



202601006967

Fecha Radicado: 2026-06-10 10:16:38.33

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

Medellín, 10/06/2026

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

Asunto: COMUNICACIÓN Informe de gestión de PQRSDF para el primer trimestre 2026 periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo

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.

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 enero y el 31 de marzo de la vigencia 2026. 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 primer trimestre de 2026, según los tiempos establecidos en el procedimiento institucional P-SC-02.

☐ **Período de medición:** 1 de enero y el 31 de marzo del 2026.



202601006967

Fecha Radicado: 2026-06-10 10:16:38.33

 INDEPORTES ANTIOQUIA	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 6 de abril de 2026.
- ☐ **PQRSDF:** 217 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 primer 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.



202601006967

Fecha Radicado: 2026-06-10 10:16:38.33

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

Durante el trimestre 1 de 2026, el Cent de Administración Documental y Archivo – CADA recibió, radicó, clasificó y direccionó 217 comunicaciones tipificadas como PQRSDF. Con corte al 31 de marzo de 2026 el estado de la gestión es la siguiente:

Estado de respuesta PQRSDF radicadas Trimestre 1 de 2026

Ruta	Radicados	Cerrado Oportuno	Cerrado Inoportuno	Abierto vencido	Abierto en términos	% de Oportunidad
Cinco días	4	3	0	1	0	75%
Diez días	14	13	1	0	0	92.85%
Quince días	198	195	2	1	0	98.48%
Treinta días	1	1	0	0	0	100%
Ampliación de términos	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	217	212	3	2	0	97.70%

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
202602000105	Oficina Asesora Jurídica.
202602000422	Subgerencia Administrativa y Financiera.
202602000106	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros.

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.

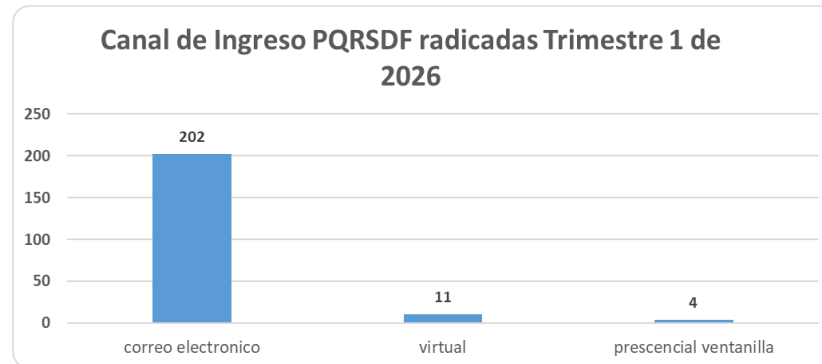
Es responsabilidad del jefe de la dependencia y del gestor de PQRSDF implementar estrategias que mitiguen el riesgo de vencimiento en la atención de estas solicitudes, garantizando así una gestión oportuna y eficiente conforme a la normativa vigente.



202601006967

Fecha Radicado: 2026-06-10 10:16:38.33

 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 el Trimestre 1 de 2026.			
Dependencia	En ruta	Cerradas	Total
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	2	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	19	19
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	0	3	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1
OFICINA DE MEDICINA DEPORTIVA	0	4	4
OFICINA DE SISTEMAS	0	3	3
OFICINA DE TALENTO HUMANO	0	11	11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	57	57
SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS	1	29	30
SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS	0	43	43
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	43	43
GERENCIA	0	1	1
TOTAL	0	217	217

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 enero y el 31 de marzo de 2026

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

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

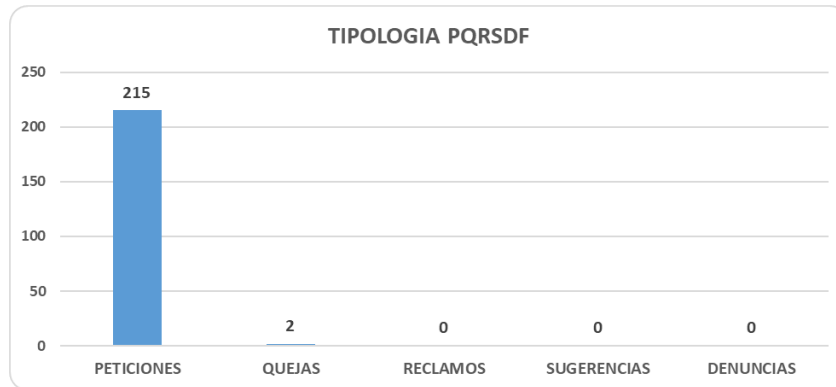


202601006967

Fecha Radicado: 2026-06-10 10:16:38.33

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

Se registraron 217 PQRSDf radicadas en el primer trimestre de 2026.



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 215 para el período evaluado, el 99.08% 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					2	2
Oficina De Control Interno					1	1
Oficina de Sistemas.					3	3
Gerencia.					1	1
Oficina de Asesora de Comunicaciones.					3	3
Oficina de Talento Humano.					11	11
Oficina de Medicina Deportiva.					4	4
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos.					30	30
Oficina Asesora Jurídica.					17	17
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo.					43	43
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros.					43	43
Subgerencia Administrativa y Financiera.		1			56	57
TOTAL						215



202601006967

Fecha Radicado: 2026-06-10 10:16:38.33

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

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.						
Oficina de Medicina Deportiva.						
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos.						
Oficina Asesora Jurídica.						
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo.						
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros.					2	2
Subgerencia Administrativa y Financiera.						
TOTAL						2

C. Para el periodo evaluado no se registraron Reclamos.

D. Para el periodo evaluado no se registraron Sugerencias.

E. Para el periodo evaluado no se registraron Denuncias

5. Gestión de PQRSDF por dependencia

Trámite	Estado	Gerencia	Of. Asesora de Planeación	Of. Jurídica	Of. Medicina Deportiva	Of. Comunicación	Of. Talento Humano	Of. Control Interno	Oficina de Sistemas	Sub. Administrativa	Sub. Escenarios	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros	Sub. Fomento Y Desarrollo Deportivo	Total
Peticiones	Cierres Oportunos	1	2	16	4	3	11	1	3	55	29	44	43	212
	Cierres Inoportunos	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
	Abiertas en término	0	0	1	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	0	0	2	0	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
Reclamos	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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



202601006967

Fecha Radicado: 2026-06-10 10:16:38.33

 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. Comunicación	Of. Talento Humano	Of. Control Interno	Oficina de Sistemas	Sub. Administrativa	Sub. Escenarios	Sub. Deporte Asociado Y Altos Logros	Sub. Fomento Y Desarrollo Deportivo	Total
	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	0	0	0
	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
TOTAL		1	2	17	4	3	11	1	3	56	29	47	43	217

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 1 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	1
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	0	6
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	6
TOTAL	0	15



202601006967

Fecha Radicado: 2026-06-10 10:16:38.33

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

Total, de radicados que fueron objeto de traslado para el 1 trimestre: 15

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos.

Para el trimestre 1 de 2026 no se presentaron radicados con ampliación de términos.

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 1 del 2026 registraban un total de 217 radicados, recibidos durante los meses de enero, febrero y marzo, de este número, 212 radicados registraron cierres oportunos, 3 cierres inoportunos, 0 abiertas en término y 2 abierta y vencida. Con estos datos el indicador de oportunidad para el trimestre 1 del 2026 es de 97,70%

- 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 97.70% registrada en el primer 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 tres (3) casos con cierres fuera de término requieren una revisión detallada. Aunque representan solo un 2,30% del total, es fundamental implementar acciones preventivas y correctivas que eviten su recurrencia. Cada cierre inoportuno puede afectar la



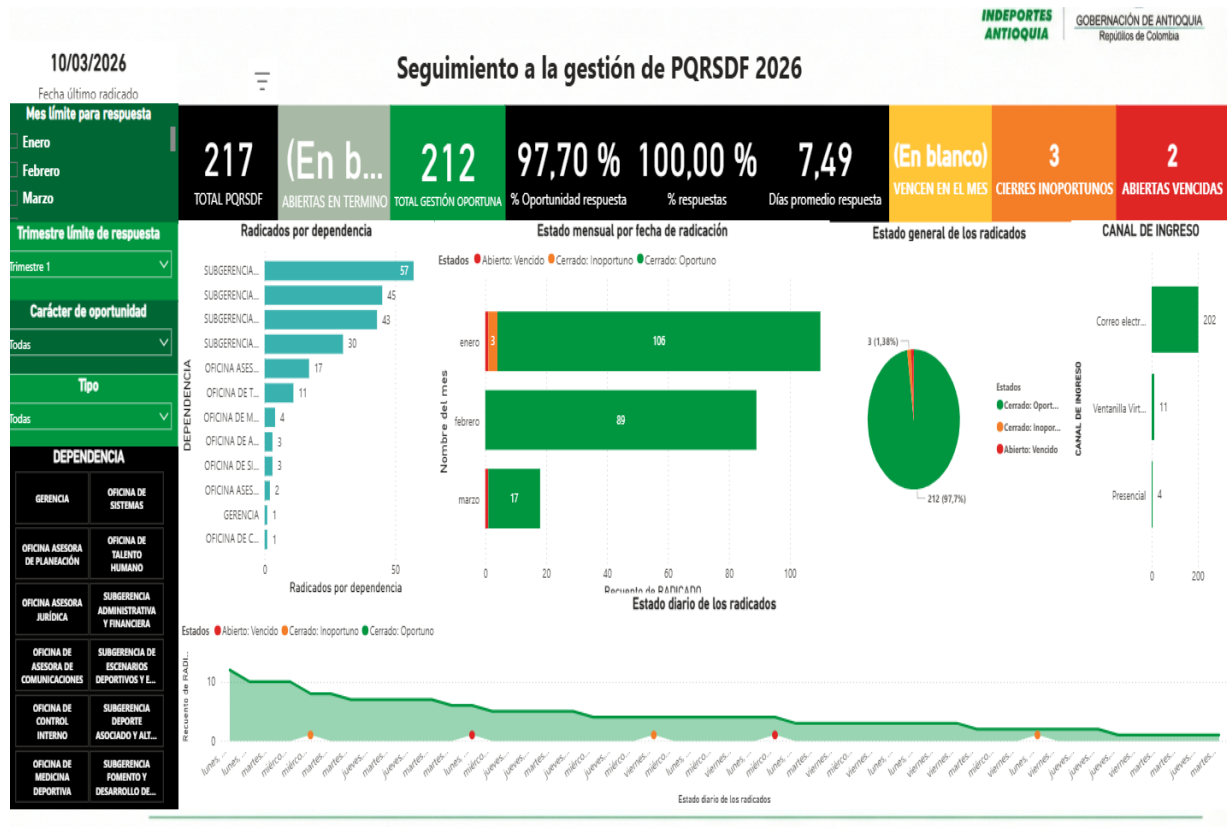
202601006967

Fecha Radicado: 2026-06-10 10:16:38.33

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

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.



9. Materialización del Riesgos de Indicador de Oportunidad.

Teniendo en cuenta que solo se respondieron dos PQRSDf de manera inoportuna en el primer trimestre de 2026 que corresponde al 2.30% (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.



202601006967

Fecha Radicado: 2026-06-10 10:16:38.33

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

10. Conclusiones y observaciones.

Durante el primer trimestre de 2026, se alcanzó un nivel de cumplimiento del 97.70% 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.

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

Nota: corrección en el informe del primer trimestre 2026 una vez se realizaron correcciones de la cantidad de PQRSFD tramitadas y el cuadro de acceso a la información y traslado de comunicaciones a otras entidades.



202601006967

Fecha Radicado: 2026-06-10 10:16:38.33

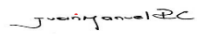
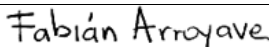
 INDEPORTES ANTIOQUIA	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

Atentamente,



MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

JMRAMIRE

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Juan Manuel Ramírez – Profesional Universitario Subgerencia Administrativa y Financiera		10/06//2026
Revisión	Fabián Arroyave – Profesional Especializado Subgerencia Administrativa y Financiera		10/06/2026
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.			