



EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA A EVALUAR: GRUPO INTERNO DE TRABAJO ATENCION AL CIUDADANO			
OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Gestionar de manera oportuna, eficaz y eficiente los servicios, trámites, peticiones (quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes, consultas) y denuncias que demanden los ciudadanos por medio de los diferentes canales de atención mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención que acerquen a Coldeportes con la ciudadanía.			
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	ACTIVIDAD	RESULTADO (%)	ANÁLISIS DEL RESULTADOS
Actividades de coordinación de la participación del Departamento en las Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano y asistencia a las mismas.	Coordinación y asistencia a reuniones de organización citadas por DNP, previas a la realización de los eventos	100%	Participación en 6 Ferias de las 6 programadas en el Plan de Acción.
	Consolidación y socialización de la información relacionada con la participación en las Ferias.		Generaron 6 informes de la participación de las Ferias enviado al DNP.
Atención y seguimiento a PQRS	Trámite, Seguimiento, cierre de peticiones presentadas por los ciudadanos.	99%	De acuerdo con los informes del GIT, se evidencia que para el año 2014 se presentaron un total 2875 PQR de los cuales el 1.25% de los PQR, se respondieron por fuera los términos estipulados por la Ley, por las áreas responsables de su trámite.



Formulación e implementación de la política de atención al ciudadano.	Programa de Servicio Integral al Ciudadano, los lineamientos y el enfoque de atención del Departamento.	100%	De acuerdo con la información publicada en Isolucion y en la Web se evidencia que tanto el Manual para la Atención al Ciudadano como la caracterización del proceso corresponden a la versión de 2013. No se observa la actualización
	Generación e implementación de estrategias que permitan adherencia. Seguimiento a la Política Socializar el Manual con los servidores del Departamento donde se incluye información sobre la atención y presentación adecuada de los canales de atención.	80%	El Manual para la Atención al Ciudadano, se encuentra en la página Web en la pestaña Atención a la Ciudadanía
Diseño e implementación de estrategias de socialización sobre Trato Digno al Ciudadano	Se realizó la actualización de la carta de trato digno al ciudadano cumpliendo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	100%	Se encuentra publicada en la página web. Se requiere socialización y estrategia de interiorización por parte de funcionarios.
Cumplimiento Plan Anticorrupción.	Cumplimiento Actividades Estrategia de Rendición de Cuentas Estrategia Atención al Ciudadano	91%	Pendiente, liderar señalización conforme a Parámetros del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA

1. El plan de Acción presentó un cumplimiento del **95 %** frente a las metas programadas para la vigencia 2014.





RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la construcción del Plan de Acción, se deben incluir metas relacionadas con transparencia y lucha contra la corrupción; dialogo y rendición de cuentas (no limitadas a la audiencia pública), pero se debe evitar realizar listado de actividades básicas del desarrollo de la función.
2. Promover actividades de Control Social, participación y diálogo con la ciudadanía, que permita la interacción directa para el desarrollo de procesos de planeación y rendición de cuentas.
3. Liderar la construcción de un esquema integral de rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión institucional.
4. Avanzar en la Implementación de la política de atención al ciudadano, que incluya actividades de adherencia de funcionarios al cumplimiento de las acciones contenidas.
5. Liderar la ejecución de la actividad de Señalización conforme a Parámetros del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

FECHA: Febrero 16 de 2015

FIRMA:

NORMA LUCIA AVILA QUINTERO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Sandra Liliana Montes /Profesional Especializado OCI

