



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

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

Asunto: Informe de gestión de PQRSDf 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.

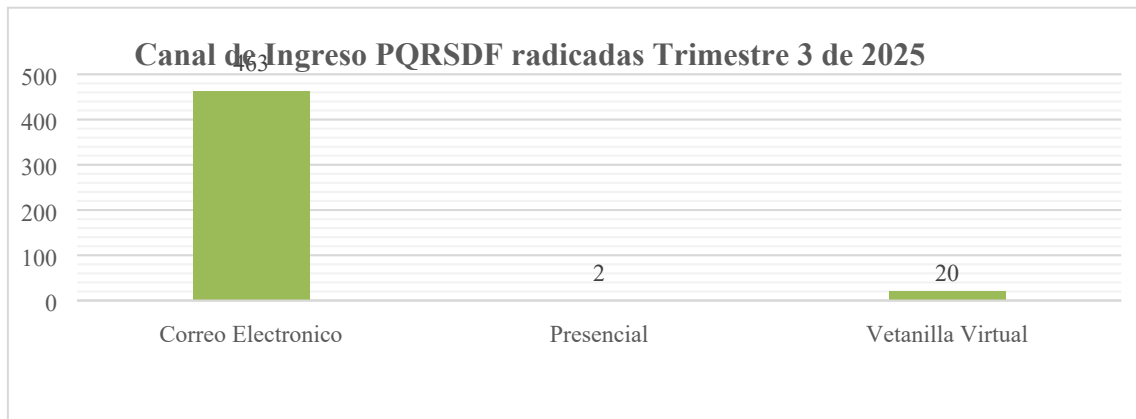


202501012525

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 PQRSDF 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 PQRSDF entre las dependencias de Indeportes Antioquia.

| Estado de gestión de PQRSDF 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

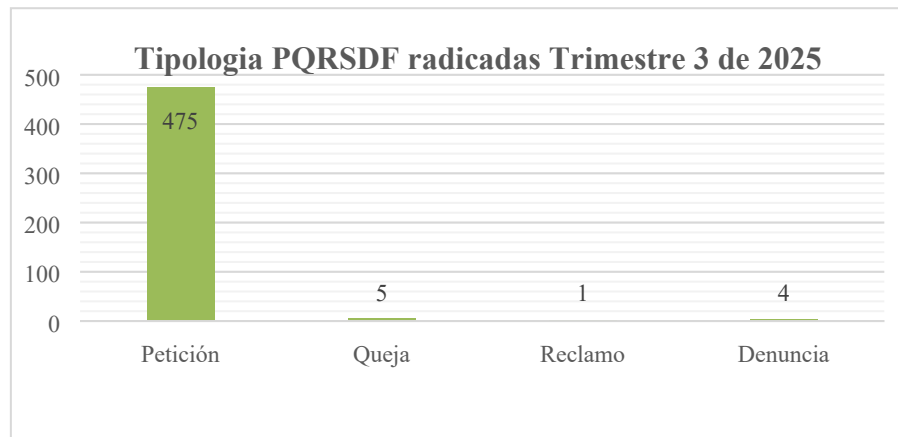
| | | | |
|---|----------------------|---------|----------------------|
|  INDEPORTES ANTIOQUIA | COMUNICACION INTERNA | F-GD-31 | Versión 02 |
| | | | Fecha: 07/04/2022 |

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

| | | | |
|---|-----------------------------|----------------|------------------------------|
|  INDEPORTES ANTIOQUIA | 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 | Sub. Fomento Y Desarrollo | |
| Peticiones | Cierres Oportunos | 14 | 1 | 4 | 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 | 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 transparencia 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 Tulio 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 Tramite 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 Tulio 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.

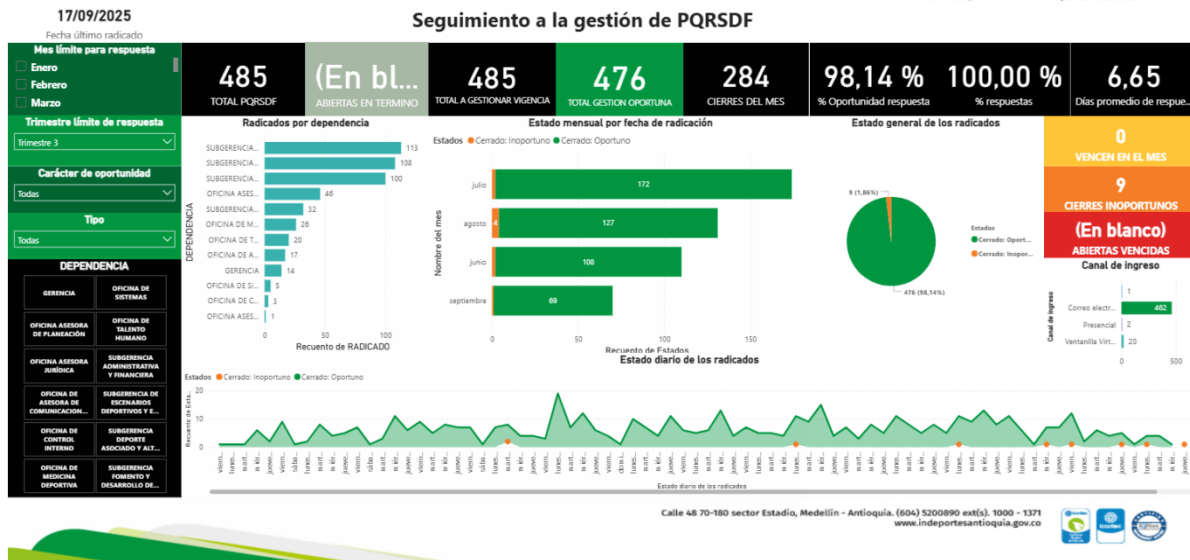
Como entidad, el compromiso debe ser integral: garantizar no solo la oportunidad, sino también la calidad, la trazabilidad y la mejora constante en los procesos de atención.



202501012525

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

| | | | |
|---|----------------------|---------|----------------------|
|  INDEPORTES ANTIOQUIA | 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 Auditorías de Ley sobre el proceso, y las respuestas enviada con información parcial a los usuarios han evidenciado la debilidad en este asunto en particular.
- Con el fin de contar con un instrumento de monitoreo para el seguimiento a las PQRSDf desde el proceso de Servicio al Ciudadano se construyó un tablero de control accesible desde el botón de Gestión de PQRSDf que se encuentra en cada proceso en el micro sitio interno del Sistema de Gestión de Calidad. Véase el link: <https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/PQRSDf.aspx>
- Es de suma importancia que las dependencias evalúen la calidad de las respuestas



202501012525

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


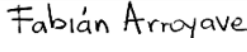
| | | | |
|---|----------------------|---------|----------------------|
|  INDEPORTES ANTIOQUIA | COMUNICACION INTERNA | F-GD-31 | Versión 02 |
| | | | Fecha: 07/04/2022 |

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. |  | 06/10/2025 |
| Revisó | Fabián Arroyave Sánchez – Profesional Especializado (E) Subgerencia Administrativa y Financiera. |  | 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 PQRSO 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
Ferner 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 |