de la página WEB de la Entidad, los servidores públicos encargados del tema podrían enfocarse en otros temas que requieran de mayor análisis o gestión...".  Oportunidad de mejora para el proceso Contratación y Adquisiciones.
9	Al revisar el indicador de servicio al ciudadano "Oportunidad en respuestas a PQRSDF radicadas", en SharePoint- SGC-proceso Servicio al Ciudadano-indicadores; solo se observa el análisis del último periodo medido, no pudiendo visualizar el historial de análisis de la vigencia, así como las acciones que se tomaron a partir de dicho análisis. De poder tener dicha información permitiría dar una mirada integral al proceso y poder hacer comparativos entre meses a las partes interesadas que lleven a visualizar avances en el proceso u oportunidades de mejora.  Oportunidad de mejora para el proceso Mejoramiento Continuo.

### 9.3. Riesgos

Evento que no ha ocurrido aún, pero para el que, si no se hace algo al respecto, terminará ocurriendo convirtiéndose en incumplimiento real



\*202501008884\*

Fecha Radicado: 2025-07-28 17:27:43.42

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

No.	RIESGOS
1	N.A.

#### 9.4 Observaciones

Corresponden a incumplimientos de la normativa aplicable, procesos, procedimientos, políticas, manuales, entre otros

No.	OBSERVACIONES
1	N.A.

### 10. CONCLUSIONES

La Entidad viene dando cumplimiento a lo relacionado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en cuanto “En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

Para el periodo analizado se cuenta con un cumplimiento del 97%, si bien, no se cuenta con un cumplimiento semestral del 100% de las PQRSDF;(en acatamiento a la normativa vigente) es importante acotar que el Instituto a través del proceso Servicio al Ciudadano, viene realizando un trabajo permanente de seguimiento en oportunidad y calidad a las respuestas dadas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. En los casos donde se detectan incumplimientos se viene implementando acciones que llevan a prevenir la ocurrencia de nuevos eventos.

Para el periodo analizado no fueron recibidas felicitaciones.

LIBIER JIMÉNEZ PEÑA\_001

JEFE DE OFICINA\_001