



Bogotá, D.C. Agosto 2 de 2017

Doctora  
**CLARA LUZ ROLDAN GONZALEZ**  
Directora  
Departamento Administrativo del Deporte - COLDEPORTES

**ASUNTO:** Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), primer semestre de 2017

Respetada doctora Clara Luz:

La Oficina de Control Interno, con fundamento en lo señalado en la Ley 87 de 1993 y el procedimiento de auditorías internas vigente, llevó a cabo auditoría interna de gestión a la unidad auditable GIT “**Servicio Integral al Ciudadano**”, de acuerdo con lo establecido en el programa de auditoría del año

Me permito presentar informe de seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) por el periodo comprendido entre el 01 enero y el 30 de junio de 2017, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

### **SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES (PQRS)**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, se presentan los resultados del seguimiento efectuado al trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan COLDEPORTES, se realizó la revisión y verificación frente a la prestación del servicio y los mecanismos utilizados para la atención al ciudadano en la entidad, para el primer semestre 2017.

El análisis corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en la entidad, durante el primer semestre 2017, así como la atención a las mismas dentro de los términos de Ley y regulaciones internas, a través de los siguientes medios establecidos por COLDEPORTES y que corresponden al servicio integral al ciudadano así:

#### **• VIRTUALES**

Página Web <http://www.coldeportes.gov.co/>  
Sistema de Gestión de Derechos Pagina Web



Correo electrónico <mailto:contacto@coldeportes.gov.co>  
Chat, Foros

- **ATENCIÓN PRESENCIAL:** A través del Grupo de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios al ciudadano que lo requiera.  
Oficina de Atención al Ciudadano Av. Kra. 68 No 55-65. Código Postal: 111071 Bogotá D.C. Colombia
- **BUZONES DE RECEPCIÓN DE PQRS- D:** Se encuentran ubicadas en la ciudad Bogotá D.C. sede administrativa, Avda. carrera 68 No. 55-65, Centro de Alto Rendimiento y Centro de Ciencias del Deporte, ubicados en la calle 63 No.47-06
- **VENTANILLA DE RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA:** Se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., Avda. carrera 68 NO.55-65; allí el ciudadano podrá radicar cualquier tipo de documento.
- **TELEFÓNICOS**  
Líneas de Atención al Ciudadano Línea de Atención al Ciudadano (57-1-437 70 30)  
Línea Gratuita Nacional de Atención al Ciudadano (01 8000 910 237)
- **TRÁMITES Y SERVICIOS**  
Trámites  
Servicios  
Portafolio de Servicios

En cumplimiento de la Ley de transparencia y de servicio integral al ciudadano, entidad cuenta en su portal institucional con una ruta para que los ciudadanos puedan acceder y efectúen sus requerimiento , peticiones, revisión estado de consulta de sus solicitudes

[http://www.coldeportes.gov.co/servicio\\_ciudadano/ingrese\\_consulté\\_sus\\_solicitudes\\_7114](http://www.coldeportes.gov.co/servicio_ciudadano/ingrese_consulté_sus_solicitudes_7114)

Para el ingreso específico a consulta, denuncia, queja, reclamo, petición, sugerencia o felicitación los ciudadanos pueden acceder también.

[http://www.coldeportes.gov.co/atencion\\_ciudadania/ingrese\\_su\\_consulta\\_denuncia\\_queja\\_3706](http://www.coldeportes.gov.co/atencion_ciudadania/ingrese_su_consulta_denuncia_queja_3706)

El sistema de gestión de peticiones que se realiza a través de GESDOC, permite seguimiento y trazabilidad al estado de las peticiones o requerimiento generando alertas desde el GIT de Atención al Ciudadano y a los funcionarios responsables del trámite. Las notificaciones de alerta operan desde la recepción de la petición y avisos previos al vencimiento del plazo previsto para la respuesta oportuna.

Este medio de ayuda permite el control y autocontrol a los términos de respuesta que debe emitir, sin embargo los resultados institucionales en la oportunidad de respuesta a los PQRS, requieren la implementación de acciones eficaces orientadas a la apropiación del Sistema de Gestión Documental- GESDOC.



I. EVALUACION OPORTUNIDAD EN RESPUESTA DE LOS PQRS-D A CORTE 30 DE JUNIO 2017

El grupo interno de trabajo de atención al ciudadano ha definido una clasificación con **tipologías** de los derechos de petición, dentro del sistema de gestión de peticiones, así:

TIPO DE SOLICITUD INGRESO/ TIPOLOGIA 2017

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICIONES	3606	79%
TRAMITES	330	7%
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	529	12%
DENUNCIAS	53	1%
SERVICIOS	27	1%
OTRAS	23	-
TOTAL	4568	100%

FUENTE: BASE EXCEL DE PETICIONES ENERO A JUNIO 2017, GIT-AT

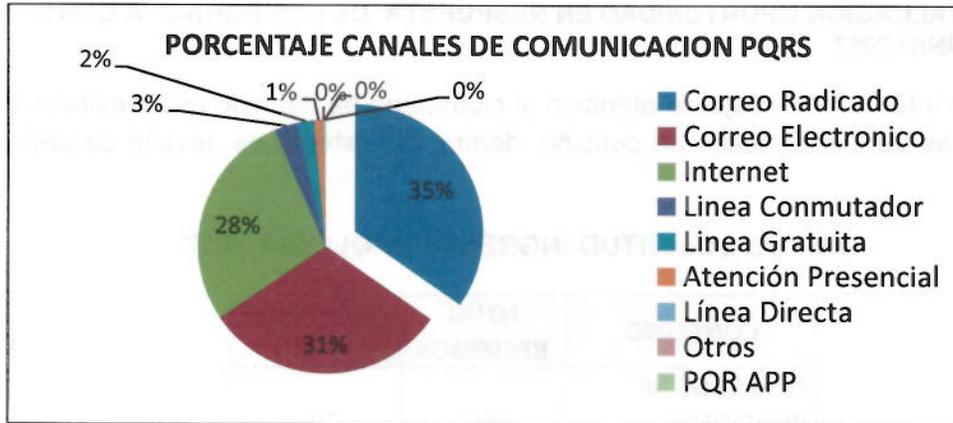
El total de solicitudes se incrementa en primer semestre 2017 en comparación con el último semestre de 2016 en el cual se recepcionaron 3830 solicitudes diferencia 738.

Se encuentra un crecimiento progresivo de los PQRS D Mientras que en el año 2015 el total recibido de PQRS fue de 4354, para la vigencia 2016 se recepcionaron 7421. Para cierre el del primer semestre de 2017 un total de 4568 PQRS.

Este aumento de solicitudes puede obedecer al uso de los medios electrónicos y a la facilidad de acceso para el ciudadano; al igual que el control dado a través de la integración de los sistemas de información de gestión documental y el sistema de PQRS.

Los medios más utilizados de recepción para el primer semestre fueron: el Correo Radicado (35%), Correo electrónico (31%) e internet con (28%), convirtiéndose la herramienta tecnológica INTERNET en tercera vía de accesibilidad para el ciudadano en la gestión de requerimientos de petición en la Entidad.

El comportamiento porcentual de medios de comunicación para el primer semestre 2017 , se presenta así:



FUENTE: BASE EXCEL DE PETICIONES ENERO A JUNIO 2017, GIT-AT

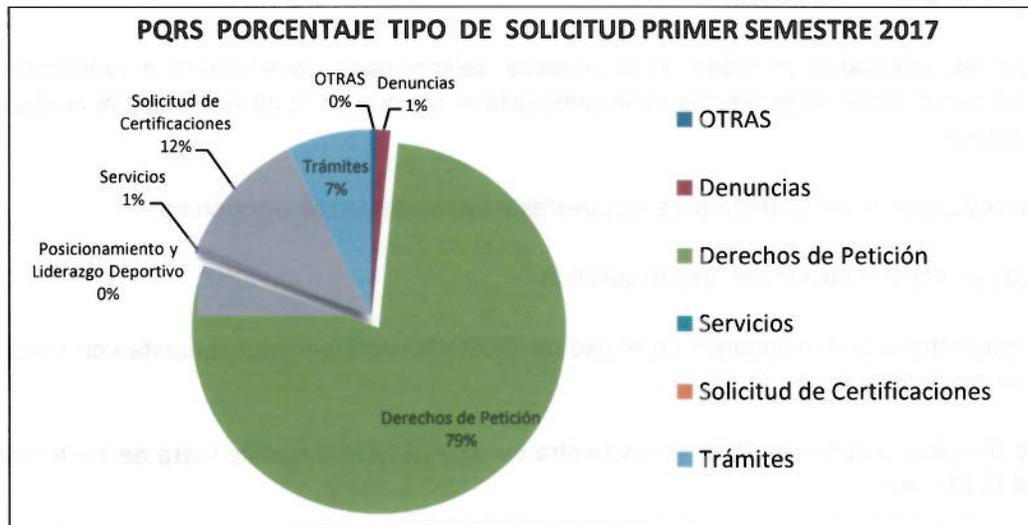
La comunicación utilizada por los ciudadanos en sus solicitudes muestra que la radicación de correos en ventanilla es la más utilizada, similar a la vigencia 2016, herramienta que brinda mayor credibilidad del ciudadano a radicar sus peticiones o requerimientos.

Clasificación de los PQRS El tipo de solicitud realizado por los ciudadanos en el primer semestre presenta el siguiente comportamiento, derecho de petición un 79%, solicitud de certificaciones 12%, tramites 7%, entre otros.

Clasificadas según el Tipo: ingresado el requerimiento se clasifica en el sistema de gestión, conforme a la Información remitida por el GIT de Atención al Ciudadano y a la clasificación del tipo de petición se encuentran:

- Peticiones: 2786, Petición de congresistas 14, Petición información o copias 89, Petición gubernamental 100, derechos de petición 18, para un total de 3007
  - Certificación contrato: 329
  - Consulta: 429
  - Denuncias: 53
  - Quejas : 78
  - Renovación Reconocimiento deportivo ligas: 103
  - Orientación: 96, otras
- Total 4568

EL reporte de la base incluye variables que buscan examinar e identificar necesidades específicas de los ciudadanos que incluye elementos para caracterizar usuarios, examinar sobre la población tales como: No. de cédula, discapacidad, grupo étnico, víctima, sexo nacimiento, sexo actual, tipo de entidad, cobertura entidad, tamaño organización; en las cuales se debe hacer mayor énfasis informativo, sobre la importancia de diligenciar la mayoría de las casillas propuestas para la entidad; revisada la base de datos extractada del sistema algunas de estas características permanece en blanco. Es necesario evaluar la necesidad de mantener variables que no son diligenciadas por el ciudadano y no son insumo para los procesos.



FUENTE: BASE EXCEL DE PETICIONES ENERO A JUNIO 2017, GIT-AT

## OBSERVACIONES

### 1. Derechos de Petición:

La base de datos extractada del sistema PQRSD, presenta 3.606 peticiones realizadas en el semestre; como peticiones cerradas fuera de los términos de ley el **21%** y en trámite fuera de los términos de ley un **29%**.

Lo cual indica que el 50% de las Peticiones que ingresan a la entidad no se están contestando dentro de los términos y la existencia de deficiencias en el uso del GESDOC generando falta de confiabilidad en los datos.

Situación que ha sido advertida en informes anteriores de la oficina de control interno, sin que las medidas tomadas por la administración sean efectivas.

Para el presente seguimiento la oficina de control interno toma muestra de 50 PQRS D Clasificadas como Derecho de petición en trámite fuera de los términos de ley, encontrando que:

- 3 PQRSD se encuentran repetidas corresponden al mismo petionario y asunto.
- 12 Corresponden a correo electrónico recibidos; sin que exista un control de la respuesta fue otorgada.
- 23 comunicaciones corresponden a la presentación de proyectos o de documentos que se aportan al proyecto en estudio a la Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema – Infraestructura.



### Situación que permite concluir:

El 46% de las solicitudes vencidas de la muestra seleccionada corresponde a radicación de proyectos o documentos de proyectos de infraestructura, sin que se le dé respuesta al ciudadano (respuesta tipo).

Mecanismos de control del sistema para respuestas a través de correo electrónico.

Deficiencias en la clasificación del tipo de solicitud.

Falta de compromiso de funcionarios en el uso de GESDOC para enlace respuesta con solicitud, lo cual distorsiona la información.

En la base de datos a Junio de 2017 se encuentra como PQRSD En trámite fuera de los términos de ley 886 PQRS así:

DEPENDENCIA	TOTAL
Dirección	12
Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema	32
Dirección de Fomento y Desarrollo	20
Dirección de Inspección Vigilancia y Control	209
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo	47
GIT de Contratación	12
Secretaría General	34
Planeación	4
Supérate	153
Subdirección	2
Jurídica	15
Infraestructura	345
Control interno	1

### Analizadas las PQRS que se encuentran clasificadas como en trámite fuera de los términos de ley se encuentra que:

Persisten inconsistencias en la articulación y enlace del GESDOC y el sistema PQRSD.

Los responsables de las áreas, no realizan verificación y control de las oportunidad y calidad de respuestas de los funcionarios a su cargo; delegando toda la responsabilidad en el GIT de Atención al Ciudadano.



## 2. DENUNCIAS

Del total de 53 denuncias registradas se han tramitado 27 a la fecha de corte.  
Según se observa en la tabla:

DENUNCIAS		53
Cerrado, dentro de los términos de ley		16
Cerrado, fuera de los términos de ley		11
En trámite, dentro de los términos de ley		3
En trámite, fuera de los términos de ley		9

FUENTE: BASE EXCEL DE PETICIONES ENERO A JUNIO 2017, GIT-AC.

En trámite fuera de términos de la ley se encuentran asignadas así:

Dirección de Inspección Vigilancia y Control 4

Secretaría General 3

Supérate 1

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo 1

Las denuncias frente a las cuales no se ha dado respuesta, incumple los términos establecidos en la ley 1437 de 2011 y en el procedimiento CODIGO: SI-PD-004 V2 Recepción, trámite y seguimiento de peticiones que con fundamento en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011 "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

De igual manera incumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento respecto al manejo de Peticiones presentadas por Anónimos que establece: En relación con el anónimo, la Dependencia competente lo resolverá, cumpliendo con los principios y términos dispuestos en la Ley 1437, notificando la respuesta, por el término de diez 10 días, mediante su fijación en lugar público de la respectiva sede de COLDEPORTES dónde se recibió. Copia de esta actuación debe enviarse a Atención al Ciudadano.

## 3. SOLICITUD DE CERTIFICACIONES

Se encuentran 17 certificaciones en trámite fuera del término de ley, correspondiente a la Secretaría general, de los grupos internos de trabajo Talento Humano y Tesorería.

Incumpliendo lo establecido en la ley 1437 de 2011 y en el procedimiento CODIGO: SI-PD-004 V2 Recepción, trámite y seguimiento de peticiones: 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.



#### 4. TRAMITES

Se registra solicitud de trámite por: Renovación reconocimiento deportivo ligas, certificado de existencia y representación, Incentivo a medallistas y entrenadores, Autorización de exención de impuestos, Inscripción de Miembros Federación Deportiva, Licencia Remunerada a Deportistas, Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia entre otras.

La base de datos de PQRSD entregada por el GIT de Atención al Ciudadano presenta las 94 solicitudes de trámite fuera de los términos de ley, de las dependencias:

Dirección de Inspección Vigilancia y Control 78

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo 15

Supérate 1

La anterior situación muestra un Incumplimiento a lo establecido en la ley 1437 de 2011; acuerdos de servicios del SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública

Los resultados reflejados en el sistema de información obedece

- La falta de gestión en respuesta al trámite,
- Falta de articulación en el uso de GESDOC para enlazar la respuesta con la solicitud, lo cual distorsiona la información.
- Falta de seguimiento y control en las direcciones técnicas respecto a gestión de peticiones en sus equipos de trabajo.

#### II. ANALISIS CALIDAD PQRS

Del total 4568 PQRS, se analizó una muestra de 53 peticiones, muestreo al azar, equivale al 1.2% del total, con fecha de corte junio 30 de 2017, de acuerdo a la base enviada por GIT-Atención al ciudadano.

Esta revisión incluyó verificar la respuesta a la petición, según el radicado, tipo y descripción de la solicitud y análisis de la respuesta a través de los PDF (información elaborada con un responsable del GIT-AT), el cual se adjunta en el anexo No.1 Muestreo respuestas, enero/junio 2017, 12 folios como conclusión se observa:

- Dentro de la muestra seleccionada, las respuestas remitidas a los ciudadanos guardan coherencia con el objeto de la petición
- De las 53 revisadas en su contenido se evidenció una respuesta que no satisface la petición, este tipo de respuesta a una petición debe ser revisada en términos de calidad y legalidad de la misma.

Corresponde al Grupo de Talento Humano TH 2017ER0011135, en el cual la petición solicitaba certificación de todas las funciones desempeñadas en las diferentes áreas incluyendo cargo, tiempo, tipo de vinculaciones y funciones desempeñadas en las diferentes áreas desde el 1 de junio de 2012 a la fecha La respuesta que entrega Talento Humano "En este sentido y teniendo y cuenta que la derogatoria expresa de las resoluciones expedidas con anterioridad al actual manual de funciones tiene como



consecuencia jurídica el dejar sin efecto todos los actos administrativos proferidos con anterioridad a esta especialmente las resoluciones No 00156 del 23 de febrero de 2012... y todas aquellas disposiciones que le sean contrarias, la certificación que se expida debe fundamentarse imperativamente en las funciones que para su cargo profesional universitario código 2044 grado 11 describe la resolución actualmente vigente (0475 de 2015), pues como ya se señaló la derogatoria implican que las anteriores a ellas salgan del ordenamiento jurídico y por tanto dejen de surtir efectos. En consecuencia no es procedente acceder a su petición en términos de relacionar cada una de funciones contenidas en cada una de las resoluciones adoptadas desde el 1 de junio de 2012.

### **Descripción del riesgo identificado:**

No responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos, genera insatisfacción del ciudadano y dará lugar a investigaciones disciplinarias.

### **Recomendación / Acción propuesta**

Es fundamental la capacitación permanente a los funcionarios y Contratistas responsables con el trámite de las PQRS, que permita respuestas de calidad y dentro de los términos de ley.

Elaborar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles de la entidad. En atención a la actual situación y riesgos generados para

Cumplimiento a la normatividad vigente de transparencia y atención al ciudadano se recomienda la designación de un enlace o facilitador por área que realice seguimiento permanente de la gestión de PQRS D y depuración a las respuestas la entidad, se recomienda que la Oficina de Atención al ciudadano, presente informes mensuales a los Directivos sobre el estado de gestión de PQRS de la dependencia.

Evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a los ciudadanos, debe ser definida con criterios técnicos por parte de la Entidad y no solo debe ser la evaluación de la percepción del ciudadano que recibe la respuesta.

Cordialmente,

  
**NORMA LUCIA AVILA QUINTERO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia a: Dr. Julián David López T.– Secretario General

Proyectó Isabel Forero Cristancho, Contratista OCI

