




202601000621

Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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

Medellín, 19/01/2026

<i>Para:</i> SANTIAGO VALENCIA GONZÁLEZ	Dependencia: GERENCIA
<i>De:</i> MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Asunto: Informe de gestión de PQRSDf para el trimestre 4 durante el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre del 2025. 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 octubre y el 31 de diciembre del 2025.



202601000621

Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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

- ☐ **Fuente de información:** Sistema de Gestión Documental Mercurio.
- ☐ **Fecha de corte:** Reporte generado el 31 de diciembre de 2025.
- ☐ **PQRSDF:** 409 radicados.
- ☐ **Flujos de trabajo parametrizados, base para la revisión de la gestión:**

Parametrización de Workflow de PQRSDF en el Sistema de Gestión documental Mercurio
PLAZO

Actividad	Ruta de 5 días	Ruta de 10 días	Ruta de 15 días	Ruta de 30 días
Coordinar responsable de respuesta	4 horas	2 días	2 días	2 días
Proyectar Respuesta	2 días	4 días	7 días	21 días
Revisar respuesta y firmar	4 horas	2 días	2 días	3 días
Enviar Respuesta	4 horas	1 día	2 días	2 días
Verificar proceso	4 horas	1 día	1 día	1 día

2. Canales de recepción de las 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 atención 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 4 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.

Calle 48 70-180 sector Estadio, Medellín - Antioquia. (604) 5200890 ext(s). 1000 - 1371
www.indeportesantioquia.gov.co



CN-CER-2023-70727 CO-SC5133-1



202601000621

Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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

Durante el trimestre 4 de 2025, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA recibió, radicó, clasificó y direccionó 409 comunicaciones tipificadas como PQRSD. Con corte al 31 de diciembre de 2025 el estado de la gestión es la siguiente:

Ruta	Estado de respuesta PQRSD radicadas Trimestre 4 de 2025					% de Oportunidad
	Radicados	Cerrado Oportuno	Cerrado Inoportuno	Abierto vencido	Abierto en términos	
Cinco días	1	1	0	0	0	100%
Diez días	12	11	1	0	0	92%
Quince días	390	375	6	0	9	98%
Treinta días	6	6	0	0	0	100%
Ampliación de términos	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	409	393	7	0	9	98%

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

No. Radicado	Dependencia
202502007725	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202502007793	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202502008084	OFICINA ASESORA JURÍDICA
202502008249	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTO
202502008256	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202502008384	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202502009320	OFICINA ASESORA JURÍDICA

Es importante 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.

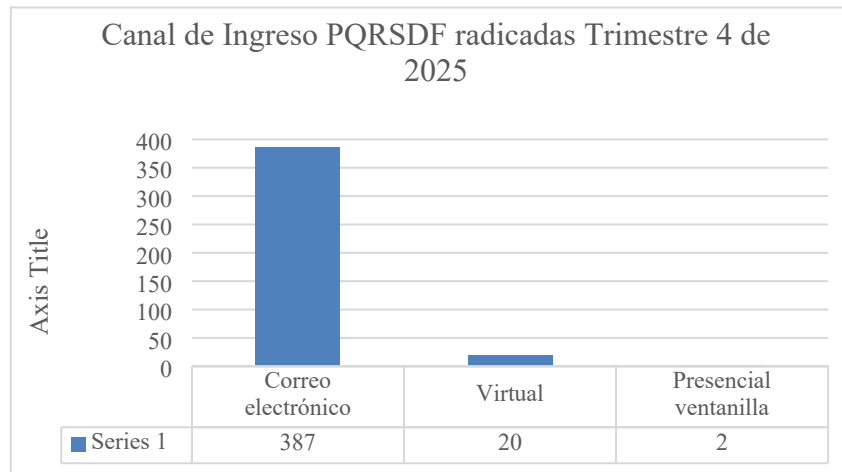
Es responsabilidad del jefe de la dependencia y del gestor de PQRSD implementar estrategias que mitiguen el riesgo de vencimiento en la atención de estas solicitudes, garantizando así una gestión oportuna y eficiente conforme a la normativa vigente.



202601000621

Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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



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

Estado de gestión de PQRSDF por dependencia durante 4 Trimestre de 2025

Dependencia	En ruta	Cerradas	Total
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	2	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	37	37
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	0	11	11
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	2	2
OFICINA DE MEDICINA DEPORTIVA	0	31	31
OFICINA DE SISTEMAS	0	3	3
OFICINA DE TALENTO HUMANO	0	10	10
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	102	102
SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS	0	50	50
SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS	0	81	81
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	80	80
TOTAL	0	409	409

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.



202601000621

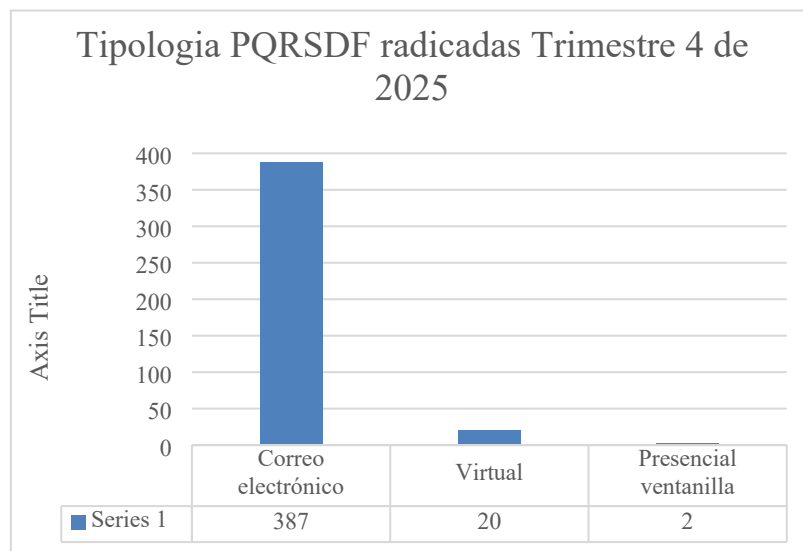
Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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

A continuación, se presenta un balance detallado de la gestión de la ruta de PQRSDf para el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025

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

Se registraron 409 PQRSDf radicadas en el cuarto 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 400 para el período evaluado, el 97.7% de los radicados.

Todos se encuentran gestionados, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.



202601000621

Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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

DEPENDENCIA	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Oficina Asesora De Planeación				1	1	2
Oficina De Control Interno					2	2
Oficina De Sistemas					3	3
Gerencia					0	0
Oficina De Asesora De Comunicaciones					11	11
Oficina De Talento Humano					9	9
Oficina De Medicina Deportiva					31	31
Subgerencia De Escenarios Deportivos y Equipamientos		8			42	50
Oficina Asesora Jurídica		1			36	37
Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo					74	74
Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros					79	79
Subgerencia Administrativa Y Financiera			1		101	102
TOTAL						400

b. Gestión de Quejas

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

c. Gestión de Reclamos

DEPENDENCIA	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Oficina Asesora De Planeación						



202601000621

Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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

Oficina De Control Interno
 Oficina De Sistemas
 Gerencia
 Oficina De Asesora De Comunicaciones
 Oficina De Talento Humano
 Oficina De Medicina Deportiva
 Subgerencia De Escenarios Deportivos y Equipamientos
 Oficina Asesora Jurídica
 Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo
 Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros
 Subgerencia Administrativa Y Financiera
TOTAL

1 1
 1 1
 2

d. Gestión de Denuncias

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

e. Gestión de Sugerencias.

Para el período evaluado no se registraron Sugerencias

5. Gestión de PQRSDF por dependencia



202601000621

Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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

Trámite	Estado	Gerencia	Of. Asesora de Planeación	Of. Jurídica	Of. Medicina Deportiva	Of. Comunicaciones	Of. Talento Humano	Of. Control Interno	Oficina de Sistemas	Sub. Administrativa Y	Sub. Escenarios Deportivos Y	Sub. Deporte Asociado Y	Sub. Fomento Y Desarrollo	Total
Peticiones	Cierres Oportunos	0	2	34	31	11	9	2	3	101	39	79	74	385
	Cierres Inoportunos	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	0	0	7
	Abiertas en término	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	0	0	7
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Quejas	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	4
	Cierres Inoportunos	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	1	1
	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	1	1	2
	Cierres Inoportunos	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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Cierres Inoportunos	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	1	1
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		0	2	37	31	11	10	2	3	102	50	81	80	409

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

Radicados sobre los que

Calle 48 70-180 sector Estadio, Medellín - Antioquia. (604) 5200890 ext(s). 1000 - 1371
www.indeportesantioquia.gov.co



CN-CER-2023-70727 CO-SCS133-1



202601000621

Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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

	negó el acceso a la Información	se dio traslado a otras entidades
Oficina Asesora De Planeación	0	0
Oficina De Control Interno	0	0
Oficina De Sistemas	0	0
Gerencia	0	0
Oficina De Asesora De Comunicaciones	0	0
Oficina De Talento Humano	0	1
Oficina De Medicina Deportiva	0	1
Subgerencia De Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	1
Oficina Asesora Jurídica	1	0
Subgerencia Fomento Y Desarrollo Deportivo	0	1
Subgerencia Deporte Asociado Y Altos Logros	0	4
Subgerencia Administrativa Y Financiera	0	2
TOTAL	1	10

Total, de radicados donde se negó el acceso a la información para el 4 trimestre: 1

Total, de radicados que fueron objeto de traslado para el 4 trimestre: 10

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos.


Para el trimestre 4 por la ruta de ampliación de términos se registran 10 radicados.

No. Radicado	Tipo Solicitud
202502008361	Solicitud de información y entrega de documentos contractuales suscritos entre Indeportes Antioquia y la empresa EDESQ, en el marco del proyecto central Park parque Tulio Ospina (bello, Antioquia).
202502008459	Solicitud de información sobre el estado de revisión del expediente de liquidación Contrato de obra no 553-2022
202502009928	Derecho de petición traslado por competencia n° 2025200004986 del 20 de noviembre de 2025
202502009981	Remisión por competencia radicado no. 2025010643422
202502010074	Remisión por competencia radicado no. 2025010643422
202502010115	Remisión por competencia radicado no. 2025010643422
202502010388	Remisión sipar 2025-358530-80054-se sigedoc 2025er0265467



202601000621

Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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

202502010579 Derecho de petición rendición de cuentas 2025
202502010745 Traslado de las pqrds nro. 2025010678825 - 2025010678682
202502010783 Solicitud de respuesta comunicado metro 20250005751

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 4 del 2025 registraban un total de 409 radicados, recibidos durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, de este número, 393 radicados registraron cierres oportunos, 7 cierres inoportunos, 9 abiertas en término y 0 abierta y vencida. Con estos datos el indicador de oportunidad para el trimestre 4 del 2025 es de 98%.

La tasa de oportunidad del 98% registrada en el cuarto 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 7 casos con cierres fuera de término requieren una revisión detallada. Aunque representan solo un 2 % 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.

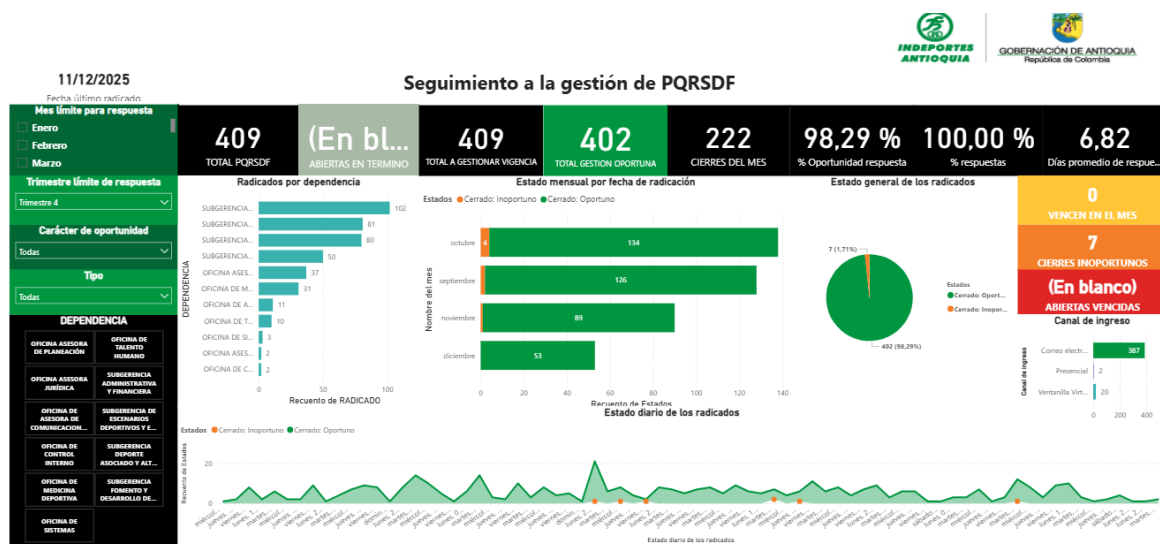
Como entidad, el compromiso debe ser integral: garantizar no solo la oportunidad, sino también la calidad, la trazabilidad y la mejora constante en los procesos de atención.



202601000621

Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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



9. Materialización del Riesgos de Indicador de Oportunidad.

Teniendo en cuenta que no se presentaron PQRSF abiertas y vencidas durante el cuarto semestre, se puede concluir que no se materializó ningún riesgo asociado a l indicador de oportunidad.

10. Conclusiones y observaciones

Durante el cuarto trimestre de 2025, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 98% 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.



202601000621

Fecha Radicado: 2026-01-19 14:26:05.463

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

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.

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.

Con el fin de contar con un instrumento de monitoreo para el seguimiento a las PQRSDf desde el proceso de Servicio al Ciudadano se construyó un tablero de control accesible desde el botón de Gestión de PQRSDf que se encuentra en cada proceso en el micro sitio interno del Sistema de Gestión de Calidad. Véase el link:

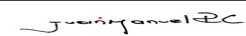
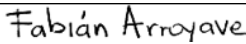
<https://indeportesantioquia.sharepoint.com/sites/SGC2/SitePages/PQRSDf.aspx>

Es de suma importancia que las dependencias evalúen la calidad de las respuestas emitidas, en especial a aquellos ciudadanos que desean ser anonimizados.



MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

JMRAMIREZ

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Juan Manuel Ramírez Cárdenas – Profesional universitario Subgerencia Administrativa y Financiera.		13/01/2026
Revisó	Fabián Arroyave Sánchez Profesional especializado (E) Subgerencia Administrativa y Financiera		13/01/2026
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.			