



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR DEPENDENCIA

Oficina de Control Interno

1. DEPENDENCIA EVALUADA:

Secretaría General

2. Fecha Evaluación:

15/02/2017

DIRECCIÓN O DEPENDENCIA A LA CUAL PERTENECE:

Git Atención al Ciudadano

3. 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 las políticas de servicios y protocolos de atención que acerquen a Coldeportes con la ciudadanía.

3. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL (Objetivos y actividades específicas del Plan de Acción 2016)	PRODUCTO	Cumplimiento (%)	ANÁLISIS DE RESULTADOS
1. Coordinar la Participación del Departamento en las Ferias.			
1.2 Coordinar la asistencia de la entidad las ferias y reuniones prefería organizadas por el PNSC.	N° de ferias nacionales realizadas/N° de ferias nacionales programadas X 100	100%	El GIT de Atención al Ciudadano, participo en 6 Ferias programadas por el DNP en las siguientes regiones: 1. Quibdó Choco 2. Villa del Rosario (Norte de Santander) 3. Florencia (Caquetá) 4. Puerto Asís (Putumayo) 5. Santander de Quilichao - Cauca 6. Sincé - Sucre
1.3 Atención de población participante en los municipios donde se desarrolla la feria.			
2. Implementar los lineamientos para fomentar los ejercicios de Participación Ciudadana en los procesos misionales del Departamento de acuerdo a lo establecido en el Programa de Servicio Integral al Ciudadano.			
2.1 Ejecución de los lineamientos para fomentar los ejercicios de Participación Ciudadana en los procesos misionales del Departamento de acuerdo a lo establecido en el Programa de Servicio Integral al Ciudadano.	N° de jornadas realizadas/N° de jornadas programadas X 100	100%	Para dar cumplimiento a las acciones establecidas para lograr este objetivo el GIT realizo las siguientes capacitaciones dirigidas a Funcionarios y Contratistas: 1. Participación ciudadana Efectiva 2. Taller Vivencial: Servir Con Bienestar... Servir Con Excelencia 3. Directrices para el manejo de los Derechos de Petición
3. Implementar los lineamientos para la medición, seguimiento y retroalimentación del procedimiento de Evaluación de la Calidad del Servicio, de acuerdo a lo definido para este tema por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.			
3.1 Diseñar, implementar y realizar las evaluaciones correspondientes al procedimiento de Evaluación de la calidad del Servicio.	Número de evaluaciones de la calidad del producto realizadas.	84%	De las 25 solicitudes recibidas evaluar la percepción de la calidad en el servicio, se atendieron 21 de estas.

Copia: CI.



coldeportes



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR DEPENDENCIA
Oficina de Control Interno

1. DEPENDENCIA EVALUADA:

Secretaría General

2. Fecha Evaluación:

15/02/2017

DIRECCIÓN O DEPENDENCIA A
LA CUAL PERTENECE:

Git Atención al Ciudadano

4. Generar informes de medición de la
calidad del servicio.

4.1 Consolidar, publicar y difundir las
evaluaciones de calidad en el servicio, como
parte de los informes de gestión trimestrales del
área y como nuevos elementos de transparencia
y control social de la Entidad de cara a los
ciudadanos.

Número de publicaciones
de resultados de la
calidad del producto
realizadas.

84%

De las 25 evaluaciones sobre percepción de la
calidad realizadas durante el 2016 se
encuentran publicadas 21.

5. Plan Anticorrupción y de Atención al
Ciudadano de la Entidad con acciones de
responsabilidad del G.I.T. de Atención al
Ciudadano

5.1 Trabajar conjuntamente con Control Interno
en la identificación de riesgos de corrupción.

Plan Anticorrupción y de
Atención al Ciudadano
Institucional con acciones
de responsabilidad del
G.I.T. de Atención al
Ciudadano

100%

Esta actividad se llevo a cabo con el
acompañamiento del area responsable

Cumplimiento del Plan de acción:

94%

7. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

La calificación total asignada a la dependencia es de 94% basada en el cumplimiento de compromisos y metas establecidos en el Plan de Acción para la vigencia 2016.

8. OBSERVACIONES A LOS PLANES DE MEJORA (Auditorías internas y de la Contraloría General de la República - CGR):

9. RECOMENDACIONES:

En el plan de acción del Git de Comunicaciones se establecieron dos actividades a cargo del GIT de Atención al ciudadano:

1. Implementar Programa de Transparencia Institucional, recurso asignado \$52.800.000: Esta actividad no se cumplió.
2. Implementar el programa de cultura interna del servicio, Recursos asignados \$0 : Para esta actividad se contrató los servicios de un profesional en derecho para el desarrollo del objeto "Prestar servicios profesionales de apoyo, asesoramiento legal en las actividades de gestión y proyectos de actos administrativos de procedimientos inherentes a las actividades propias del Grupo Interno de Atención al Ciudadano". Pero el objeto tal y como se evidencia no tiene relación alguna con la actividad a desarrollar en el plan de acción.

Nota: El presupuesto asignado para la actividad No. 1 fue trasladado para el desarrollo de la actividad No. 2 No se evidencia actualización en el plan de acción del GIT de Comunicaciones de dicha novedad.

10. FIRMAS:

Norma Lucía Ávila Quintero
Jefe Oficina de Control Interno

Sandra Liliana Montes S.
Auditor Oficina de Control Interno
13-02-2017
Hura