



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Bogotá DC, 3 de Julio de 2013

OCI 051

Doctora:  
**ADRIANA TERESA QUITIAN MARIN**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano  
Coldeportes

**Referencia:** Informe Final de Auditoria Grupo Atención al Ciudadano

Cordial Saludo.

Por medio del presente escrito, me permito remitir informe final de auditoría al Grupo de Atención al Ciudadano.

### **I. Objetivo**

Evaluar la gestión del grupo interno de atención al ciudadano y generar las observaciones y recomendaciones que permitan corregir oportunamente las desviaciones y lograr los objetivos institucionales.

### **II. Alcance**

El Proceso de Auditoria adelantado por profesionales de la oficina de control interno permitió evaluar la gestión del área y la verificación de cumplimiento en los siguientes aspectos:

1. Avances en la Implementación de Política Nacional de Atención al Ciudadano
2. Estructuración y cumplimiento del Plan de Acción
3. Verificación del cumplimiento de las funciones descritas en la Creación de Grupos Internos de Trabajo



### III. Desarrollo de la Auditoría

#### a. VERIFICACION DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

##### Situación Encontrada

ACTIVIDAD	INDICADOR	AVANCE
1. Actualización de procesos y procedimientos internos relacionados con la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de conformidad con la norma.	Procedimientos Actualizados / Procedimientos Requieren Intervención.	Se encuentra en revisión el procedimiento; aun no se encuentra aprobado, ni socializado. <b>Avance de la actividad 33%</b>
2. Definición del portafolio de servicios de la entidad.	Portafolio de Servicios Socializado / Portafolio Requerido Política Nacional	Se tienen identificados los insumos para la Construcción; se elaboró documento para ferias nacionales de atención al ciudadano. <b>Avance de la actividad 50%</b>
3. Adecuación física de la Oficina, señalización conforme a parámetros del Programa Nacional de servicio al Ciudadano.	Oficina Adecuada	No se ha presentado avances en la vigencia 2013. <b>Avance de la actividad 80%</b>
4. Participación ferias Nacionales de Atención al Ciudadano.	Participación de Coldeportes en Ferias Nacionales / Ferias Nacionales Programadas.	Coldeportes participó en Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano en Arauca y San Jose del Guaviare. <b>Avance de la actividad 100%</b>
5. Acciones de sensibilización sobre Cultura de Atención al Ciudadano	Sensibilizaciones Realizadas / Sensibilizaciones Programadas.	Se avanzó en diseño de documentos: Manual para la Atención al ciudadano; Pautas para la resolución de Conflictos, Estrategia 5s



ACTIVIDAD	INDICADOR	AVANCE
		Se programó capacitación sobre servicio al ciudadano. Se tienen programadas 4 actividades de Sensibilización sobre Cultura de Atención al Ciudadano- <b>Avance 25%</b>
6. Plan de fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano.	Plan Implementado	A través del Manual de atención al ciudadano se pretende fortalecer los siguientes canales de atención: <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención Presencial</li><li>• Página web (PQRS, Redes Sociales)</li><li>• Buzón de Sugerencias</li><li>• Línea Telefónica</li></ul> <b>Avance 25%</b>
7. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Mediciones Realizadas / Mediciones Programadas.	Mediciones Programadas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfacción de Respuesta de PQRS_D</li><li>• Ferias Nacionales</li><li>• Programas y Proyectos de Impacto a nivel Nacional.</li><li>• Tramites y Servicio</li></ul> <b>Avance 25%</b>

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

Continuar con el proceso de implementación del Plan de Atención al ciudadano, haciendo especial énfasis en el cumplimiento de actividades como:

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.



- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos
  - Horarios y puntos de atención.
  - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
  
- Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano-  
Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
  
- Medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

## **b. PLAN DE ACCION GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **Situación Encontrada**

El diseño del Plan de acción no permite evidenciar la gestión adelantada por el grupo interno de trabajo, existen deficiencias en la definición de objetivos y metas del área, actividades generales no dan cuenta de los compromisos del área frente al Plan Estratégico Institucional.

Se presentan 3 actividades generales para el desarrollo del plan así:

- **Seguimiento a la Actualización del web site**

Actualización de equipos y programas

Consultada la página web de COLDEPORTES se constató que el Link de atención al Ciudadano se han eliminado las barreras de comunicación; permitiendo un fácil acceso al sistema con una información conceptual sobre el tipo de queja, reclamo, petición o solicitud; los tiempos que la ley establece para dar respuesta, canales y horarios de atención además de los links de Oferta de Empleo, Tramites y Servicios, Preguntas Quejas y Reclamos.



- **Fortalecimiento de Canales de atención al Ciudadano**

Implementar el Chat – Actividades de Divulgación promoción de eventos  
Trámites y Servicios Actualizado

La página Web de COLDEPORTES ofrece al ciudadano información deportiva actualizada con las últimas noticias relacionada con eventos nacionales e internacionales, informes de gestión con invitación previa a organismos del Estado, Entes Departamentales del Deporte y ciudadanía en general para que participen evalúen y presenten inquietudes y/o propuestas de mejoramiento a los resultados de gestión de la Entidad..

El Grupo de Atención al ciudadano canaliza en el Software de PQRS-D las peticiones quejas y reclamos recibidos a través de buzones, correspondencia, atención telefónica, atención personalizada o página Web de COLDEPORTES.

En el informe de Gestión a marzo 31 del 2013, se refleja un incremento de participación ciudadana de un 16.35% con respecto del año anterior cifra que demuestra la gestión adelantada por el grupo y que además refleja que cada día más la ciudadanía está utilizando los medios dispuestos por COLDEPORTES para acceder a sus derechos, merece especial atención los resultados del software con un 76%.

Se incrementa solamente en 1% las cifras porcentuales en las encuestas de satisfacción diligenciadas por el ciudadano pasa de 6% al 7% frente al año anterior lo que indica que no se conoce o no está utilizando este mecanismo como medio de verificación y de evaluación.

## **OPORTUNIDAD DE MEJORA**

Teniendo en cuenta que en promedio se reciben trimestralmente más de 1000 llamadas telefónicas, constituyéndose uno de los medios más importantes por los cuales los ciudadanos se comunican con la Oficina de Atención al Ciudadano, y que en la actualidad no cuentan con un medio tecnológico que permita tener evidencia fidedigna de las peticiones de los ciudadanos.

Se observó que la Oficina del Grupo Interno de Atención al Ciudadano no cuenta con un sistema de grabación telefónica que permita guardar las llamadas telefónicas que los



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

ciudadanos realizan a COLDEPORTES con el propósito de realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; así mismo gestionar la puesta en funcionamiento de la línea gratuita de atención al ciudadano 01800

- **Fortalecimiento Institucional**

Coordinar Capacitaciones: Fortalecimiento de la estrategia 5S, Cero Papel y Reciclón.  
Sensibilización en legislación existente para mejorar el servicio al ciudadano  
Seguimiento a la actualización del sitio virtual de la Biblioteca del Deporte.

El Grupo de Atención al Ciudadano elaboró y presentó a la Dirección de COLDEPORTES la Guía de Eficiencia Administrativa (Cero Papel), adelantó una evaluación por dependencias e informa a través del correo Institucional las áreas que dan respuestas oportunas a las peticiones direccionadas bajo su responsabilidad. El reporte de alerta de software no existen peticiones sin respuesta o con vencimiento de términos Es significativa la disminución de peticiones

**Teniendo en cuenta las limitaciones para la medición relacionadas con la formulación de metas (medibles, cuantificables), no se emite porcentaje de avance en la ejecución del Plan.**

### **c.Verificación de Funciones grupos Interno de Trabajo**

#### **Situación Encontrada**

Conforme lo establece la resolución No 782 de mayo de 2013, el grupo cumple con funciones relacionadas con, atención y administración del sistema PQRS así:

1. Prestar el servicio de atención al ciudadano, identificando las necesidades y generando los correctivos.
2. Análisis y clasificación de las PQRS
3. Capturar y administrar la información relacionada con las PQRS
4. Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano

Se evidencia también que es necesario desarrollar procedimientos y fortalecer actividades relacionadas con otros aspectos de igual importancia en el Servicio de Atención al ciudadano así:



1. Orientar al ciudadano, organización de la entidad, misión, funciones, procesos Portafolio de servicio
2. Atender línea telefónica gratuita, destinada a la recepción de recomendaciones denuncias o críticas que formule el ciudadano.
3. Suministrar los recursos necesarios como: Servicio de Consulta en Sala, prestamos de la normatividad del sector
4. Impulsar e implementar política y cultura de atención al ciudadano, apropiación de comportamientos principios relacionados con la Atención al Ciudadano.

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Fortalecer la implementación de acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, aprobado por el Comité de Desarrollo Administrativo.
- Ajustar el Plan de acción del grupo, teniendo en cuenta lineamientos nacionales sobre Política Nacional de Atención al Ciudadano, así como actividades que permitan medir gestión y logro de metas y objetivos corporativos.
- Actualizar procesos y procedimientos teniendo en cuenta las nuevas funciones y competencias otorgadas al grupo de atención al ciudadano por la normatividad vigente; de manera tal que se facilite el cumplimiento de las funciones establecidas en la resolución de grupos internos de trabajo.
- Acoger la propuesta de señalización, realizada por el Departamento Nacional de Planeación para las áreas de atención en las entidades de la Administración Pública Nacional, con los propósitos de eliminar barreras comunicativas, permitir a los ciudadanos mejorar la identificación de espacios destinados a su atención y servicio y contribuirá una accesibilidad adecuada a ciudadanos en situación de discapacidad discapacitados, mayores adultos, niñez y población vulnerable en genera.
- Gestionar el diseño de espacios físicos, acordes con la Política Nacional de Atención al ciudadano y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Es necesario que se socialicen con los responsables que intervienen en las actividades evaluadas y se adopten los correctivos. Así mismo es pertinente que dichas acciones sean incluidas en los Planes de Mejoramiento por Procesos teniendo en cuenta las



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

recomendaciones del presente informe y se reporten a esta oficina en un término no superior a quince (15) días calendario, con el fin de realizar posteriormente el seguimiento y verificación de las medidas propuestas.

Cordialmente,

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

Auditor: Gabriel Gomez Pulido / Profesional Especializado.