



Bogotá, D.C. Enero 27 de 2017

Doctora  
**CLARA LUZ ROLDAN GONZALEZ**  
Directora  
Coldeportes

ASUNTO: Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), segundo semestre de 2016

Respetada Doctora Clara Luz:

Me permito presentar informe de seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) por el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de diciembre de 2016, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

### **Alcance del informe**

- Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 76
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 2482 de 2012
- Ley 1755 de 2015 art 14
- Circular Externa número 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional y territorial
- Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, capítulo 2 Servicio al ciudadano
- Documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

### **I. Estructura interna para la atención de quejas, sugerencias y reclamos (Ley 1474 de 2011 art 76)**

- Coldeportes cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, como es el grupo interno de trabajo – atención al ciudadano de la Secretaría General, creado a través de la Resolución No. 000782 del 28 de Mayo de 2013 y actualizado mediante la resolución 1558 de agosto de 2016.



1. Dentro de la caracterización de los procesos de la entidad se encuentra el proceso de Servicio Integral al Ciudadano, cuyo objetivo es: Gestionar el desarrollo de programas, lineamientos y estrategias que generen una relación de cercanía de la Entidad con los ciudadanos, propiciando las condiciones para el ejercicio efectivo de los derechos y deberes con enfoque diferencial, que influyan en la construcción de una gestión democrática con excelencia centrada en el Servicio Integral al Ciudadano. Dicho proceso ha sido validado actualizado y ajustado mediante Inclusión y ajustes de documentos en las entradas y salidas, proveedores, actualización requisitos legales e indicadores la última vez el día 4 del mes de diciembre de 2015.

Coldeportes ha establecido un procedimiento para Control de Servicios no Conformes, el cual cuenta con instrumentos para identificar el origen, tratamiento y seguimiento, trazabilidad que facilita las mejoras en la prestación de servicios; el cual constituye el insumo para el informe de entrada para Revisión de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.

2. La entidad cuenta en su portal institucional con una ruta para que los ciudadanos puedan ingresar y efectuar consulta de sus solicitudes; el cual permite enlaces con: Consulta de estado de su solicitud; Derechos de Petición (Peticiones, quejas, reclamos, consultas, solicitudes y felicitaciones ); Trámites; Servicio; Solicitudes de Certificación; Denuncias; y Preguntas Frecuentes [http://www.coldeportes.gov.co/servicio\\_ciudadano/ingrese\\_consulte\\_sus\\_solicitudes\\_des\\_79114](http://www.coldeportes.gov.co/servicio_ciudadano/ingrese_consulte_sus_solicitudes_des_79114)

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)

3. El GIT Atención al Ciudadano elabora trimestralmente reporte estadístico para el análisis de servicios, trámites peticiones y denuncias. Este informe de gestión del proceso de Atención al ciudadano presenta los resultados de la gestión en trámite y respuesta de los PQRS, tiempos de respuesta y otros aspectos relacionados con el fortalecimiento del proceso.
4. La plataforma sobre la cual opera el sistema de información “sistema de gestión de peticiones” permite el seguimiento a las respuestas de requerimientos de los ciudadanos, la trazabilidad del documento al interior de la Entidad se realiza a través de Gesdoc, generando alertas desde el GIT de Atención al Ciudadano y a los funcionarios responsables del trámite, al coordinador de cada grupo interno de trabajo así como a los directores técnicos. Las notificaciones de alerta operan desde la recepción de la petición y avisos previos al vencimiento del plazo previsto para la respuesta oportuna.



5. En lo referente a optimización de la administración de peticiones presentadas por los ciudadanos, el grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano desarrolla acompañamiento permanente a las áreas y dependencias mediante capacitación en Gestión de los Derechos de Petición a través de GESDOC con el objetivo de retroalimentar y acordar un plan de mejoramiento del proceso de gestión y respuesta de los Derechos de Petición con los líderes de cada una de las áreas y sus equipos de trabajo, con el fin de facilitar la respuesta oportuna de las peticiones y la seguridad jurídica de los servidores, la Entidad y la calidad en el servicio al Ciudadano.
6. En la página web institucional se creó un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.
7. A través del desarrollo de las auditorías internas de gestión realizadas durante la vigencia por la Oficina de Control Interno se verificó la debilidad en la apropiación de los procesos de: Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, así como en la medición de la percepción de calidad en el servicio.
8. A la fecha la entidad cuenta con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias. Durante el primer semestre se registraron 138 denuncias ante la Entidad equivalentes al 3.68% del total de solicitudes de ciudadanos en ese periodo y para el segundo semestre se registraron 82 denuncias equivalentes al 2,14% del total de requerimientos radicados en la Entidad. Las denuncias sobre situaciones que involucraron funcionarios fueron trasladadas a la Secretaría General para trámite de control interno disciplinario. Las denuncias contra organismos del Sistema Nacional del Deporte, fueron trasladadas para conocimiento y trámite a la Dirección de Inspección Vigilancia y Control de Coldeportes.

## RECOMENDACIÓN

- Durante la vigencia 2017 debe prestarse especial atención en el desarrollo del proceso de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés. La caracterización de usuarios busca conocer de una manera detallada las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas (tomado de estrategia Gobierno en Línea). Para atender los lineamientos de la Estrategia GEL, Coldeportes tiene documentado e implementado el procedimiento: “caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés versión 1 de fecha julio de 2015, cuyo objetivo es: Caracterizar la población objetivo de las actividades misionales y de planeación.
- La entidad debe apropiar como parte de la cultura organizacional, las mejoras originadas en el Control de Servicios no Conformes. El procedimiento de Control



de Servicios no Conformes, creado en 2013 y ajustado en julio de 2015 y cuyo objetivo es “Establecer los lineamientos para identificar, analizar, controlar, dar tratamiento a los servicios y trámites no conformes de acuerdo con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional”. Acción que debe ser liderada por la oficina asesora de planeación y el GIT de atención al ciudadano.

- Mediante seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 se encuentra que las acciones formuladas en el mapa de riesgos de corrupción y en el componente de atención al ciudadano fueron cumplidas, 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.

## II. SITUACION DEL ESTADO DE TRAMITE DE LOS PQRS

El grupo interno de trabajo de atención al ciudadano ha definido una clasificación con tipologías de los derechos de petición, la cual incluye los trámites y servicios.

A continuación se presentan las estadísticas para el segundo semestre de 2016 de los derechos de petición que se registraron en el sistema de gestión de peticiones (antes PQR) y su distribución según la tipología asignada en el sistema

Tipo de Derecho de Petición	Cuenta	%
Derechos de Petición	3118	81,41%
Trámites	348	9,09%
Solicitud de Certificaciones	253	6,61%
Denuncias	82	2,14%
Servicios	29	0,76%
<b>Total general</b>	<b>3830</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Se observa que en comparación con el mismo periodo en la vigencia anterior hay un incremento del 69.02% pasando de 2.266 a 3.830 PQRS, situación que se origina en la integración de los sistemas de información de gestión documental y el sistema de PQRS que le permite a la entidad contar con un registro integral y realizar seguimiento a los derechos de petición que ingresan a la Entidad. Con relación al primer semestre de 2016 se observa un incremento de 6.66%



Periodo	Registro de solicitudes	Variación %
Primer semestre 2015	2088	
Segundo semestre 2015	2266	69,02
Primer semestre 2016	3591	
Segundo semestre 2016	3830	6,66

Fuente: Análisis Oficina de Control Interno

Del total de solicitudes (3830), a 30 de diciembre de 2016, se tiene que el 64.73% (2479) se encuentran cerradas por trámite y el 35.27% restante (1351) adelantan su proceso interno de trámite.

Estado	Cuenta	%
Cerrado	2479	64.73%
En trámite	1351	35,27%
<b>Total general</b>	<b>3830</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

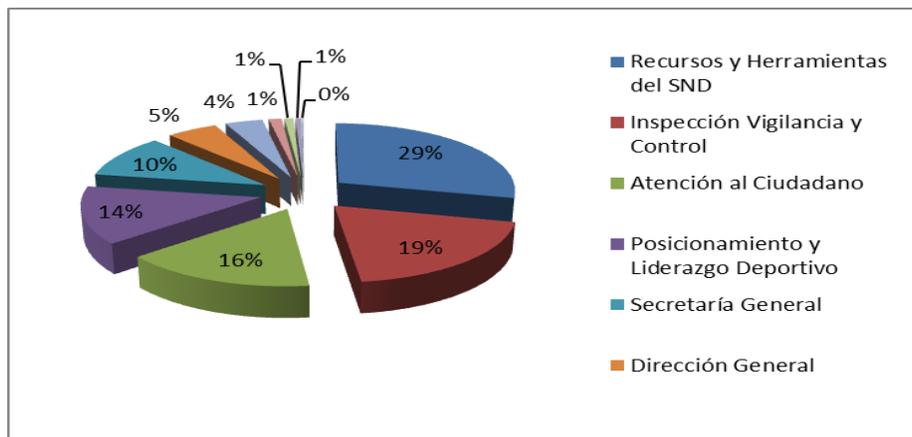
Los canales a través de los cuales los ciudadanos comunicaron sus solicitudes muestran que la radicación de correos se mantiene como el medio más empleado por los ciudadanos para comunicarse con la entidad, seguido por el uso de la plataforma en la página, el correo electrónico y la línea gratuita. A continuación se presenta el resumen de medios empleados:

Medio	Cantidad	%
Atención Presencial	34	0,9
Correo Electronico	442	11,5
Correo Radicado	2083	54,4
Internet	890	23,2
Línea Conmutador	109	2,8
Línea Directa	24	0,6
Línea Gratuita	248	6,5
<b>Total general</b>	<b>3830</b>	<b>100,0</b>

Fuente: GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

La agrupación de recepción de solicitudes por dependencias permite establecer que para el segundo semestre de 2016, los requerimientos de los ciudadanos se concentraron así:

- La dependencia que concentra mayor volumen de solicitudes es la Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema con 1100 solicitudes que significan un 28.7% del total de requerimientos radicados en la entidad. Dentro del área el grupo interno de trabajo que concentró el mayor volumen de solicitudes fue el GIT Infraestructura con 1066 solicitudes. En términos de cantidad le siguen: la Dirección de Inspección Vigilancia y Control con 742 requerimientos equivalentes al 19,4% del total de solicitudes recibidas durante el periodo analizado; las solicitudes atendidas por el GIT de Atención al Ciudadano con 605 requerimientos (consultas telefónicas en su mayoría) equivalentes al 15,8% y la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo con 527 solicitudes que representan el 13,8% del total de requerimientos radicados en el segundo semestre de 2016.



Dependencia	Total	%
Recursos y Herramientas del SND	1100	28,7
Inspección Vigilancia y Control	742	19,4
Atención al Ciudadano	605	15,8
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	527	13,8
Secretaría General	397	10,4
Dirección General	199	5,2
Fomento y Desarrollo	146	3,8
Oficina Asesora de Planeación	50	1,3
Oficina Asesora Jurídica	35	0,9
Subdirección General	24	0,6
Oficina de Control Interno	5	0,1
<b>Total general</b>	<b>3830</b>	<b>100</b>

Fuente: GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones



La oficina de control interno, realizó verificación de consistencia de la información referente a la clasificación de Derechos de petición encontrando que el comportamiento reflejado en los registros del sistema de información, remitidos por el GIT de atención al ciudadano muestra la siguiente situación:

1. El 58,15% de los requerimientos radicados en el segundo semestre de 2016, correspondientes a 2227 solicitudes, se concentran en seis (6) dependencias así:

Dependencia	Solicitudes	Participación
Programa Supérate Intercolegiados	186	4,86%
GIT Actuaciones Administrativas - IVC	200	5,22%
GIT Deporte Aficionado- IVC	331	8,64%
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	208	5,43%
GIT Infraestructura - DRHS	1066	27,83%
GIT Contratación - Sec. General	236	6,16%
<b>TOTALES</b>	<b>2227</b>	<b>58,15%</b>

Fuente: Análisis Oficina de Control Interno

Un total de 1066 solicitudes (27,83%) se asignaron al GIT de infraestructura, 331 (8,64%) del GIT de Deporte Aficionado, 236 (6,16%) al GIT de Contratación, 208 (5,43%) a la oficina Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, 200 (5,22%) al grupo de actuaciones administrativas y 186 (4,89%) pertenecen al programa supérate.

### Estado de los derechos de petición - oportunidad de respuesta

Estado detallado	Cuenta	%
Cerrado, dentro de los términos de ley	1524	39,79%
<b>Cerrado, fuera de los términos de ley</b>	<b>535</b>	<b>13,97%</b>
En trámite, dentro de los términos de ley	889	23,21%
<b>En trámite, fuera de los términos de ley</b>	<b>462</b>	<b>12,06%</b>
Encuesta diligenciada, dentro de los términos de ley	38	0,99%
Encuesta diligenciada, fuera de los términos de ley	21	0,55%
Respuesta consultada, dentro de los términos de ley	264	6,89%
Respuesta consultada, fuera de los términos de ley	97	2,53%
<b>Total general</b>	<b>3830</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones



**Estado de los derechos de petición - oportunidad de respuesta**

Peticiones atendidas dentro de los términos	Cuenta	%
Cerrado, dentro de los términos de ley	1524	56,13%
En trámite, dentro de los términos de ley	889	32,74%
Encuesta diligenciada, dentro de los términos de ley	38	1,40%
Respuesta consultada, dentro de los términos de ley	264	9,72%
<b>Total general</b>	<b>2715</b>	<b>100,00%</b>

Peticiones atendidas fuera de los términos	Cuenta	%
Cerrado, fuera de los términos de ley	535	47,98%
En trámite, fuera de los términos de ley	462	41,43%
Encuesta diligenciada, fuera de los términos de ley	21	1,88%
Respuesta consultada, fuera de los términos de ley	97	8,70%
<b>Total general</b>	<b>1115</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

A continuación se relaciona por área las PQRS que registra el sistema como abiertas, fuera de los términos de la ley en el momento de la generación del informe por parte de la Oficina de PQRS

AREA	No PQRS En trámite Fuera de los términos de la ley
DIRECCION GENERAL	6
PROGRAMA SUPERATE	38
DIRECCION DE FOMENTO Y DESARROLLO	11
DIRECCION DE INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL	137
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	8
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
DIRECCION DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO	40
DIRECCION RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA	174
SECRETARIA GENERAL	39
SUBDIRECCION	2
<b>TOTAL</b>	<b>459</b>

Fuente: Base de datos sistema PQRS- Atención al ciudadano



## OBSERVACIÓN DE AUDITORIA

1. Frente a la anterior información, es necesario reiterar tal y como se mencionó en el informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2016 que los ítems relacionados con la encuesta diligenciada y respuesta consultada, no deben formar parte de la tipología denominada “Derechos de Petición”. Es decir de las 3.830 solicitudes correspondientes al segundo semestre de 2016, 430 registros corresponden a las categorías de encuesta y respuesta consultada y no una solicitud PQRS.
2. Los resultados arrojados por el Sistema de Información, respecto a la gestión de PQRS, generan una señal de alerta frente a los grupos identificados como:

“Cerrado, fuera de los términos de ley” y “en trámite fuera de los términos de la ley”, con un porcentaje del 13,97% y 12,06% respectivamente.

- Frente a este resultado se pudo establecer la existencia de solicitudes o derechos de petición que han sido resueltos en tiempo sin relacionar el número de radicado al cual se está dando respuesta no siendo gestionada de manera adecuada a través del Gesdoc (sin dejar copia) hecho que dificulta la trazabilidad y genera distorsión de la información; la principal causa identificada es la falta de apropiación de los funcionarios frente a la herramienta GESDOC que entro en funcionamiento en 2.016, pese al trabajo de socialización y capacitación realizado por la Secretaria General.
- Para el caso específico de las dos áreas que presentan el mayor número de PQRS, sin contestar y fuera del término de la ley se encuentra que:

La Dirección de Inspección vigilancia y control corresponde a solicitudes de trámites y solicitudes sobre intervención por quejas y denuncias contra organismos sujetas a su vigilancia, de acuerdo con el registro del Sistema Único de Información y Trámites SUIT estas deben ser resueltas en el término de 15 días.

Frente a lo anterior es perentorio que desde la Dirección Técnica se realice un análisis respecto a la naturaleza de las diferentes solicitudes y determinar su clasificación como Petición o Consulta, teniendo en cuenta que conforme a lo establecido en la ley 1555 de 2015 Art 14, estas solicitudes tienen términos diferentes. Así mismo es necesario establecer acciones de control que permitan responder al peticionario el procedimiento y término que tendrá la dirección técnica para dar respuesta de fondo a la solicitud y de ser necesario realizar los Ajustes en el PQRS de Coldeportes y en SUIT del departamento Administrativo de la Función Pública



Con respecto a la Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema, corresponden en mayor proporción a proyectos radicados producto de la convocatoria pública realizada en el último trimestre de 2.016, que ingresaron al sistema como derecho de petición y corresponden a trámite de evaluación de viabilidad técnica, económica, jurídica y social de los proyectos de infraestructura deportiva, acción que demanda un mayor plazo de respuesta del previsto en la norma. Situación que no fue prevista ni coordinada con el área de atención al ciudadano.

Con respecto a la Oficina de Control Interno el PQRS que aparece vencido corresponde al radicado 2016ER0016981, proveniente de la Procuraduría General de la Nación de fecha 26 de diciembre de 2016; respuesta dada a través del Oficio No 2016EE0011673, de fecha 29 de diciembre de 2016, documento que no fue vinculado con la solicitud.

La situación identificada se replica en otras dependencias, impactando negativamente el indicador, en tal sentido se remitirá a cada una de las Direcciones Técnicas y Oficinas Asesoras, para que demuestren respuesta oportuna a cada uno de los radicados, en caso contrario la información será remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario para las acciones correspondientes.

## RECOMENDACIONES

- Se requiere de un plan de intervención (plan de mejoramiento y de acciones preventivas) por parte de los GIT responsables de liderar la implementación del sistema de gestión documental principalmente en el fortalecimiento de la cultura organizacional en el uso del sistema de información que permitan generar control frente al tiempo y calidad de las respuestas emitidas a las peticiones considerando que adicionalmente se encontró que la percepción de calidad del servicio evaluada por los ciudadanos se tornó negativa al pasar de 77% positiva en el primer trimestre de 2016 a un 75,5% negativo en diciembre de 2016.
- Los resultados muestran la necesidad de implementar estrategias pedagógicas y para lograr que el sistema de gestión documental GESDOC, se use por parte de los funcionarios, reforzando la necesidad de vincular las respuestas a los derechos de petición en el sistema de gestión documental, permitiendo que se actualice la información y que el ciudadano pueda consultar su respuesta por la página web institucional.
- Debe considerarse el fortalecimiento del equipo de trabajo del GIT de Atención al ciudadano a fin asegurar la capacidad de respuesta frente a los requerimientos normativos y políticas públicas de Transparencia, participación y Atención al Ciudadano.



- Debe generarse un plan de acción concreto para los casos identificados sin respuesta por un periodo mayor a 45 días, socializando las causas o posibles fallas, así como sus consecuencias para los funcionarios y la entidad.
- Debe insistirse desde la Secretaría General en las capacitaciones en el uso adecuado del Gesdoc, en la socialización de las Políticas de prevención de daño antijurídico, así como en las responsabilidades y deberes de los servidores públicos; temas que pueden trabajarse en el Plan de Capacitación Institucional.

**NORMA LUCIA AVILA QUINTERO**

Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Doctor JULIAN DAVID LOPEZ TENORIO – Secretario General  
Proyectó Diana Jiménez Cuervo, profesional especializado OCI