



coldeportes



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Copia CI 7

110-077

Bogotá D.C., 19 de Mayo de 2015

Doctora  
**Alexandra Herrera Valencia**  
Secretaria General

**Asunto:** Informe final de auditoría.

Respetada doctora Alexandra:

Remito los resultados y el informe final de la auditoría realizada al GIT Atención al Ciudadano el cual contiene las situaciones encontradas y las recomendaciones para mejorar y fortalecer el control en dicho proceso.

Es procedente que los resultados se socialicen con los responsables que intervienen en las actividades evaluadas y se adopten los correctivos en caso de ser necesario. Asimismo es necesario que dichas acciones sean incluidas en los Planes de Mejoramiento por Procesos teniendo en cuenta las 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; formato que podrá encontrar en el aplicativo ISOLUCION proceso Seguimiento y Evaluación a la Gestión Formato SG-FR-008.

Cordialmente

*Norma Lucía Avila Quintero*  
**NORMA LUCIA AVILA QUINTERO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Adriana Teresa Quiñan Marin – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano

Anexos: 11 hojas.

Proyectó: Juan José Tafur Castro

*Rdo  
Jehene A.  
19-05-15  
03:52pm*



## INFORME FINAL DE AUDITORÍA

### Introducción

La oficina de Control Interno, con fundamento en lo señalado en la Ley 87 de 1993 y la resolución 782 de 2013, llevó a cabo una auditoría al GIT Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el Programa de Auditoría del año 2015 aprobado por el Comité de Control Interno.

La actividad de auditoría interna de Coldeportes es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar la gestión de la entidad. Ayuda a la entidad a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, controles y gobierno, a través de servicios de aseguramiento y consultoría (Rol de las oficinas de control interno – Departamento Administrativo de la Función Pública).

A partir de esta auditoría, y en concordancia con la definición de auditoría interna presentada en el párrafo anterior, se generaron observaciones y recomendaciones que tienen como propósito respectivos identificar riesgos y contribuir a la mejora de la gestión asociada al GIT Atención al Ciudadano.

### 1. Auditoría

#### 1.1 Objetivos de la auditoría

Realizar un examen sistemático, objetivo e independiente a los procesos, actividades, operaciones y resultados de la gestión de Coldeportes; que permitan identificar oportunidades de mejora soportadas en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión y formular recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento y logro de los objetivos institucionales.

#### 1.2 Alcance de la auditoría

Verificar la planeación, ejecución, gestión, evaluación y control de la gestión del Servicio Integral al Ciudadano, dentro del Proceso de Ejecución y Articulación de Políticas, Planes y Programas del Sistema de Gestión de Calidad de Coldeportes.



### 1.3 Criterios de la auditoría

Estructura Organizacional, Plan Estratégico, Planes de Acción, Plan de Adquisiciones de bienes y servicios, Manual de Contratación y Supervisión, Metas de gobierno, Plan de mejoramiento, mapas de riesgos.

### 1.4 Limitaciones

Se presenta inconvenientes de acceso en tiempo al informe de gestión de PQRS del primer trimestre de 2015, y a los documentos de actos administrativos como las actas del comité institucional de desarrollo administrativo.

### 1.5 Muestra

En términos de la normatividad se revisaron los siguientes documentos normativos:

1. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
2. Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
3. Conpes 3649, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
4. Programa Nacional de Atención al Ciudadano.
5. LEY 962 DE 2005, racionalización de trámites y procedimientos.
6. Resolución 782 de 2013, se conforman los grupos internos de trabajo y sus funciones.

A continuación se referencian los papeles de trabajo asociados a la auditoría:

1. Respuesta a la solicitud de información - atención al ciudadano 2014/04/28
2. Cartilla Participación Ciudadana Versión 2 / 2014
3. Portafolio La Entidad Septiembre 2014
4. Plan de acción Atención al Ciudadano Modificación - 2015/03/10
5. Plan de acción Atención al Ciudadano 2014
6. Plan: Proyecto de Funcionamiento Atención al Ciudadano 2014 – Pensemos

7. Resultados de la Evaluación de la Gestión vigencia 2014 – Atención al Ciudadano
8. Programa de Servicio Integral al Ciudadano – Coldeportes
9. Cartilla para la implementación de la Estrategia 5S en Coldeportes

**2. Resultados de la auditoría**

**2.1 Índice de observaciones**

Código Referenciación de la observación	Asunto
AC-01	Caracterización de Usuarios
AC-02	Ley De Transparencia y del Derecho de Acceso a La Información Pública (Ley 1712 de 2014).
AC-03	Funciones y Responsabilidades (Resolución 782 de 2013) y la Ley De Transparencia y del Derecho de Acceso a La Información Pública (Ley 1712 de 2014).
AC-04	Funciones y Responsabilidades (Resolución 782 de 2013).
AC-05	Planeación y Gestión (Modelo Integrado de Planeación y Gestión).
AC-06	Atención Oportuna de PQRS
AC-07	Informe de Gestión de PQRSD trimestral.
AC-08	Programa de Servicio Integral al Ciudadano.

**2.2 Observaciones**

<b>Observación No.</b>	AC-01
<b>Asunto</b>	Caracterización de Usuarios.
<b>Detalle</b>	Coldeportes no cuenta aún con las caracterizaciones de usuarios, pese a que se han realizado varias acciones desde el año 2013 sin tener resultados visibles y favorables para Coldeportes. Las caracterizaciones son esenciales para diseñar las estrategias de intervención de acuerdo a la clasificación de usuarios y/o grupos de interés, fortalecer el Servicio Integral al ciudadano y para

evaluar el nivel de satisfacción de acuerdo a la percepción que los diferentes grupos de usuarios puedan tener de los servicios de la entidad.

Para el desarrollo de la caracterización de usuarios transversal a las áreas y GIT de la entidad, se observó en la Página web de la entidad tres documentos relacionados con la caracterización de usuarios del año 2013 pero ninguno de ellos consolida las caracterizaciones de los usuarios de los programas de COLDEPORTES.

**Descripción del riesgo**

Coldeportes al no disponer de la caracterización de usuarios, no le permite tener una adecuada oferta institucional (efectividad de los planes, programas, servicios y atención ciudadana), establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, una estrategia de rendición de cuentas y en general, la adecuada implementación de políticas públicas.

Tipo  Estratégico	Evaluación	Extremo	
		Alto	X
		Moderado	
		Bajo	

**Recomendación / Acción propuesta**

Coldeportes debe implementar una estrategia que impulse y desarrolle la caracterización de usuarios en cada una de las áreas y GIT, junto con un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo, orientado por el GIT Atención al Ciudadano, el cual contenga como mínimo: Actividad, fecha de inicio, fecha de terminación, responsable y área o GIT responsable. Para la gestión y control del plan deben involucrarse todas las áreas misionales y de apoyo, especificando claramente los responsables y su alcance.

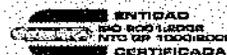
Coldeportes deberá definir y asignar los indicadores de seguimiento y de certificación de cada una de las tareas o actividades establecidas en el plan de trabajo.

<b>Observación No.</b>	AC-02
<b>Asunto</b>	Ley De Transparencia y del Derecho de Acceso a La Información Pública (Ley 1712 de 2014).
<b>Detalle</b>	Coldeportes no dispone de una estrategia y/o plan de trabajo para atender los requerimientos y/o necesidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al castellano.



<b>Descripción del riesgo</b>			
Coldeportes al no disponer de una estrategia y/o plan de trabajo para atender los requerimientos y/o necesidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés cuya única forma de comunicación sean lenguas y/o idiomas diferentes al castellano, impide garantizar el derecho que tiene toda persona de acceder y conocer la existencia de información pública en posesión o bajo control de la entidad, en igualdad de condiciones y sin hacer distinciones.			
<b>Tipo</b>  Cumplimiento	<b>Evaluación</b>	Extremo	
		Alto	X
		Moderado	
		Bajo	
<b>Recomendación / Acción propuesta</b>			
Coldeportes deberá definir una estrategia de publicación en la página web, con el asesoramiento del GIT de Comunicaciones y apoyándose en entidades del estado como el Ministerio de Cultura, quien apoya y ofrece servicios para el desarrollo de comunicaciones en lenguas y/o idiomas diferentes al castellano.			

<b>Observación No.</b>	AC-03		
<b>Asunto</b>			
Funciones y Responsabilidades (Resolución 782 de 2013) y la Ley De Transparencia y del Derecho de Acceso a La Información Pública (Ley 1712 de 2014).			
<b>Detalle</b>			
En la vigencia 2014 se realizó un diagnostico por ASCOPAR para evaluar la accesibilidad a los espacios públicos conforme a lo establecido en la NTC 6047 para la entidad. Para la vigencia 2015 y vigencias posteriores, Coldeportes no dispone de una estrategia y/o plan de acción formal a corto, mediano y largo plazo, para atender lo establecido en la NTC 6047.			
<b>Descripción del riesgo</b>			
Coldeportes al no disponer de una estrategia y/o plan de acción, le impide implementar los criterios de la norma en cuanto a accesibilidad al medio físico en los espacios de acceso al ciudadano, en especial aquellos espacios destinados a brindar atención a los mismos.			
<b>Tipo</b>  Cumplimiento	<b>Evaluación</b>	Extremo	
		Alto	X
		Moderado	
		Bajo	





**Recomendación / Acción propuesta**

Implementar una estrategia y/o plan de acción a corto, mediano y largo plazo, donde se proponga efectuar ajustes razonables.

**Observación No.**

AC-04

**Asunto**

Funciones y Responsabilidades (Resolución 782 de 2013).

**Detalle**

Coldeportes no dispone de herramientas tecnológicas adecuadas para monitorear la gestión de los PQRS direccionados a áreas diferentes de Atención al Ciudadano, además no se presenta una integración entre el sistema PQRS y el sistema de gestión documental GesDoc.

**Descripción del riesgo**

No atender un PQRS dentro de los términos establecidos por la ley, corresponde a una conducta que vulnera los derechos de los usuarios, dando lugar a sanciones económicas, legales, específicas por cargo, disciplinarias y de imagen.

**Tipo**

**Evaluación**

Extremo

Alto

Moderado

Bajo

X

Cumplimiento

**Recomendación / Acción propuesta**

La entidad debe propender por implementar herramientas tecnológicas integradas al aplicativo de PQRS y GesDoc que permitan optimizar y automatizar la gestión de los PQRS direccionados a otras áreas. Las herramientas tecnológicas deberán permitir la generación automática de alarmas, escalamiento de comunicaciones y trazabilidad detallada de la gestión de los PQRS.



<b>Observación No.</b>	AC-05		
<b>Asunto</b>	Planeación y Gestión (Modelo Integrado de Planeación y Gestión).		
<b>Detalle</b>	<p>Para la vigencia 2015 a la fecha de la auditoria no se dispone en la página web de la publicación del Plan de Participación Ciudadana actualizado.</p> <p>El Plan disponible en la página web corresponde a la vigencia 2014. Revisada la programación de eventos, se encontró que varios eventos se programaron y ejecutaron antes de la aprobación y publicación del Plan, 13 de agosto de 2014.</p>		
<b>Descripción del riesgo</b>	Coldeportes al no gestionar, actualizar y publicar en forma oportuna el Plan de Participación Ciudadana, no promueve ni incentiva a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.		
<b>Tipo</b>	<b>Evaluación</b>	Extremo	
Cumplimiento		Alto	X
		Moderado	
		Bajo	
<b>Recomendación / Acción propuesta</b>	Establecer una estrategia y/o plan con un objetivo y alcance concreto, período del plan de eventos, mecanismos de participación, modalidad de participación, medios y canales electrónicos y forma de publicación, con la participación transversal de las áreas y grupos internos de trabajo y con el asesoramiento y apoyo de Comunicaciones, Planeación, Atención al Ciudadano y la Oficina de Control Interno.		

<b>Observación No.</b>	AC-06		
<b>Asunto:</b>	Atención Oportuna de PQRS		
<b>Detalle:</b>	En el segundo y tercer trimestre, según indicadores del proceso en ISOLUCION, no se contestaron dentro de los términos 6 Peticiones (en c/u), en el cuarto trimestre no se contestaron oportunamente 23 Peticiones sin que se hayan generado acciones correctivas contundentes para		



reducir o mejorar los resultados.			
A la fecha de la auditoria, no se ha registrado en ISOLUCION el indicador del primer trimestre de 2015.			
<b>Descripción del riesgo</b>			
La falta de atención a las peticiones y de los términos para resolver o contestar, constituirá causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes (sanción disciplinaria art. 14 ley 1437)			
Tipo  Cumplimiento	Evaluación	Extremo	
		Alto	X
		Moderado	
		Bajo	
<b>Recomendación / Acción propuesta</b>			
Se recomienda incluir en el "Informe de Gestión trimestral" las Peticiones que están fuera de términos de ley y socializar en los comités Directivos para que desde allí se tomen las decisiones y acciones correspondientes en cumplimiento de la ley 1437.			

<b>Observación No.</b>	AC- 07		
<b>Asunto:</b>			
Informe de Gestión de PQRSD trimestral.			
<b>Detalle:</b>			
En los informes trimestrales de Gestión de PQRSD del año 2014, publicados en la página web, no se incluye la información relacionada con las Peticiones con términos vencidos, como lo son 6 en el segundo trimestre, 6 en el tercer trimestre y 23 en el cuarto trimestre. En el momento de la auditoria (04/05/2015) no se encontraba aun publicado el informe del primer trimestre de 2015.			
<b>Descripción del riesgo:</b>			
Vulneración de los derechos de los ciudadanos para el acceso a la información que se considera pública y que por acción u omisión no se reporta. Incumplimiento con la ley 1712 de 2014.			
Tipo  Cumplimiento	Evaluación	Extremo	
		Alto	X
		Moderado	
		Bajo	

**Recomendación / Acción propuesta**

Estructurar el informe de Gestión de PQRS, de tal forma que incluya las peticiones que quedan pendientes y las vencidas en el periodo y que en el siguiente informe se retomen estas para darle continuidad, mostrando de esta forma más transparencia y control de la gestión.

<b>Observación No.</b>	AC-08		
<b>Asunto:</b>	Programa de Servicio Integral al Ciudadano.		
<b>Detalle:</b>	<p>El documento "Programa de Servicio Integral al Ciudadano" que tiene por lema: "Excelencia en el Servicio", con fecha de aprobación 26 de agosto de 2014 por la Secretaria General y publicado en la página web de COLDEPORTES, en su alcance establece que el programa define los lineamientos, el enfoque y las estrategias para desarrollar una cultura de excelencia en el servicio en la entidad. El documento da a conocer los lineamientos para cada uno de las siguientes "Estrategias": La Cultura del Buen Trato; Fortalecimiento de la Participación Ciudadana; y Eficiencia al Servicio de los Ciudadanos; al verificar como se materializan estas estrategias en el entidad, no se describe en el documento el cómo y el quién, ni relaciona un instrumento para la ejecución progresiva de las estrategias. Al revisar el Plan de Acción del GIT para 2015 (suministrado por la Oficina Asesora de Planeación) se observaron que algunas de ellas no cuentan con metas contundentes y medibles para lograr el objetivo planteado en el programa en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.</p>		
<b>Descripción del riesgo:</b>	<p>Al interior de la entidad no se cumple al 100% con las Estrategias definidas en El Programa de Servicio Integral al Ciudadano, toda vez que no se tienen definidas claramente las acciones para cada vigencia, los responsables, los recursos necesarios y los plazos para su realización bajo una estructura sistemática.</p>		
<b>Tipo Operativo</b>	<b>Evaluación</b>	Extremo	
		Alto	X
		Moderado	
		Bajo	



**Recomendación / Acción propuesta**

Materializar las acciones en un instrumento en donde para cada estrategia se definan las acciones, los responsables, recursos y plazos de ejecución que permitan un seguimiento y control periódico.

Revisar y ajustar el documento publicado en la página web definiendo una estructura y lenguaje claro y de fácil comprensión de lo que se pretende realizar, además de indicar el instrumento y tiempo de realización o implementación del Programa en la entidad.

### 3. Conclusiones

El GIT Atención al Ciudadano posee los conocimientos necesarios respecto a la Ley 1712 de 2014, el Programa Nacional de Atención al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, reflejando compromiso y arraigo para con la entidad e interés en implementar una cultura centrada en la atención del ciudadano.

Se evidenció gestión y control de las actividades que conforman el proceso de Atención al Ciudadano y de las funciones asignadas por la entidad, también se evidenció una disciplina y preocupación por dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el servicio y atención al ciudadano.

El GIT debe posicionarse y divulgarse como parte integral de la modernización de la entidad, transversal a todas las áreas y grupos internos de trabajo, siendo responsable de liderar la implementación del Programa Nacional de Atención al Ciudadano.

El Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano, requiere ser fortalecido en su estructura, la normatividad exigente establecida en la Ley 1712 de 2014, lo extenso y ambicioso del Programa Nacional de Atención al Ciudadano y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en cuanto a transparencia, participación y servicio al ciudadano; fundamentales para la modernización de una entidad centrada en el servicio al ciudadano, la gestión de los PQRS, el apoyo a los requerimientos de las diferentes áreas y grupos internos de trabajo y la resolución de contingencias del día a día, consumen el tiempo de trabajo de los funcionarios del área. El área no puede limitarse a temas de apoyo; es necesario apoyar una visión gerencial que permita tener unos procesos de planeación que soporten la modernización de la entidad centrada en la atención al ciudadano, máxime cuando las entidades del Estado Colombiano se encuentra en un proceso de modernización para mejorar los índices de eficiencia, la transparencia y participación ciudadana.

Se requiere que el equipo sea reforzado de tal manera que se encargue de temas estratégicos de planeación, control y seguimiento a la implementación de la Ley 1712 de 2014, el Programa Nacional de Atención al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en lo referente a transparencia, participación y servicio al ciudadano; actividades que han sido abordadas por los funcionarios pero que requieren un mayor nivel de desarrollo.

Elaboró	Juan José Tafur Castro Fernando Velasquez Fecha: Mayo 5 de 2015
Revisó	Norma Lucia Avila Quintero Fecha: Mayo 11 de 2015
Aprobó	Norma Lucia Avila Quintero Fecha: Mayo 11 de 2015