



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

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

Medellín, 07/10/2025

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 3 durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 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 julio y el 30 de septiembre de la vigencia 2025. Esto en cumplimiento con la actividad N° 16A 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 tercer trimestre de 2025, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-SC-02.

• **Período de medición:** 1 de julio y el 30 de septiembre.

• **Fuente de información:** Sistema de Gestión Documental Mercurio.

• **Fecha de corte:** Reporte generado el 01 de octubre de 2025, con corte a las 8:00 a.m.

• **PQRSDF:** 485 radicados.

• **Flujos de trabajo parametrizados, base para la revisión de la gestión:**



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

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

Parametrización de Workflow de PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental Mercurio				
Actividad	Plazo			
	Ruta de 5 días	Ruta de 10 días	Ruta de 15 días	Ruta de 30 días
Coordinar responsable de respuesta	4 horas	2 días	2 días	2 días
Proyectar Respuesta	2 días	4 días	7 días	21 días
Revisar respuesta y firmar	4 horas	2 días	2 días	3 días
Enviar 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 3 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 trimestre 3 de 2025, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

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

- recibió, radicó, clasificó y direccionó 485 comunicaciones tipificadas como PQRSDF. Con corte al 30 de septiembre de 2025 el estado de la gestión es la siguiente:

Estado de respuesta PQRSDF radicadas Trimestre 3 de 2025						
Ruta	Radicados	Cerrado Oportuno	Cerrado Inoportuno	Abierto vencido	Abierto en términos	% de Oportunidad
Cinco días	5	5	0	0	0	100,00%
Diez días	13	13	0	0	0	100,00%
Quince días	451	442	9	0	0	98,00%
Treinta días	4	4	0	0	0	100,00%
Ampliación de términos	12	12	0	0	0	100,00%
TOTAL	485	476	9	0	0	98,14%

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 cierres inoportunos y que excedieron tiempos del procedimiento, afectando de esta manera el comportamiento del indicador, pertenecen a:

No. Radicado	Dependencia
202502006297	OFICINA DE MEDICINA DEPORTIVA
202502004354	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
202502006430	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
202502004302	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202502005274	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202502005281	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202502006918	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202502006892	SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS
202502007008	SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS

Es importante resaltar que estos radicado fueron vencimientos compartidos entre las dependencias y novedades del sistema Mercurio, cabe resaltar que desde el proceso de Servicio al Ciudadano se les brindó el acompañamiento, las alertas y los informes que servían como insumo para prevenir el vencimiento.

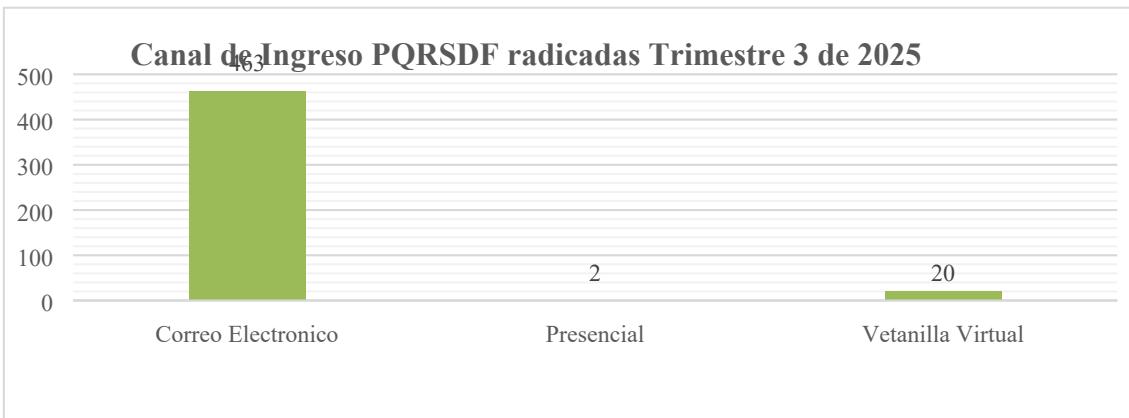


202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

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

Es responsabilidad del jefe de la dependencia y del gestor de PQRSD implementar estrategias que mitiguen el riesgo de vencimiento en la atención de estas solicitudes, garantizando así una gestión oportuna y eficiente conforme a la normativa vigente.



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

Estado de gestión de PQRSD por dependencia durante 3 Trimestre de 2025			
Dependencia	En ruta	Cerradas	Total
Oficina Asesora De Planeación	0	1	1
Oficina De Control Interno	0	3	3
Oficina De Sistemas	0	5	5
Gerencia	0	14	14
Oficina De Asesora De Comunicaciones	0	17	17
Oficina De Talento Humano	0	20	20
Oficina De Medicina Deportiva	0	26	26
Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	0	32	32
Oficina Asesora Jurídica	0	46	46
Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo	0	100	100
Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	0	108	108
Subgerencia Administrativa Y Financiera	0	113	113
TOTAL	0	485	485



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

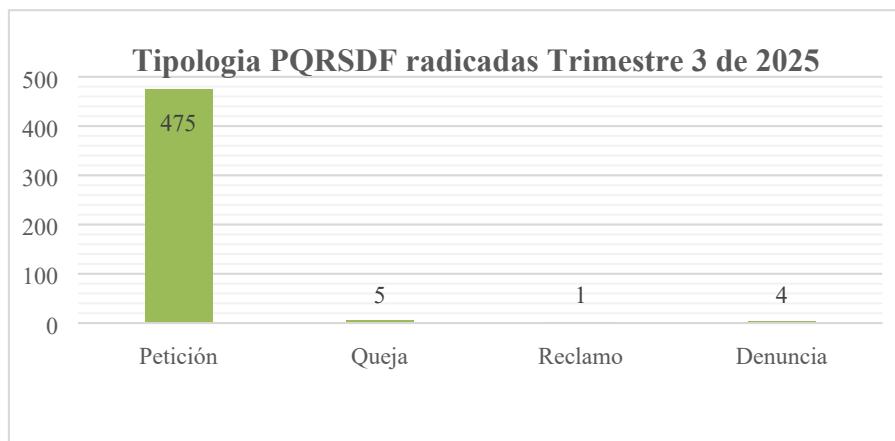
 INDEPORTES ANTIOQUIA	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

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

A continuación, se presenta un balance detallado de la gestión de la ruta de PQRSDF para el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025.

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

Se registraron 485 PQRSDF radicadas en el tercer 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 475 para el período evaluado, el 97% de los radicados. Todos se encuentran gestionados, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Oficina Asesora De Planeación	0	0	0	0	1	1
Oficina De Control Interno	0	0	0	0	3	3



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

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

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Oficina De Sistemas	0	0	0	0	5	5
Gerencia	0	0	0	1	13	14
Oficina De Asesora De Comunicaciones	0	0	0	0	17	17
Oficina De Talento Humano	0	0	0	2	18	20
Oficina De Medicina Deportiva	0	0	0	0	26	26
Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	0	0	0	0	32	32
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	43	43
Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo	0	0	0	0	98	98
Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	0	0	0	0	105	105
Subgerencia Administrativa Y Financiera	0	0	0	1	110	111
TOTAL	0	0	0	4	471	475

b. Gestión de Quejas.

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Oficina Asesora De Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina De Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina De Sistemas	0	0	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0	0	0
Oficina De Asesora De Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Oficina De Talento Humano	0	0	0	0	0	0
Oficina De Medicina Deportiva	0	0	0	0	0	0
Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	0	0
Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo	0	0	0	0	1	1
Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	0	0	0	0	3	3
Subgerencia Administrativa Y Financiera	0	0	0	0	1	1
TOTAL	0	0	0	0	5	5

c. Gestión de Reclamos.

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Oficina Asesora De Planeación	0	0	0	0	0	0



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

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

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Oficina De Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina De Sistemas	0	0	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0	0	0
Oficina De Asesora De Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Oficina De Talento Humano	0	0	0	0	0	0
Oficina De Medicina Deportiva	0	0	0	0	0	0
Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	0	0
Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo	0	0	0	0	1	1
Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	0	0	0	0	0	0
Subgerencia Administrativa Y Financiera	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	1	1

d. Gestión de Denuncias

Dependencia	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Oficina Asesora De Planeación	0	0	0	0	0	0
Oficina De Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina De Sistemas	0	0	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0	0	0
Oficina De Asesora De Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Oficina De Talento Humano	0	0	0	0	0	0
Oficina De Medicina Deportiva	0	0	0	0	0	0
Subgerencia De Escenarios Deportivos Y Equipamientos	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	3	3
Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo	0	0	0	0	0	0
Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	0	0	0	0	0	0
Subgerencia Administrativa Y Financiera	0	0	0	0	1	1
TOTAL	0	0	0	0	4	4

e. Gestión de Sugerencias.

- Para el periodo evaluado no se registraron Sugerencias.



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8



COMUNICACION INTERNA

F-GD-31

Versión 02

Fecha:
07/04/2022

5. Gestión de PQRSDF por dependencia

Trámite	Estado											Total	
		Gerencia	Of. Asesora de Planeación	Of. Jurídica	Of. Medicina Deportiva	Of. Comunicaciones	Of. Talento Humano	Of. Control Interno	Oficina de Sistemas	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos Y Equipamientos	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros	
Peticiones	Cierres Oportunos	14	1	4 3	25	17	20	3	5	109	28	103	98 466
	Cierres Inoportunos	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4	2	0 9
	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
Quejas	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1 5
	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
Reclamos	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 1
	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
Denuncias	Cierres Oportunos	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0 4
	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		14	1	4 6	26	17	20	3	5	113	32	108	100 485

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 3 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	1
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	4



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

 INDEPORTES ANTIOQUIA	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	2
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	0	3
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	0
Oficina de Medicina Deportiva	0	0
Oficina de Sistemas	0	0
Oficina de Talento Humano	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0
Oficina Asesora de Planeación	0	0
Oficina de Comunicaciones	0	0
Oficina de Control Interno	0	0

Total, de radicados donde se negó el acceso a la información para el 3 trimestre: 0

Total, de radicados que fueron objeto de traslado para el 3 trimestre: 10

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos.

Para el trimestre 3 por la ruta de ampliación de términos se registran 12 (doce) radicados.

No. Radicado	Tipo Solicitud
202502005120	Solicitud Certificados Cetil
202502005174	Solicitud De Copia De Documentos Solicitada Por Héctor Fabián Betancur Montoya, Con Cédula De Ciudadanía No. 98.535.385
202502005203	Derecho De Petición Con Fines Administrativos - Información Parque Metropolitano Túlio Ospina
202502005363	Solicitud Programación Visita Coliseo Municipal Guillermo Gaviria Correa . Traslado Por Competencia Desde La Gobernación De Antioquia Con Radicado 2025030207825
202502005464	Reiteración Requerimiento Radicado No. 2025100005100 Contraloría General De Antioquia. Solicitud De Información Veeduría Ciudadana Central Park
202502005656	Reiteración Requerimiento Radicado No. 2025100005100
202502005884	Solicitud De Requerimiento A La Interventoría Ferrocarriles De Antioquia El Trámite Y Pago Del Acta No.2
202502006244	Contrato N° 564 De 2022 Interventoría Técnica, Ambiental, Administrativa, Financiera, Social, Seguridad En El Trabajo Y Legal A La Construcción De Las Obras Requeridas Para Poner En Funcionamiento El Parque Metropolitano De Deportes Túlio Ospina Del Municipio De Bello, Antioquia
202502006968	Solicitud De Retiro De Cesantías
202502006969	Solicitud Certificado De Tiempo Servido Cetil
202502007032	Solicitud Referente Al Proyecto De Ciclorutas De Oriente Antioqueño
202502007068	Solicito Amablemente La Expedición De La Certificación Electrónica De Tiempos Laborados - Cetil, Por Los Tiempos Laborados Y No Cotizados Antes De 1995, Aproximadamente Entre Los Años 1984 Y 1987. Se Adjunta Copia De Mi Cédula.



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

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

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 3 del 2025 registraban un total de 485 radicados, recibidos durante los meses de julio, agosto y septiembre de este número, 476 radicados registraron cierres oportunos, 9 cierres inoportunos, 0 abiertas en término y 0 abierta y vencida. Con estos datos el indicador de oportunidad para el trimestre 3 del 2025 es de 98.14%.

La tasa de oportunidad del 98.14% registrada en el tercer trimestre de 2025 refleja una gestión altamente eficiente en el manejo de los radicados y en la atención oportuna de los trámites por parte de la entidad. Este indicador representa el porcentaje de casos gestionados dentro de los plazos establecidos, lo cual es fundamental para garantizar el cumplimiento normativo, la transparencia institucional y la confianza de la ciudadanía en los procesos administrativos.

Este resultado evidencia un compromiso claro con la eficiencia, la mejora continua y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al servicio. No se trata únicamente de cumplir con los tiempos, sino de responder con calidad, pertinencia y responsabilidad frente a las necesidades y derechos de los usuarios.

No obstante, los 9 casos con cierres fuera de término requieren una revisión detallada. Aunque representan solo un 1,86 % del total, es fundamental implementar acciones preventivas y correctivas que eviten su recurrencia. Cada cierre inoportuno puede afectar la percepción del servicio, comprometer la satisfacción del usuario y generar riesgos institucionales que deben ser gestionados con oportunidad y diligencia.

Como entidad, el compromiso debe ser integral: garantizar no solo la oportunidad, sino también la calidad, la trazabilidad y la mejora constante en los procesos de atención.



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

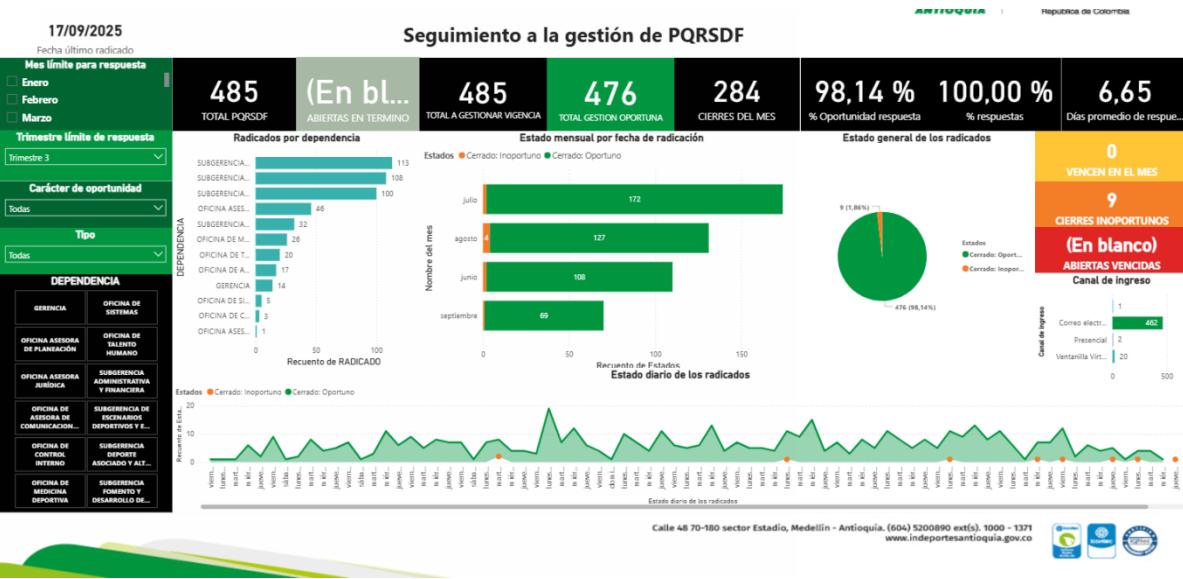


COMUNICACION INTERNA

F-GD-31

Versión 02

Fecha:
07/04/2022



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 3 trimestre el riesgo NO se materializó en las dependencias.



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

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

10. Conclusiones y observaciones

- Durante el tercer trimestre de 2025, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 98,14 % en la oportunidad de respuesta a los radicados, lo cual constituye un resultado favorable que refleja avances significativos en la gestión institucional. Este desempeño no solo da cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sino que también responde a los lineamientos de la Política 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 enviadas 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



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

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

emitidas, en especial a aquellos ciudadanos que desean ser anonimizados.

Atentamente,



MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Anyi Daniela Rodríguez. Contratista de Servicio al Ciudadano – Subgerencia Administrativa y Financiera.	Anyi Daniela Rodríguez	06/10/2025
Revisó	Fabián Arroyave Sánchez – Profesional Especializado (E) Subgerencia Administrativa y Financiera.	Fabián Arroyave	07/10/2025

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.

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
 Lina María Cuartas Restrepo. Subgerente de Escenarios Deportivos y Equipamientos
 Consuelo Eugenia Vélez Tobón. Jefe Oficina de Talento Humano.
 Oscar Mario Cardona Arenas. Jefe Oficina de Medicina Deportiva.
 John Alberto Betancur. Jefe Oficina Asesora de Planeación



202501012525

Fecha Radicado: 2025-10-07 17:55:05.8

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