



202601008397

Fecha Radicado: 2026-07-10 15:49:28.537

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

Medellín, 10/07/2026

<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 segundo trimestre 2026 periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio.

Cordial saludo Dr. Valencia.

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.

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 segundo trimestre de 2026, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-SC-02.

- ☐ **Período de medición:** 1 de abril y el 30 de junio del 2026.
- ☐ **Fuente de información:** Sistema de Gestión Documental Mercurio.
- ☐ **Fecha de corte:** Reporte generado el 9 de julio de 2026.
- ☐ **PQRSDf:** 462 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



202601008397

Fecha Radicado: 2026-07-10 15:49:28.537

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

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 segundo trimestre del 2026 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 2 de 2026, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA recibió, radicó, clasificó y direccionó 462 comunicaciones tipificadas como PQRSDF. Con corte al 30 de junio de 2026 el estado de la gestión es la siguiente:

Estado de respuesta PQRSDF radicadas Trimestre 2 de 2026

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



202601008397

Fecha Radicado: 2026-07-10 15:49:28.537

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

Ruta	Radicados	Cerrado Oportuno	Cerrado Inoportuno	Abierto vencido	Abierto en términos	% de Oportunidad
Cinco días	1	1	0	0	0	100,00%
Diez días	9	9	0	0	0	100,00%
Quince días	433	432	1	0	0	99,77%
Treinta días	11	11	0	0	0	100,00%
Ampliación de términos	8	7	0	0	1	100,00%
TOTAL	462	460	1	0	1	99,78%

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
202601007632	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos
202603002679	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos

Es importante 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.

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.



202601008397

Fecha Radicado: 2026-07-10 15:49:28.537

 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 2 Trimestre de 2026			
Dependencia	En ruta	Cerradas	Total
GERENCIA	0	2	2
OFICINA DE ASESORA DE COMUNICACIONES	0	6	6
OFICINA DE SISTEMAS	0	7	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	11	11
OFICINA DE TALENTO HUMANO	0	14	14
OFICINA DE MEDICINA DEPORTIVA	0	24	24
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	37	37
SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS	1	38	39
SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS	0	90	90
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	108	108
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	124	124
TOTAL	1	461	462

La Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, la Subgerencia Administrativa y Financiera, y la Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, 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 abril y el 30 de junio de 2026

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

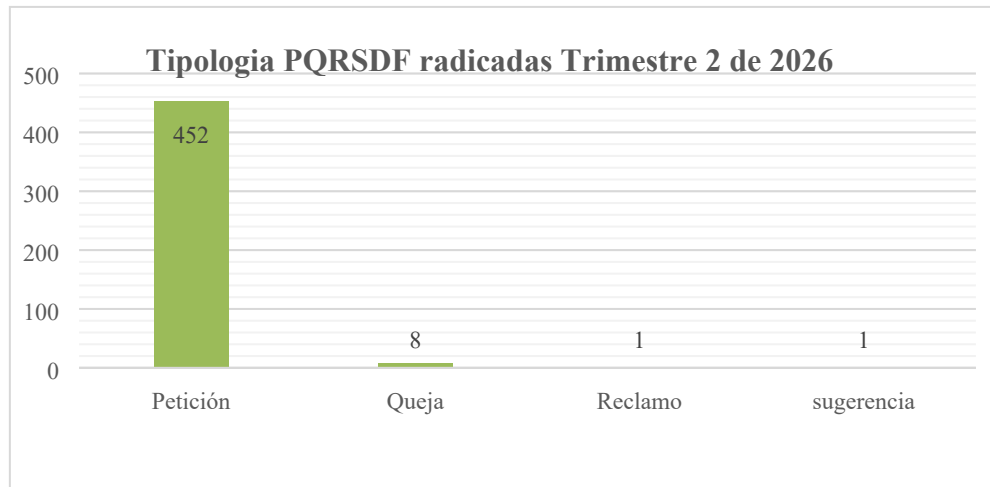
Se registraron 462 PQRSDf radicadas en el segundo trimestre de 2026.



202601008397

Fecha Radicado: 2026-07-10 15:49:28.537

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



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.

Dependencia	Paso				
	1	2	3	4	5
GERENCIA	0	0	0	0	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	11
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	37
OFICINA DE ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	6
OFICINA DE MEDICINA DEPORTIVA	0	0	0	0	24
OFICINA DE SISTEMAS	0	0	0	0	7
OFICINA DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0	14
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	108
SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS	0	1	0	1	37
SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS	0	0	0	0	90
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	0	0		124
TOTAL	0	1	0	1	460

a. Gestión de Peticiones.



202601008397

Fecha Radicado: 2026-07-10 15:49:28.537

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

Las peticiones siguen ocupando el primer lugar en frecuencia de radicados en el CADA de Indeportes Antioquia, con un ingreso a la ruta de 452 para el período evaluado, el 99.78% 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	9	9
Oficina de Sistemas.	0	0	0	0	6	6
Gerencia.	0	0	0	0	2	2
Oficina de Asesora de Comunicaciones.	0	0	0	0	5	5
Oficina de Talento Humano.	0	0	0	0	12	12
Oficina de Medicina Deportiva.	0	0	0	0	23	23
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos.	0	1		1	37	39
Oficina Asesora Jurídica.	0	0	0	0	37	37
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo.	0	0	0	0	121	121
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros.	0	0	0	0	90	90
Subgerencia Administrativa y Financiera.	0	0	0	0	108	108
TOTAL	0	1	0	1		452

B. Gestión de Quejas

DEPENDENCIA	Paso					Total
	1	2	3	4	5	
Oficina Asesora de Planeación.	0	0	0	0	2	2
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	1	1
Oficina de Talento Humano.	0	0	0	0	2	2
Oficina de Medicina Deportiva.	0	0	0	0	1	1
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	2	2
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	0	8

C. Reclamos.



202601008397

Fecha Radicado: 2026-07-10 15:49:28.537

 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.	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno.	0	0	0	0	1	1
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	0	0
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. Sugerencias.

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	0	0
Subgerencia Administrativa y Financiera.	0	0	0	0	0	1
TOTAL	0	0	0	0	1	1

E. Para el periodo evaluado no se registraron Denuncias

5. Gestión de PQRSDF por dependencia

Trámite	Estado			
---------	--------	--	--	--



202601008397

Fecha Radicado: 2026-07-10 15:49:28.537

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

		Gerencia	Of. Asesora de Planeación	Of. Jurídica	Of. Medicina Deportiva	Of. Talento Humano	Of. Asesora de Comunicaciones	Oficina de Sistemas	Sub. Administrativa Y Financiera	Sub. Escenarios Deportivos Y Equipamientos	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros	Sub. Fomento Y Desarrollo	Total
Peticiones	Cierres Oportunos	2	9	37	23	12	5	6	108	37	90	121	450
	Cierres Inoportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Abiertas en término	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Quejas	Cierres Oportunos	0	2	0	1	2	1	0	0	0	0	2	8
	Cierres Oportunos	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
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	Cierres Oportunos	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
	Abiertas Vencidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencia	Cierres Oportunos	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
	Abiertas en término	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
TOTAL		2	11	37	24	14	6	7	108	39	90	124	462



202601008397

Fecha Radicado: 2026-07-10 15:49:28.537

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

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 2 del 2026, 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
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	0
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	1
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	0	3
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	0	6
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	6
TOTAL	0	16

Total, de radicados que fueron objeto de traslado para el 2 trimestre: 16

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos.

Para el trimestre 2 de 2026 se presentaron ocho (8) radicados con ampliación de términos.

RADICADO	NOMBRE DE LA RUTA	DEPENDENCIA
202602002811	AMPLIACIÓN DE TERMINOS	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202602003164	AMPLIACIÓN DE TERMINOS	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202602003556	AMPLIACIÓN DE TERMINOS	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202602003727	AMPLIACIÓN DE TERMINOS	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202602003749	AMPLIACIÓN DE TERMINOS	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202602003855	AMPLIACIÓN DE TERMINOS	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS



202601008397

Fecha Radicado: 2026-07-10 15:49:28.537

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

202602004351	AMPLIACIÓN DE TERMINOS	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS
202602004508	AMPLIACIÓN DE TERMINOS	SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS

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 2 del 2026 registraban un total de 462 radicados, recibidos durante los meses de abril, mayo y junio, de este número, 460 radicados registraron cierres oportunos, 1 cierre inoportunos, 0 abiertas en término y 1 abierta y vencida. Con estos datos el indicador de oportunidad para el trimestre 2 del 2026 es de 99.78%

- Se tiene un radicado en abiertas y vencidas porque al solicitar ampliación de términos el tablero no tomó esta ruta, pero el caso ya fue escalado al proveedor y se encuentra en desarrollar la novedad para darle trámite.

La tasa de oportunidad del 99.78% registrada en el segundo trimestre de 2026 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 dos (2) casos con cierres fuera de término requieren una revisión detallada. Aunque representan solo un 0.22% 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.



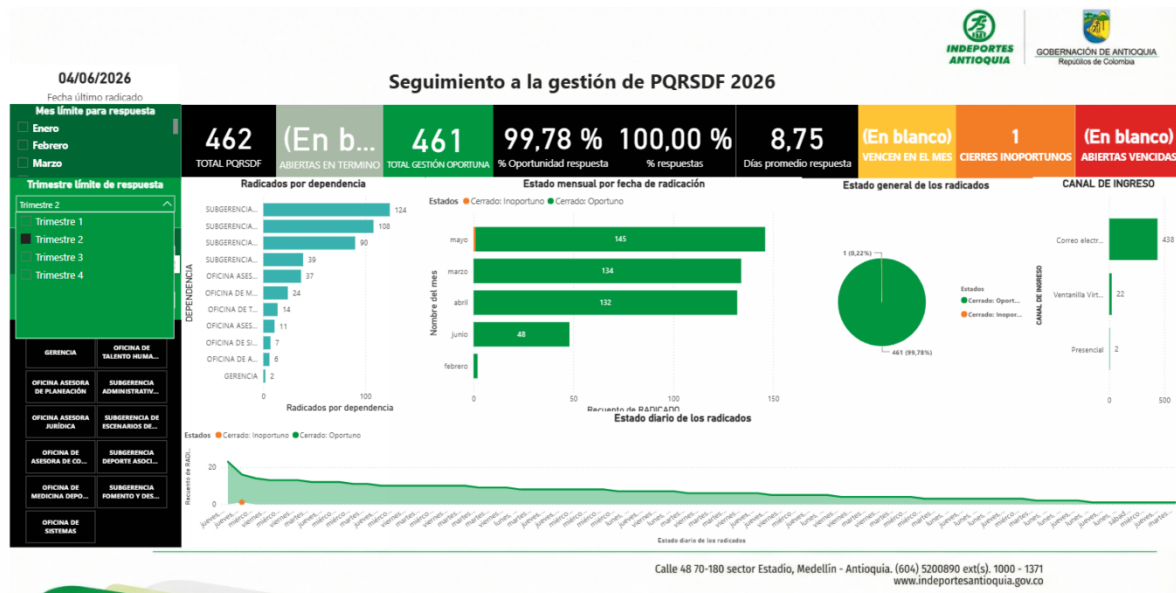
202601008397

Fecha Radicado: 2026-07-10 15:49:28.537

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

9. Materialización del Riesgos de Indicador de Oportunidad.

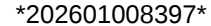
Teniendo en cuenta que solo se respondieron dos PQRSDf de manera inoportuna en el segundo trimestre de 2026 que corresponde al 0,22% (inferior al 5% de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para la gestión de PQRSDf), se puede concluir que no se materializó el riesgo asociado al indicador de oportunidad.



10. Conclusiones y observaciones.

Durante el segundo trimestre de 2026, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 99,78% en la oportunidad de respuesta a los radicaados, 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.

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.



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