



202601004583

Fecha Radicado: 2026-04-10 10:20:53.11

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

Medellín, 10/04/2026

<p><i>Para: SANTIAGO VALENCIA GONZÁLEZ</i></p> <p><i>JUAN GUILLERMO VALENCIA ALVAREZ JOHN ALBERTO BETANCUR ALEJANDRO ZULUAGA MORA JULIANA BERMÚDEZ HENAO LEONARDO AGUDELO DURAN FERNEY CARDONA ECHEVERRI SEBASTIÁN OCAMPO VARGAS LINA MARIA CUARTAS RESTREPO OSCAR MARIO CARDONA ARENAS CONSUELO EUGENIA VÉLEZ TOBÓN</i></p>	<p>Dependencia: GERENCIA</p> <p>JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES JEFE OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO SUBGERENTE DE FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO SUBGERENTE DE DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS SUBGERENTE DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS JEFE OFICINA DE MEDICINA DEPORTIVA JEFE OFICINA DE TALENTO HUMANO.</p>
<p><i>De: VERÓNICA URREA GALLO (E)</i></p>	<p>Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</p>

Asunto: Gestión de PQRSDF para el período de marzo de 2026

Período de Medición: 1 de marzo al 31 de marzo de 2026

Fecha de Corte del Reporte: 07 de abril de 2026, 8:00 a.m.

Fuente de Información: Sistema de Gestión Documental Mercurio



202601004583

Fecha Radicado: 2026-04-10 10:20:53.11

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

Objetivo: Informar sobre el estado actual de gestión de las PQRSDf recibidas y radicadas por el Centro de Administración de Documentos y Archivo – CADA, y direccionadas por el equipo de Servicio al Ciudadano durante el mes de noviembre de 2026, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-SC-02.

Canales de Recepción:

- **Virtual:** Buzones Institucionales
- **Físico:** Ventanilla Única de Correspondencia, Calle 48 70-180, Centro de Administración Documental y Archivo CADA.
- **Correo Electrónico:** contactenos@indeportesantioquia.gov.co

Resumen de Gestión de PQRSDf

- **Número de PQRSDf Radicados:** 90
- **Canales de Recepción:**
 - Correo Electrónico: 83
 - Ventanilla Única: 5
 - Presencial: 2

Distribución de PQRSDf por Tipología:

- **Peticiones:** 90

Indicador de Oportunidad:

La atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) es un factor esencial para garantizar la calidad del servicio y fortalecer la confianza de los ciudadanos en nuestra institución. En este sentido, es un de vital importancia informar que, durante el mes de marzo de 2026, hemos alcanzado un cumplimiento del **99.89%** en los plazos de respuesta establecidos para las solicitudes recibidas.

Este resultado muestra que todas las dependencias están comprometidas con dar respuestas rápidas y de buena calidad a las preguntas y solicitudes de los ciudadanos y otros grupos de



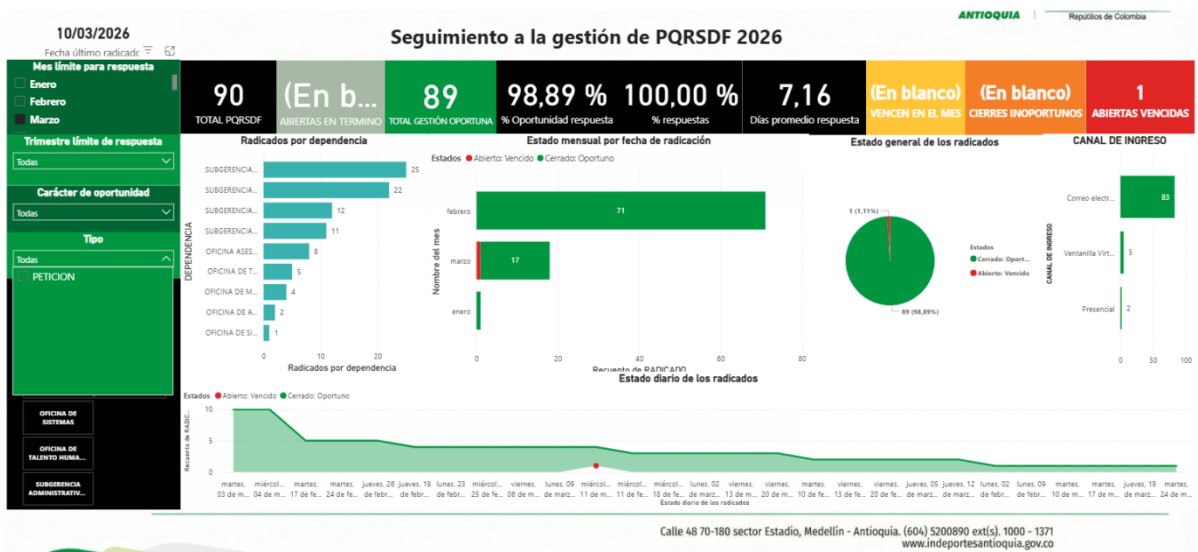
202601004583

Fecha Radicado: 2026-04-10 10:20:53.11

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

interés. Sin embargo, también deja claro que todavía hay aspectos por mejorar para cumplir al 100 %.

Aunque se han logrado avances importantes, es necesario seguir reforzando las estrategias que se han puesto en marcha dentro del Proceso de Servicio al Ciudadano, para manejar mejor las PQRSDf y cumplir con los tiempos establecidos. Seguir mejorando y haciendo más eficientes los procesos será clave para mantener y aumentar estos resultados. obtenidos y asegurar una atención completamente eficiente.



Abiertas y vencidas: e hace referencia a los casos de PQRSDf que, a la fecha, permanecen abiertos y han superado los plazos legales establecidos, sin que se haya emitido una respuesta al petionario por parte de la dependencia responsable.

En particular, se resalta la situación correspondiente a la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos, que registra 1 caso vencido sin gestión de cierre.

Desde el proceso de Servicio al Ciudadano, se han enviado varias comunicaciones a dicha dependencia, solicitando el cierre oportuno de estos casos y el cumplimiento de los tiempos definidos por la normatividad vigente.





202601004583

Fecha Radicado: 2026-04-10 10:20:53.11

 INDEPORTES ANTIOQUIA	<h2>COMUNICACION INTERNA</h2>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 02</p>
			<p>Fecha: 07/04/2022</p>

Seguimiento a la gestión de PQRSDF

DEPENDENCIA		RADICADO		Fecha de radicación	Carácter de oportunidad	Tipo	Año de radicación	Mes límite para respuesta	Trimestre límite de respuesta	Nombre ruta
<small>DEPENDENCIA DE ESCRIBANOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS</small>		<input type="text" value="Search"/>	<input type="text" value="202602001541"/>	<input type="text" value="02/01/2026"/>	<input type="text" value="Abierto Vent."/>	<input type="text" value="Todas"/>	<input type="text" value="Todas"/>	<input type="text" value="Marzo"/>	<input type="text" value="Todas"/>	<input type="text" value="Todas"/>
RADICADO	ULTIMO PASO	FECHA_RADICACION	FECHA_PROVE_RESPUESTA	FECHA_RESPUESTA	DIAS_PARA_RESPUESTA	Estados	NOMBRE DE LA RUTA			
202602001541	2,00	04/03/2026	11/03/2026		-14	Abierto: Vencido	PQRSDF TÉRMINO CINCO DÍAS			

1

Recuento de RADICADO

(En blanco)

ABIERTAS EN TÉRMINO

(En blanco)

TOTAL GESTIÓN OPORTUNA

(En blanco)

CIERRES INOPORTUNOS

1

ABIERTAS VENCIDAS

(En blanco)

% Oportunidad respuesta

100,00 %

% respuestas

(En blanco)

Días promedio de respuesta

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

Recomendaciones

1. Recordatorio sobre la gestión de PQRSDF en el aplicativo Mercurio:

Se recuerda que, al brindar respuesta a una PQRSDF, no es suficiente con enviar la respuesta al petionario por correo electrónico.

Es obligatorio gestionar la ruta de los cinco (5) pasos en el aplicativo Mercurio, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-SC-02 "Procedimiento de Gestión de PQRSDF". El cumplimiento de esta ruta garantiza la trazabilidad, el control y el cierre adecuado de cada solicitud, conforme a los lineamientos institucionales.

Iniciativas Implementadas:

- **Alertas Semanales:** El Servicio al Ciudadano ha implementado un sistema de alertas semanales que notifica sobre los pendientes y los plazos próximos a vencer, facilitando una gestión proactiva de las mismas.
- **Comunicación de PQRSDF Abiertas y Vencidas:** Se ha establecido que el proceso de Servicio al Ciudadano envíe comunicaciones internas a las dependencias responsables, informando sobre las PQRSDF abiertas y aquellas que han superado su plazo de respuesta.
- **Tablero de Control:** Se ha desarrollado un tablero de control accesible a través del micro sitio del Sistema de Gestión de Calidad. Este recurso permite el monitoreo y la



202601004583

Fecha Radicado: 2026-04-10 10:20:53.11

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

optimización de la gestión de PQRSDf, garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos.

- **Informe de calidad de la respuesta:** es un archivo que analiza y revisa la efectividad, precisión y claridad de las respuestas dadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf). Este informe tiene como objetivo evaluar si las respuestas cumplen con los estándares de calidad establecidos, si son oportunas, si abordan adecuadamente las inquietudes del peticionario y si siguen los procedimientos y normativas internas. El informe puede incluir recomendaciones para mejorar el proceso de atención y fortalecer la satisfacción del ciudadano.
- **Materialización del riesgo:** En caso de que esto ocurra se enviara la información en el informe trimestral (1)

Atentamente,

VERÓNICA URREA GALLO
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E)

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Anyi Daniela Rodríguez. Contratista de Servicio al Ciudadano – Subgerencia Administrativa y Financiera.		07/04/2026
Revisó	Juan Manuel Ramírez Cárdenas profesional universitario Subgerencia Administrativa y Financiera		07/04/2026

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.