



110 -

Bogotá, 30 de enero de 2013

Doctor:  
**ANDRES BOTERO PHILLIPSBOURNE**  
Director  
Coldeportes

**Asunto: Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), segundo semestre de 2013**

Respetado Doctor Botero:

El artículo 76 de la ley 1474 de 2011: **“OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS”** establece, entre otros, que “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”

Por lo anterior, me permito presentar el siguiente informe de seguimiento del periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2013:

### 1. GESTION DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS

Durante el segundo semestre de la vigencia 2013 se registran 994 solicitudes de PQRS, clasificadas de la siguiente forma:

Tipo de Petición	Frecuencia	% Participación
Queja – Reclamo	5	0.5
Derecho de Petición	169	17
Consulta	789	80
Sugerencia	4	0.40
Felicitaciones	2	0.20
Copias y certificaciones	16	1.61
Denuncias	2	0.20
Solicitudes Gubernamentales	7	0.70
<b>Total</b>	<b>994</b>	<b>100</b>

Fuente: Oficina Atención al Ciudadano - Sistema PQRS



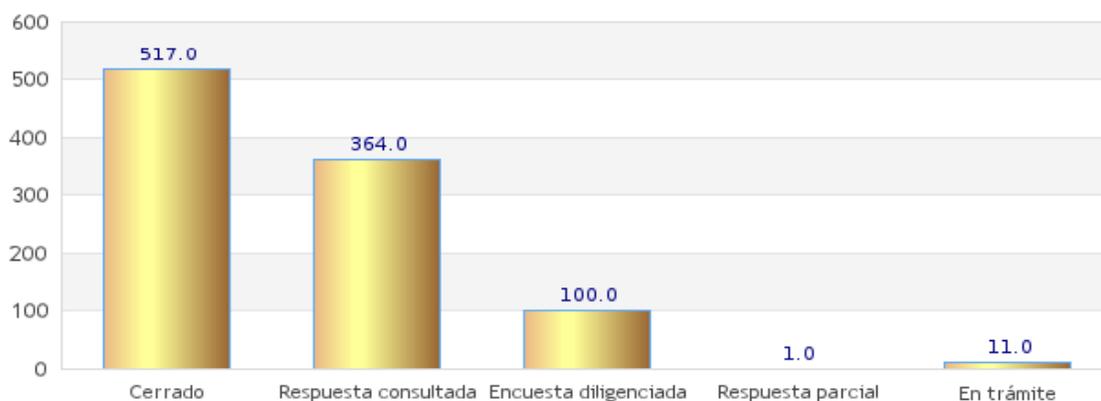
Se observa que el 80% de las solicitudes realizadas fueron por motivo “**Consulta**”, este aspecto se ha incrementado respecto del mismo periodo de la vigencia anterior en un 34.6%.

Las dos Denuncias recibidas en el segundo semestre, no involucran servidores públicos de COLDEPORTES, sin embargo a continuación se resumen:

- Consecutivo PQR 8874: realizada por un ciudadano del Municipio de Zipaquirá quien tiene una empresa a la cual llegaron personas entregándole unos cheques supuestamente emitidos por COLDEPORTES por haber participado en un campeonato de Futsal y solamente él podía cobrarlos ya que era quien los había patrocinado y estaban a su nombre. El Ciudadano entregó el dinero del valor de los cheques a los dos estafadores.
- Consecutivo PQR 9311: realizada por una ciudadana contra un dirigente de la liga de patinaje del Quindío al propiciar discusiones que desencadenó una pelea contra un padre de familia frente a los niños patinadores. Solicita sanción disciplinaria.

De las **994** solicitudes realizadas su estado, a 31 de diciembre, es el siguiente:

TRAMITADAS CERRADAS:	982
EN TRAMITE:	11
RESPUESTA PARCIAL:	1



**Fuente:** Sistema PQRS - Atención al Ciudadano



### Observación No 01:

De las 11 PQRS que a 31 de diciembre se encontraban en trámite, 4 están por fuera del tiempo establecido para la respuesta; a continuación se relacionan:

Consecutivo Petición	Área Responsable	Asunto relacionado
9720	Dir. Fomento	Enviada por el Colegio Nueva Granada manifestando inconformidad por la logística de inscripción y de la participación al programa Supérate Intercolegiados. Así mismo otros aspectos a tener en cuenta para la programación de los juegos, como calendario escolar Ay B
9605	Dir. Fomento	Petición hecha por una madre de una niña nadadora de 13 años de edad del Valle del Cauca respecto a situaciones irregulares de logística en las Competencias del Programa SUPERARE Intercolegiados, así como también que la niña ganó medalla de plata pero no fue incluida en la selección que participó en los juegos Suramericanos Escolares.
9664	Dir. Posicionamiento	Petición realizada por JUAN FELIPE TOVAR, jugador de squash, ante la respectiva liga por la decisión de la entidad de no incluirlo en la selección Colombia para participar en los juegos Bolivarianos y otros eventos nacionales e internacionales. El jugador envió copia del derecho de petición a COLDEPORTES
9585	Dir. Posicionamiento	Derecho de petición interpuesto a COLDEPORTES por la deportista de alto rendimiento Mónica Marcela Olarte Cancino, integrante de la Selección Colombia de Taekwondo y perteneciente al programa "Deportista Apoyado". La deportista fue intervenida quirúrgicamente por ruptura de ligamento cruzado anterior LCA. Solicita aclaración sobre los plazos para su recuperación, cuál es su situación como deportista apoyado y su participación como selección Colombia, entre otros.

Al día 29/01/2014; según el sistema PQRS aún se encontraban en estado "En trámite", con retrasos de 29, 29, 36 y 44 días respectivamente.



### Solicitudes de PQRS por Áreas

DEPENDENCIA	No Solicitudes	% Participación
ATENCIÓN AL CIUDADANO	467	47
DIRECCION INSPECCION VIGILANCIA	211	21
DIRECCIÓN DE FOMENTO	72	7
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO	65	6.5
DIRECCIÓN DE HERRAMIENTAS	51	5
DIRECCIÓN GENERAL	2	0.2
ADMINISTRATIVA	2	0.2
GRUPO NACIONAL ANTIDOPAJE	1	0.1
TALENTO HUMANO	9	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	88	8.9
PLANEACIÓN	9	1
SECRETARÍA GENERAL	12	1.2
SUBDIRECCIÓN	4	0.4
GRUPO TESORERIA	1	0.1
<b>TOTAL</b>	<b>994</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema PQRS Atención al Ciudadano

Se observa un incremento de más de 100% en la atención de las PQRS realizadas por la Oficina de Atención al Ciudadano y de igual forma la Dirección de Inspección Vigilancia y Control por su rol misional continúa siendo una de las dependencias que más recibe y atiende oportunamente las PQRS, dado también el nivel de acercamiento que tiene con los Organismos del Sistema Nacional del Deporte.

### Canales Utilizados para las PQRS

A continuación se relacionan los canales utilizados por los ciudadanos y partes interesadas en orden descendente por frecuencia.

Canal	Frecuencia	Porcentaje
Internet Aplicativo PQRS	580	58.4 %
Correo Radicado	171	17%
Línea Conmutador	157	15.8%
Atención Presencial	46	4.6%
Línea Gratuita	21	2.11%
Línea Directa	13	1.3%
Fax	4	0.4%
Correo Electrónico	1	0.1%
<b>Total</b>	<b>993</b>	



Como se observa, el aplicativo para PQRS, que funciona mediante la página de internet, es el más utilizado por los ciudadanos, no obstante este medio ha presentado fallas a finales del mes de diciembre de 2013 y lo corrido de enero de la presente vigencia.

### **Observación No 2**

Cuando se realizó la actualización de la página web de COLDEPORTES, en diciembre de 2013, se generaron inconvenientes en la migración de datos de PQRS debido a que esta nueva página incluye un nuevo aplicativo de PQRS. Como consecuencia no hubo disponibilidad del aplicativo para los ciudadanos que en los últimos días del mes de diciembre tuvieron la intención de instaurar una solicitud a la entidad. A la fecha persisten fallas en el sistema de Información, generando riesgos para la atención y trámite de los ciudadanos que requieren una prioritaria intervención.

## **2. AVANCES EN LA GESTION**

Durante el segundo semestre de 2013, la oficina de Atención al Ciudadano realizó las siguientes acciones resultado de su gestión:

- Actualización de los procedimientos internos relacionados con la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Procedimientos y el manual para la atención al ciudadano en Isolucion).
- Participación en 4 Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano, como iniciativa del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), y por la Alta Consejería para el buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa.
- Adecuación física de la Oficina de acuerdo a parámetros del Programa Nacional de Atención al Ciudadano PNAC.
- Desarrollo de acciones de Sensibilización a funcionarios de la entidad en temas relacionados con la Atención al Ciudadano con el apoyo de la ESAP y el Hospital Uribe Uribe (desapego y perdón).
- Elaboración y aprobación, por parte del Director, del documento "**Trato Digno al Ciudadano**".
- Socialización del Manual de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico y en los talleres de la ESAP a los funcionarios de la entidad
- Se elaboró propuesta de Política de atención al Ciudadano.
- Participación en el Comité Técnico de normalización No. 27 "accesibilidad" liderado por el ICONTEC como iniciativa del Gobierno Nacional, para la elaboración de una norma técnica para estandarización de los espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública, norma generada como NTC 6047, en diciembre de 2012.

Frente a las recomendaciones realizadas en el informe del primer semestre, la Oficina de Atención al Ciudadano fortaleció en los funcionarios de la entidad el deber de responder oportunamente las peticiones de los ciudadanos, realizando para ello el seminario: "Resignificación del Servicio al Ciudadano", y de igual forma la generación de la circular No. 04 del 24 de Junio de 2013 la cual recuerda los términos para contestar las peticiones.



Por otra parte, la actualización del sistema de información en el que se asignó la responsabilidad de contestar las PQRS y por instrucción del Comité Directivo se designó únicamente a los Directores Técnicos.

Se diseñó e implemento un indicador para medir la pertinencia y calidad de las respuestas a las PQRS.

Por lo anterior, se puede concluir que se las recomendaciones realizadas fueron implementadas por la Oficina de Atención al Ciudadano en un 100%

### 3. RECOMENDACIÓN

- Se recomienda a la oficina Atención al Ciudadano continuar con el proceso de socialización de los documentos relacionados con la atención de PQRS a todas las dependencias y realizar seguimiento a su entendimiento y aplicabilidad
- Es importante generar alertas constantes y preventivas sobre el cumplimiento a los términos de las PQRS desde la Oficina de Atención al Ciudadano con el fin que no se incurra en incumplimientos como lo es el caso de las 4 PQRS que están fuera de términos.
- Establecer acciones oportunas cuando se presentan fallas en el aplicativo de PQRS bien sea por la fallas del internet o por cambios en plataformas o diseños de la página web, asegurando la continuidad del servicio y/o acceso del ciudadano a la información de la entidad o la manifestación de sus solicitudes.
- Establecer estrategias para incentivar al ciudadano tanto a contestar la encuesta como de acceder a verificar la respuesta dada por un PQRS presentada a la entidad

### 4. ACUERDOS PARA LA PROSPERIDAD

Con corte a 31 de diciembre de 2013 la entidad tiene registrados 78 compromisos, los cuales se encuentran en el siguiente estado:

Estado Acciones	Total	Porcentaje
Realizadas	54	69%
Cerradas o no viables	2	3%
En proceso	22	28%



### Observación No 3

De las 22 acciones que aún están en proceso, 18 presentan atraso, las cuales se relacionan a continuación:

Código Acción	Acción	Terminación	Estado Acción	Subestado Acción
1351	Por Solicitud del Presidente de la República, Fonade y Coldeportes estudiarán y presentarán posibles fuentes de financiamiento para la construcción de dos canchas deportivas (una para el municipio de Girardot y otra para el municipio de Quipile). Las Alcaldías aportarán el terreno para la construcción y harán la encuesta con los niños para escoger el deporte del cual quieren hacer la cancha. Entidades Involucradas: Coldeportes, Fonade.	30/12/2013	En proceso	Con atraso
1802	Coldeportes gestionará ante el ICETEX la creación de un fondo de becas para ayudar al talento humano cualificado del sector, para poder acceder a programas de especialización, maestrías y doctorados en áreas del deporte. Entidades Involucradas: Coldeportes, ICETEX.	31/10/2012	En proceso	Con atraso
1818	Coldeportes apalancará, con recursos propios, la línea de crédito que se creará entre Coldeportes y Findeter, destinada a financiar infraestructura deportiva, con una tasa compensada y a unos plazos especiales, para los entes territoriales a partir del año 2012. Entidades Involucradas: Coldeportes, Findeter	31/10/2012	En proceso	Con atraso
1822	Coldeportes estudiará, en conjunto con los entes locales y territoriales, un modelo para la concesión y/o administración de escenarios deportivos, que garantice su mantenimiento y uso público y propondrá la reglamentación del uso de los escenarios deportivos para que no se utilicen en actividades diferentes a la práctica de disciplinas deportivas. Entidades Involucradas: Coldeportes, Entes locales y territoriales.	30/12/2013	En proceso	Con atraso
1823	Coldeportes concertará con los entes territoriales, que son los que otorgan las certificaciones, los estándares para la certificación de la infraestructura deportiva municipal. Entidades Involucradas: Coldeportes, Departamentos	30/12/2013	En proceso	Con atraso



Código Acción	Acción	Terminación	Estado Acción	Subestado Acción
2563	El Señor Presidente de la Republica se compromete a construir una cancha de fútbol adecuada en el predio existente en el municipio. Entidades Involucradas: COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte, Alcaldía de Apulo	30/12/2013	En proceso	Con atraso
2643	Coldeportes con el apoyo de la Alta Consejería para Las Regiones y la Participación Ciudadana, convocarán una mesa de trabajo especial con los Alcaldes del Departamento de Antioquía, cuyo objeto será la revisión de la distribución que se hace en materia de Cultura y Deportes de acuerdo a lo estipulado por en el Conpes 148. - Apoyo a los Juegos de la Calle del Municipio de Caldas. Entidades Responsables: COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte, Alta Consejería para las Regiones, Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Cultura, Indeportes Antioquía.	31/12/2012	En proceso	Con atraso
2653	El señor Presidente de la República solicita a Coldeportes la cofinanciación con \$400 millones de pesos para el Estadio del municipio de Viotá y la Gobernación de Cundinamarca aportara \$200 millones de pesos. Entidades Involucradas: COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte, Gobernación de Cundinamarca, Municipio de Viotá.	30/12/2013	En proceso	Con atraso
2666	Coldeportes estructurará la elaboración del proyecto y la revisión técnica para la posterior presentación ante el Sistema General de Regalías. Entidades Involucradas: COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte.	01/07/2012	En proceso	Con atraso
2670	Coldeportes estructurará la elaboración del proyecto y la revisión técnica para la posterior presentación ante el Sistema General de Regalías. Adicionalmente, cofinanciará la adecuación y mejoramiento del estadio municipal con recursos de la convocatoria de adecuación de escenarios. Entidades Involucradas: COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte, Gobernación de Cundinamarca.	30/12/2013	En proceso	Con atraso



Código Acción	Acción	Terminación	Estado Acción	Subestado Acción
2826	Coldeportes realizara asesoría técnica de los reportes que se reciban de los Municipios en cuanto al diseño del proyecto, para aplicar a la convocatoria de la oferta de recuperación de escenarios deportivos para el segundo semestre del 2012.	12/06/2013	En proceso	Con atraso
2830	Coldeportes realizara asesoría técnica de los reportes que se reciban de los Municipios en cuanto al diseño del proyecto, para aplicar a la convocatoria de la oferta de recuperación de escenarios deportivos para el segundo semestre del 2012. Reunión de material enviado. Entidades involucradas: Coldeportes.	12/06/2013	En proceso	Con atraso
2890	Coldeportes realizará asesoría y viabilidad técnica de los proyectos que sean radicados con el planteamiento de la necesidad de la recuperación del escenario deportivo, estos proyectos deberán ser presentados antes del 31 de julio del 2012 para efectos de su trámite.	18/07/2012	En proceso	Con atraso
2927	Por solicitud del Señor Presidente de la República, Coldeportes realizará la construcción en los terrenos establecidos por el municipio de Valencia la cancha de fútbol "Miguel Happy Lora". Entidades Involucradas: COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte, Municipio de Valencia.	30/12/2013	En proceso	Con atraso
3236	Coldeportes priorizará la cofinanciación de un escenario deportivo por municipio (San Jose del Guaviare, Calamar, El Retorno, Miraflores), previa presentación del proyecto por parte de las alcaldías municipales. Se compromete además a brindar la asesoría técnica y administrativa necesaria para la presentación de los proyectos. Entidades Involucradas: COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte.	30/12/2013	En proceso	Con atraso



Código Acción	Acción	Terminación	Estado Acción	Subestado Acción
3639	Se implementará el programa de convivencia y paz en la medida en que los alcaldes del departamento presenten la solicitud con la inscripción del número de niños y niñas, se determinará los montos de la contrapartida para la financiación del proyecto por parte de Coldeportes y el municipio. Entidades Involucradas: Coldeportes.	30/06/2013	En proceso	Con atraso
3823	El señor Presidente de la Republica se compromete con el tema deportivo para arreglos del estadio del municipio de Pacho. Entidades Involucradas: Coldeportes.	30/12/2013	En proceso	Con atraso
4007	Coldeportes revisará el caso del municipio de Floridablanca que presento un proyecto el 4 de noviembre de 2012, para acceder a recursos dentro del convenio 396 del 2011, y aún no ha recibido respuesta. Entidades Involucradas: Coldeportes.	30/10/2013	En proceso	Con atraso

**Fuente:** Pagina Presidencia de la Republica/ AC Regiones

Se evidencia un importante avance en el seguimiento y actualización oportuna al estado de los Compromisos de los APPS, sin embargo persisten acciones que no han logrado concretarse y que requieren revisión y determinación de la viabilidad de las mismas.

**NORMA LUCIA AVILA QUINTERO**

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Alexandra Herrera Valencia / Secretaria General

Auditor: Fernando Velásquez/ Profesional OCI