

 INDEPORTES ANTIOQUIA	COMUNICACION INTERNA	*202601013935*	Version 02
		Fecha Radicado: 2026-10-08 11:41:42.92 F-GD-31	Fecha: 07/04/2022

Medellín, 08/10/2026 *202601013935*

<i>Para:</i> SANTIAGO VALENCIA <i>De:</i> VERONICA URREA	Dependencia: GERENCIA 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 2026.

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 31 de septiembre del 2026. de la vigencia 2026. Esto en cumplimiento con la actividad N° 16A del procedimiento P-SC-02 versión 14.

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 trimestre 3 2026, 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 07 de octubre de 2026, con corte a las 8:00 a.m.
- **PQRSDF:** 529 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-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 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 3 de 2026, el Centro de Administración Documental y Archivo – CADA - recibió, radicó, clasificó y direccionó 529 comunicaciones tipificadas como PQRSDF. Con corte al 30 de septiembre de 2026 el estado de la gestión es la siguiente:

Estado de respuesta PQRSDf radicadas Trimestre 3 de 2026

Ruta	Radicados	Cerrado Oportuno	Cerrado Inoportuno	Abierto vencido	Abierto en terminos	% de Oportunidad
Cinco días	17	12	4	1	0	70,59%
Diez días	13	10	3	0	0	76,92%
Quince días	481	472	6	3	0	98,13%
Treinta días	2	2	0	0	0	100,00%
Ampliación de terminos	16	16	0	0	0	100,00%
TOTAL	529	512	13	4	0	96,79%

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 4 PQRSDf registrada como abiertas y vencidas, excediendo los tiempos del procedimiento, afectando de esta manera el comportamiento del indicador, pertenecen a:

SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS

202602006642

202602007520

202602007698

202602007971

Gestión y prevención de vencimientos"} Es importante resaltar que, desde el proceso de Servicio al Ciudadano, se brindó el acompañamiento y seguimiento a las dependencias responsables, mediante la generación de alertas e informes que permitían identificar oportunamente las PQRSD próximas a vencer y adoptar las acciones necesarias para su atención.

No obstante, corresponde al jefe de cada dependencia y al gestor de PQRSD implementar mecanismos de seguimiento y control que permitan mitigar el riesgo de vencimiento, haciendo uso oportuno de las alertas e informes suministrados. Lo anterior, con el fin de garantizar una gestión eficiente y oportuna de las solicitudes, en cumplimiento de los términos establecidos en 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 2026

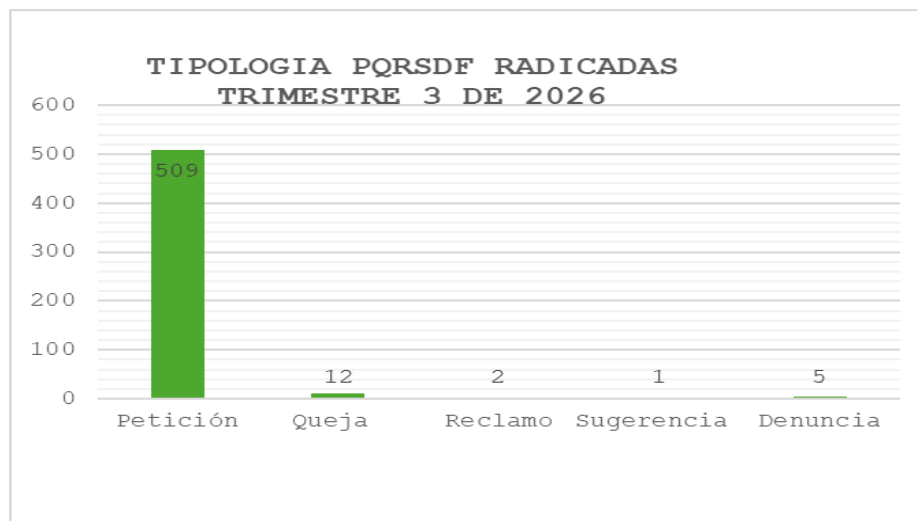
Dependencia	En ruta	Cerradas	Total
GERENCIA	0	1	1
OFICINA DE SISTEMAS	0	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	2	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	6	6
OFICINA DE ASESORA DE COMUNICACIONES	0	14	14
OFICINA DE TALENTO HUMANO	0	28	28
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	29	29
OFICINA DE MEDICINA DEPORTIVA	0	41	41
SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS	4	85	89
SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS	0	75	75
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	97	97
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	146	146
TOTAL	4	525	529

La Subgerencia de 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 julio y el 30 de agosto de 2026.

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

Se registraron 529 PQRSDF radicadas en el tercer 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.

Dependencia	Paso				
	1	2	3	4	5
GERENCIA	0	0	0	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	29
OFICINA DE ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	14
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	6
OFICINA DE MEDICINA DEPORTIVA	0	0	0	0	41
OFICINA DE SISTEMAS	0	0	0	0	1
OFICINA DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0	28
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	0	0	96
SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS	1	8	0	1	79
SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS	0	0	0	0	75
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	0	0	0	146
TOTAL	1	9	0	1	518

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 509 para el período evaluado, el 96.2% de los radicados. De estos, 11 se encuentran en ruta y 498 gestionadas, es decir han finalizado la ruta institucional de gestión.

Dependencia	Paso				
	1	2	3	4	5
GERENCIA	0	0	0	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0	0	29
OFICINA DE ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	14
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	6
OFICINA DE MEDICINA DEPORTIVA	0	0	0	0	41
OFICINA DE SISTEMAS	0	0	0	0	1
OFICINA DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0	28
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	0	0	93
SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS	1	8	0	1	79
SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS	0	0	0	0	71
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	0	0	0	133
TOTAL	1	9	0	1	498

b. Gestión de Quejas

Para el periodo evaluado se registraron 12 quejas.

Dependencia	Paso				
	1	2	3	4	5
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	3
SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS	0	0	0	0	3
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	0	0	0	6
TOTAL	0	0	0	0	12

c. Gestión de Denuncias

- Para el periodo evaluado se registraron 5 denuncias.

Dependencia	Paso				
	1	2	3	4	5
SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS	0	0	0	0	1
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	0	0	0	4
TOTAL	0	0	0	0	5

d. Gestión de Reclamos

- Para el periodo evaluado se registraron 2 reclamos.

Dependencia	Paso				
	1	2	3	4	5
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	0	0	0	2
TOTAL	0	0	0	0	2

e. Gestión de Sugerencias

Para el periodo evaluado se registraron 1 sugerencias.

Dependencia	Paso				
	1	2	3	4	5
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	0	0	0	1
TOTAL	0	0	0	0	1

5. Gestión de PQRSDF por dependencia.

Trámite	Estado	Gerencia	Oficina asesora de planeación	Oficina asesora jurídica	Oficina de asesora de comunicaciones	Oficina de control interno	Oficina de medicina deportiva	Oficina de sistemas	Oficina de talento humano	Subgerencia administrativa y financiera	Subgerencia de escenarios deportivos y equipamientos	Subgerencia deporte asociado y altos logros	Subgerencia fomento y desarrollo deportivo	Total
Peticiones	Cierres Oportunos	1	2	29	14	6	41	1	28	93	74	71	132	492

	Cierres Inoportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11	0	1	13
	Abiertas en término	0	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	4	0	0	4
Quejas	Cierres Oportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	6	12
	Cierres Inoportunos	0	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	0
	Abiertas Vencidas	0	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	2	2
	Cierres Inoportunos	0	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	0
	Abiertas Vencidas	0	0	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	0	0	1	1
	Cierres Inoportunos	0	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	0
	Abiertas Vencidas	0	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	1	4	5
	Cierres Inoportunos	0	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	0
	Abiertas Vencidas	1	2	29	14	6	41	1	28	97	89	75	146	529	

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 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 JURÍDICA	0	3
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	4
SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS	0	7
SUBGERENCIA DEPORTE ASOCIADO Y ALTOS LOGROS	0	5
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO	0	5

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: 24

7. Radicados con solicitud de ampliación de términos

Para el trimestre 3 por la ruta de ampliación de términos se registran 48 radicados.

Dependencia	Radicados con solicitud de ampliación de términos
SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS	41
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
OFICINA DE TALENTO HUMANO	4

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.

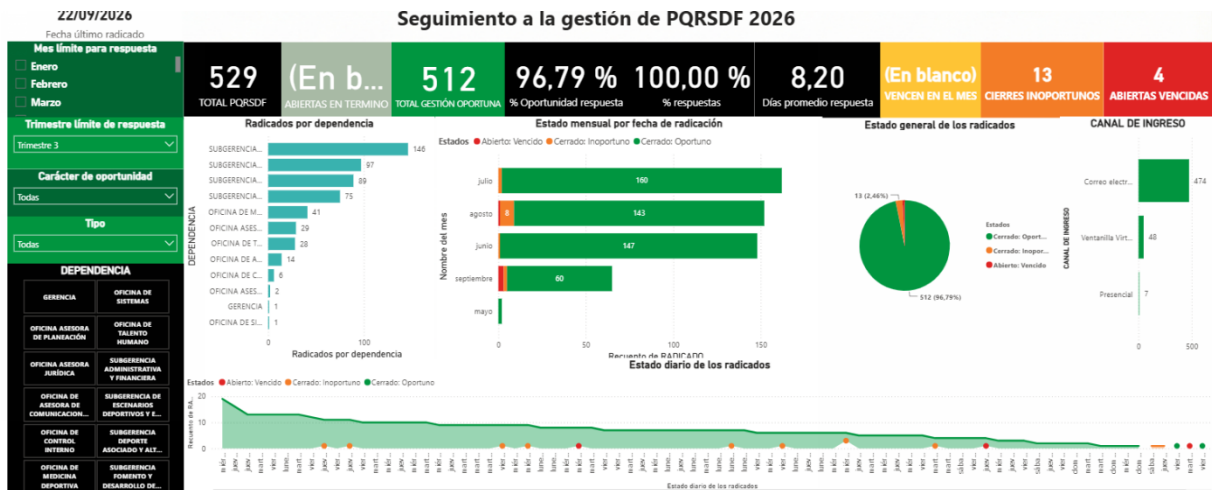
Durante el tercer trimestre de 2026 se registraron un total de 529 radicados, recibidos durante los meses de julio, agosto y septiembre. De este total, 512 radicados presentaron cierres oportunos, 13 registraron cierres inoportunos, 0 permanecieron abiertos dentro del término establecido y 4 permanecieron abiertos y vencidos, obteniéndose un indicador de oportunidad del 96,79 %.

El resultado del 96,79 % evidencia una gestión que requiere especial seguimiento, teniendo en cuenta que el indicador presentó una disminución frente a los trimestres anteriores. Adicionalmente, se materializó un riesgo asociado al incremento de los cierres inoportunos y a la existencia de radicados abiertos y vencidos, situaciones que impactan directamente el cumplimiento de los tiempos establecidos.

En este sentido, se recomienda fortalecer el seguimiento y control de los radicados próximos a vencer, establecer alertas preventivas y realizar monitoreos periódicos que permitan identificar oportunamente los casos con riesgo de vencimiento. Estas acciones contribuirán a recuperar la tendencia favorable del indicador y a prevenir la materialización de nuevos incumplimientos en los próximos periodos.

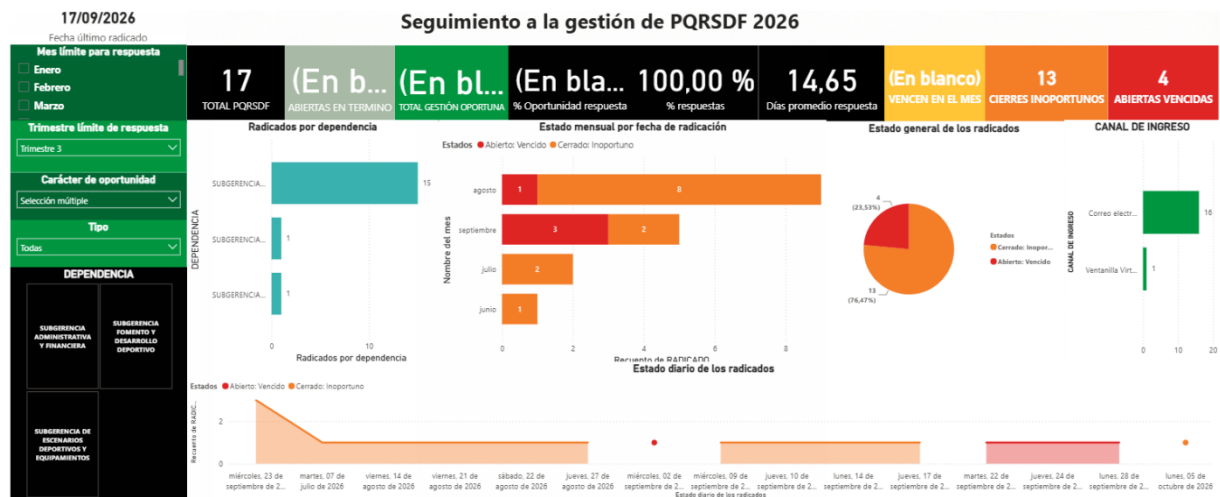
9. Materialización del Riesgos de Indicador de Oportunidad.

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 se materializo en las dependencias:

Dependencia	Abierto: Vencido	Cerrado: Inoportuno	Total general
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1	1
SUBGERENCIA DE ESCENARIOS DEPORTIVOS Y EQUIPAMIENTOS	4	11	15
SUBGERENCIA FOMENTO Y DESARROLLO DEPORTIVO		1	1
Total general	4	13	17



11. Conclusiones y observaciones

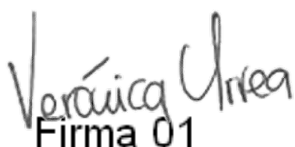
Durante trimestre 3 del 2026, se registró un nivel de oportunidad del 96.79%. es un buen resultado que nos encamina a cumplir con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y en la Política de Gestión y Desempeño de Servicio al Ciudadano adoptada por Indeportes Antioquia.

- 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

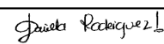
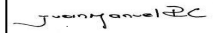
la información, de su adecuado diligenciamiento depende la confiabilidad en la generación del reporte en materia de responsabilidad de las dependencias en la gestión y en el cálculo de datos de acceso la información.

- 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 emitidas, en especial a aquellos ciudadanos que desean ser anonimizados.

Atentamente,


Firma 01

VERÓNICA URREA GALLO
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E)

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Anyi Daniela Rodriguez. Contratista de Servicio al Ciudadano – Subgerencia Administrativa y Financiera.		07/10/2026
Revisó	Juan Manuel Ramirez Cárdenas profesional universitario Subgerencia Administrativa y Financiera		07/10/2026

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.