



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

110 - 118

Bogotá, 30 de julio de 2014

Doctor:
ANDRÉS BOTERO PHILLIPSBOURNE
Director
Coldeportes

Asunto: Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), primer trimestre de 2014

Respetado Doctor Botero:

El artículo 76 de la ley 1474 de 2011: “**OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS**” establece, 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 enero de 2014 al 31 de junio de 2014:

Situación Encontrada

1. Seguimiento a Oficinas de Quejas Sugerencias y Reclamos (Art 76 ley 1474 de 2011).

Durante el segundo semestre de la vigencia 2014 se registran 1.184 solicitudes de PQRS, clasificadas de la siguiente forma:

Tipo de Petición	Frecuencia	% Participación
Queja – Reclamo	63	5%
Derecho de Petición	203	17%
Consulta	702	59%
Sugerencia	21	2%
Felicitaciones	4	0%
Copias y certificaciones	27	2%
Denuncias	46	4%
Solicitudes Gubernamentales	15	1%
Petición información y certificación	102	9%
Defensoría del pueblo	1	0%
Total	1.184	100

Fuente: Sistema PQRS Atención al Ciudadano



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- Las 46 Denuncias recibidas en el semestre, **no involucran** servidores públicos de COLDEPORTES; el 100% de ellas están relacionadas con entidades del Sistema Nacional del Deporte y fueron direccionadas así:

Area que Resuelve	Denuncias	%
Atención al Ciudadano	10	22
Dirección de Fomento y Desarrollo	3	7
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo	1	2
Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema	1	2
Dirección de Inspección Vigilancia y Control	28	61
Oficina Asesora Jurídica	3	7
Total	46	100

Fuente: Sistema PQRS Coldeportes

- De las **1.184** solicitudes realizadas su estado, a 30 de junio de 2014, es el siguiente:

Tramitadas cerradas	1.115
En trámite:	68
Por asignar	2

De las PQRS a 30 de junio de 2014, 68 se encuentran en trámite, 2 por asignar y una solicitud Vencida según el sistema de información

Consecutivo Petición	Área Responsable	Asunto relacionado
11027	Oficina Jurídica	Indeportes Boyacá, solicita copia de las actas de entrega de la Junta de Boyacá.

Realizada la verificación se encuentra que se dio respuesta a la solicitud el 24 de Julio de 2014 con el Oficio Numero 7028

Avances

De acuerdo a lo registrado al sistema de información PQRS; Coldeportes ha mejorado el indicador de oportunidad de la respuesta, dando cumplimiento a la normatividad interna y externa, sobre plazos para atender solicitudes y consultas ciudadanas.



En el primer semestre de 2014, se fortaleció el equipo de atención al ciudadano, se mejoro la infraestructura de la oficina, se cuenta con procesos y procedimientos actualizados, indicadores de gestión articulados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

El proceso se encuentra vinculado a la implementación de la estrategia Gobierno en Línea, durante este semestre se elaboró la caracterización de usuarios de Peticiones Quejas y Reclamos, la cual se encuentra publicada en la web de Coldeportes; se realizarón procesos de interacción ciudadana presenciales y en línea para la construcción de lineamientos institucionales (proyecto de ley del deporte) y audiencia pública de rendición de cuentas.

Oportunidad de Mejora

Se recomienda centrar esfuerzos en los siguientes aspectos que permitirán consolidar el proceso atención al ciudadano.

1. Implementar puntos de control que les permita evaluar selectivamente la calidad de la respuesta dada a los ciudadanos; seguimiento a tramite de denuncias o reiteraciones de solicitud de información.
2. Realizar mediciones de satisfacción de trámites y servicios aprobados en el SUIT, en articulación con los procesos responsables; utilizando técnicas estadísticas que les permita tener un nivel de confianza apropiado en la aplicación de las mediciones.
3. Adelantar las acciones conducentes al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano como: Señalización conforme a parametros del Programa Nacional de servicio al Ciudadano, Actualización y socialización del portafolio de servicios de la entidad.
4. Dar cumplimiento al Plan de actividades de la Estrategia gobierno en línea, priorizando aquellas actividades y entregables frente a los cuales ya se presentan avances importantes como el Plan para la participación por medios electrónicos y las relacionadas con el componente Democracia en línea.

2. Acuerdos para la Prosperidad

Conforme a lineamientos dados por la Alta Consejería para las regiones, se suscribieron compromisos con la ciudadanía en desarrollo de los Acuerdos para la prosperidad, se realizó verificación al sistema de información encontrando la siguiente situación:



Con corte a 30 de junio de 2014 la entidad tiene registrados 86 compromisos, los cuales se encuentran en el siguiente estado:

Estado Acciones	Total	Porcentaje
Realizadas	57	67%
Cerradas o no viables	4	5%
En proceso	25	28%

De las 25 acciones que aún están en proceso, las 24 presentan atraso y se encuentran en estado desactualizado en el sistema de información de la Alta Consejería Presidencial para las Regiones.

Oportunidad de Mejora

Realizar depuración del sistema de información, determinar aquellos compromisos que ya han sido cumplidos a través de acciones de intervención diferentes a las inicialmente planeadas y aquellas que resultan inviables y realizar la actualización de los compromisos que continúan vigentes.

Cordialmente,

NORMA LUCIA AVILA QUINTERO

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra Alexandra Herrera Valencia / Secretaria General

Auditor: Ana Patricia Pineda Ramirez