



MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 01-09-2022 11:40
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0011097 Fol:1 Anex:1 FA:26
ORIGEN 110 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA
DESTINO 100 - DESPACHO DEL MINISTRO / MARIA ISABEL URRUTIA OCORO
ASUNTO INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA PROCESO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.
OBS

2022IE0011097



PARA: MARIA ISABEL URRUTIA OCORO

Ministra del Deporte

DE: 110-DESPACHO DEL MINISTRO/OFCINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe Final de Auditoría Interna proceso Servicio Integral Al Ciudadano.

Respetada Señora Ministra:

En cumplimiento a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría Interna 2022 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la Oficina de Control Interno del Ministerio del Deporte llevó a cabo la Auditoria Interna del proceso “Servicio Integral Al Ciudadano” – solicitudes afines con Investigaciones Disciplinarias frente a funcionarios y/o colaboradores y con las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos y grupos de valor, cuyos resultados se encuentran registrados en el informe final anexo.

Teniendo en cuenta el contenido de dicho informe y en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Auditoria Interna SG-MN-002 y el Procedimiento de Auditoria Interna SG-PD-004 se solicita al líder del proceso coordinar la elaboración del plan de mejoramiento, en el módulo Mejora de la Plataforma Isolucion, a más tardar a los cinco (5) días hábiles a partir del recibo del informe final, una vez formulado este, el plazo máximo para el cierre de cada hallazgo u observación es de tres (3) meses.



COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

Dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto Nacional No. 0648 de 2017 - Artículo 16, Parágrafo 1 y Resolución Interna No. 001122 de 2017, artículo tercero, literal a), se remite para conocimiento de los miembros integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, copia del presente informe de seguimiento en cumplimiento de los requerimientos normativos.

Cordialmente,

JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe final de Auditoria Interna proceso Servicio Integral Al Ciudadano (contenido en 26 folios)

Elaboró: Julio César Calderón Rodríguez - Profesional Contratista

Revisó:

ANDRES GALVIS PINEDA

01-09-2022 10:55

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 1 de 26

1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA

Tipo de Informe: Final.

Unidad Auditable: Proceso “Servicio Integral al Ciudadano”

Responsable Unidad Auditable: Secretaria General – GIT Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de Apertura: 01/08/2022

Fecha de Cierre: 18/08/2022

Objetivo de la Auditoría:

1. Evaluar el cumplimiento de los lineamientos, el diseño y la eficacia operacional de los controles internos del proceso Servicio Integral al Ciudadano, en relación con las solicitudes afines con Investigaciones Disciplinarias frente a funcionarios y/o colaboradores y con las encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos y grupos de valor.
2. Identificar las fortalezas y oportunidades de mejoramiento que permitan agregar valor a los procesos de gestión de riesgos y control de la Entidad.
3. Recomendar acciones que propendan por el fortalecimiento de los controles y la prevención de la materialización de los riesgos del proceso.

Alcance de la Auditoría:

Comprende el segundo semestre de la vigencia 2021 y el primer semestre de 2022, análisis de las PQRSD radicadas en el Ministerio del Deporte relacionadas con posible incidencia disciplinaria de funcionarios y/o colaboradores y las encuestas de satisfacción al ciudadano realizadas en los eventos deportivos y recreodeportivos.

Criterios de la Auditoría:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23.
- Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”, artículo 3 “principios de la Función administrativa”; artículo 4 “Finalidades de la Función Administrativa”.
- Ley No. 734 de 2002 "Código Único Disciplinario" Todo su contenido.
- Ley 1952 del 28 de enero de 2019, “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario” Todo su contenido
- Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia". Todo su contenido.

 El deporte es de todos Mindeporte	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 2 de 26

- Ley 1437 del 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- Ley 1755 de 2015 "ley estatutaria del derecho de petición".
- Ley 1967 de 2019 "Por la cual se transforma el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre (Coldeportes) en el Ministerio del Deporte.", artículo 3 "objeto", artículo 4 "funciones", artículo 5 "estructura".
- Decreto 1670 de 2019 "Por el cual se adopta la estructura interna del Ministerio del Deporte". Artículo 2 "funciones del Ministerio, Artículo 5 "estructura, Artículo 10 "Funciones de la Oficina de Control Interno Disciplinario", Artículo 16 "Funciones de la secretaria general", numeral 4.
- Decreto 1082 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional". Artículo 2, 5 y 16.
- Decreto Nacional No. 403 de 2020, "Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal." artículos 51. Evaluación del control interno, 61. Articulación con el control interno, Parágrafos 1 y 2; 62. Sistema de Alertas del Control Interno, 68. De la advertencia, 76. Actuación especial de fiscalización, 149 Organización del control interno, 150. Dependencia de control interno, 151 Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno."
- Resolución 2359 del 3 de diciembre de 2019, "Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del ministerio del Deporte y se asignan sus funciones".
- Política - SI-PO-001 Institucional de servicio al Ciudadano. Todo su contenido.
- Procedimientos
 - SI-PD-009 Caracterización de Ciudadanos, Usuarios Y/o Grupos de Interés
 - SI-PD-016 Medición de Percepción de Calidad en Trámites, Servicios o Productos
 - SI-PD-013 Gestión de la Participación Ciudadana Efectiva.
 - SI-PD-014 Recepción, trámite y seguimiento de peticiones

Limitaciones: Sin limitaciones.

Equipo Auditor: Julio César Calderón Rodríguez – Profesional Contratista OCI

2. TÉCNICAS DE AUDITORÍA APLICADAS

- a) Observación: Verificación ocular de operaciones y procedimientos durante la ejecución de las actividades del proceso.
- b) Revisión selectiva: Examen de las características importantes que debe cumplir una actividad, informe o documento, seleccionándose así parte de las operaciones que serán evaluadas o verificadas en la ejecución de la auditoría (evidencias analíticas).
- c) Rastreo: Seguimiento de una operación, a través de la documentación respectiva, a fin de conocer y evaluar su ejecución (evidencias analíticas).
- d) Comunicación: Obtención de información directa y por escrito de un sujeto externo a la entidad auditada (evidencias testimoniales).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 3 de 26

e) Análisis: Separación de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer sus propiedades y conformidad con los criterios de orden normativo y técnico (evidencias analíticas).

3. METODOLOGÍA

Previo al desarrollo formal del ejercicio de verificación, es importante mencionar que el objetivo de la presente Auditoría Interna guarda relación de manera específica con las solicitudes afines con Investigaciones Disciplinarias frente a funcionarios y/o colaboradores y con las Encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos y grupos de valor, lo anterior, ya que esta Oficina de Control Interno, de conformidad con el Plan Anual de Auditoría – PAAI, realiza seguimiento normativo a las PQRS, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, resultados que son publicados y remitidos al representante legal de la Entidad mediante seguimientos autónomos.

En tal virtud, previo a la apertura de la Auditoría, mediante el oficio con radicado Gesdoc 2022IE0007807 del 8 de julio de 2022, la OCI solicitó al área auditada:

(...)

1. *Política, manual, procedimiento, formatos, y demás documentos de gestión relacionados con la atención a PQRS que tengan posible incidencia disciplinaria.*
2. *Política, manual, procedimiento, formatos, y demás documentos de gestión relacionados con la realización, monitoreo, tabulación, unificación y publicación de encuestas en la entidad.*
3. *Base de datos vigencia 2021 y 2022 con corte a 30-06-2022 de las PQRS radicadas en el Ministerio del Deporte y BD de las que tengan posible incidencia disciplinaria o quejas sobre algún servidor público o contratista del Ministerio del Deporte.*
4. *Informe o relación de los gastos de desplazamiento causados con el fin de realizar encuestas de satisfacción al ciudadano realizadas en los eventos llevados a cabo en cumplimiento de la misión del Ministerio del Deporte (ejemplo juegos Bolivarianos, Juegos Intercolegiados, Campamentos Juveniles, Nuevo Comienzo, entre otros). Il Semestre de 2021 y I semestre 2022, el cual incluya número de encuestas realizadas, encuestador y resultado de la tabulación realizada.*
5. *Los demás documentos que estime pertinentes en relación con el objeto de la Auditoría Interna.*

(...)

Respuesta que fue allegada por parte del GIT de Servicio al Ciudadano mediante oficio Gesdoc número 2022IE0008035 del 12 de julio de 2022. Así las cosas, el equipo auditor procedió con el siguiente esquema de validación y verificación frente al proceso que se audita.

Del proceso servicio integral al ciudadano:

Frente al proceso general de servicio al ciudadano el equipo auditor procedió con la validación documental del procedimiento “Recepción, Trámite y Seguimiento de Peticiones”, código: SI-PD-014, del 1 de abril de 2022, del cual es dable resaltar:

- El procedimiento inicia con la recepción de las peticiones y finaliza con la

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
	Página 4 de 26	

presentación de los resultados de la encuesta de medición de percepción de calidad establecido en el Informe de gestión trimestral

- Es transversal a todas las dependencias de la entidad.
- Los canales de información con que cuenta el Ministerio atienden a criterios de tecnologías de la información, aterrizado a la protección del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.
- El manejo de las peticiones (naturaleza de la peticiones y términos), que se establece en el procedimiento guarda sincronía con las normas que para el efecto el legislador estatutario consagró en la Ley 1755 de 2015.
- La revisión y suscripción de las respuestas a las peticiones se encuentra en cabeza de los Jefes de Oficina y/o coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo.
- El GIT de Servicio Integral al Ciudadano monitorea de manera mensual la respuesta oportuna y de fondo a las peticiones. Al respecto, se pudo evidenciar que mediante memorandos remitidos a las áreas que componen la Entidad el GIT verifica la oportunidad en la respuesta (ver anexo 1); por otro lado, en cuanto a la calidad de la respuesta el GIT realiza monitoreos aleatorios, todo lo cual es condensado en informes trimestrales que de forma cuantitativa y cualitativa autocontrolan el proceso de gestión de Servicio Integral al Ciudadano.

De las PQRS relacionadas con Investigaciones Disciplinarias frente a funcionarios y/o colaboradores

Realizada la solicitud de información a la Unidad Auditable, el GIT de servicio al Ciudadano remitió base de datos en donde se encuentran todas las PQRS, frente a los cuales la OCI realizó las siguientes verificaciones en relación con el objeto de la Auditoría:

Tabla 1: PQRS OCID - Vigencia 2021 (Julio a diciembre)

TIPO DE DOCUMENTO	VERIFICACIÓN DENTRO DE TÉRMINOS	TOTAL GENERAL
Denuncias	3	3
Queja	11	11
Reclamo	3	3
Total general	17	17

Fuente: creación OCI

Tabla 2: PQRS OCID - Vigencia 2022 (enero a junio)

TIPO DE DOCUMENTO	VERIFICACIÓN DENTRO DE TÉRMINOS	DOCUMENTO RESTRINGIDO	FUERA DE TÉRMINOS	NO REQUIERE	TOTAL GENERAL
Denuncias	9				9
Queja	8	3	2	3	16
Total general	17	3	2	3	25

Fuente: creación OCI

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 5 de 26

En la validación que la OCI realizó a las PQRSD con posible incidencia disciplinaria pudo evidenciar lo siguiente:

Es posible realizar un seguimiento en cuanto a la oportunidad en el término de la respuesta, de manera similar al monitoreo realizado por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, frente a lo cual es preciso indicar que dos de los radicados en la vigencia 2022 no fueron contestados en oportunidad, circunstancia que será objeto de hallazgo.

En relación con la calidad de la respuesta, esto es, el fondo de esta, todos y cada uno de los radicados que ingresan a la Oficina de Control Interno Disciplinario tienen la característica de ser documentos restringidos. Frente al particular, es preciso señalar que de acuerdo con los roles y competencia que despliega dicha área, el artículo 115 de la Ley 1952 del 28 de enero de 2019, *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”*, establece:

“Reserva de la actuación disciplinaria. En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales.

El disciplinado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la Constitución o la ley tengan dicha condición”

En relación con las funciones de las Oficinas de Control Interno en cuanto al conocimiento de actuaciones disciplinarias, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, mediante concepto 158381 de 2014, estableció:

“De conformidad con lo establecido en el párrafo del artículo 12 de la Ley 87 de 1993 se pretende evitar que los Jefes de Control interno participen en los procedimientos administrativos mediante autorizaciones y refrendaciones, y es por esa razón que tienen la posibilidad de conocer con mayor libertad e independencia la gestión de la organización para hacer las recomendaciones de mejoramiento pertinentes”.

Frente al particular, la Procuraduría General de la Nación, en concepto de fecha 7 de septiembre de 1999, expresó que “las oficinas de control interno, pueden intervenir en el decurso de las actividades propias del proceso disciplinario con el propósito de establecer su eficacia y eficiencia y el cumplimiento de la normatividad que le es propia, más es claro igualmente que no tiene la vocación legal para actuar como parte dentro de la relación jurídica procesal, como quiera que para ello se ha establecido una serie de pasos y controles que deben garantizar el resultado deseado, cual es el de abstenerse de abrir una investigación o proferir una sanción con el fin de procurar el adecuado funcionamiento de la entidad”.

Por otra parte, es preciso señalar que las investigaciones disciplinarias gozan de reserva, en ese sentido la Ley 734 de 2002, establece:

“ARTÍCULO 95. Reserva de la actuación disciplinaria. En el procedimiento ordinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se formule el pliego de cargos o la

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 6 de 26

providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales. En el procedimiento especial ante el Procurador General de la Nación y en el procedimiento verbal, hasta la decisión de citar a audiencia.

El investigado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la Constitución o la ley tengan dicha condición.”

No obstante lo anterior, que el suministro de información de contenido general como el número de procesos disciplinarios en curso o archivados que se encuentren en la Oficina de Control Disciplinario, en la Personería, en la Procuraduría o en los Consejos Seccionales o el Superior de la Judicatura; el estado actual de los procesos no constituye afectación alguna del objeto de protección de la reserva como institución jurídico procesal, en ese sentido, es viable que ese contenido general sea de conocimiento de la oficina de control interno.

(...)

De acuerdo con lo expuesto, es viable concluir que la función de la oficina de control interno, en relación con la oficina de control disciplinario interno es de control del mismo, en cuanto a que las investigaciones del caso, agoten los procedimientos señalados en el Código Disciplinario y en la entidad, en ese sentido y atendiendo puntualmente su consulta, no se considera viable que la oficina de control interno acceda a los expedientes donde se tramitan procesos disciplinarios mientras estos se estén adelantando.

Es decir que una vez decidido y en firme la decisión que pone fin al proceso disciplinario, será viable que la oficina de control interno acceda al expediente y tenga la oportunidad de verificar el cumplimiento de las etapas procesales.”

Por lo mencionado, y en mismo sentido como sucede con el GIT de Servicio al ciudadano, todas y cada una de las PQRD que ingresan como insumo de investigación disciplinaria a la OCID deberán estar sujetas a reserva tal y como el software interno de la entidad tipifica dichos documentos como restringidos.

En todo caso, de la validación formal realizada a los papeles de trabajo, esto es, las bases de datos de las PQRD allegadas por el área auditada, pudo evidenciarse inexactitudes en tres respuestas a radicados los cuales no guardan relación con el objeto de la petición, hecho que será objeto de Hallazgo.

Finalmente, se validó, de manera selectiva, que las peticiones en donde se pueda vislumbrar una eventual acción disciplinaria de competencia de la OCID, en efecto fueran remitidas a dicha dependencia sin que de manera previa el posible investigado tenga conocimiento, al respecto, se pudo establecer que de ocho (8) radicados de muestra validados en la plataforma Gesdoc, cuatro (4) son documentos restringidos y cuatro (4) fueron remitidos directamente a la OCID.

Tabla 3: Verificación GESDOC PQRD incidencia Disciplinaria

Muestra de 8 PQRD de competencia de la OCID	Validaciones GESDOC OCI	Porcentaje
	4 PQRD con Restricción	50%
	4 PQRD remitidos a la OCID	50%

Fuente: creación OCI

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 7 de 26

Por situaciones de privacidad de la información, este papel de trabajo se mantendrá en reserva por parte de la Oficina de Control interno.

Encuestas de satisfacción realizadas a los ciudadanos y grupos de valor.

Frente al particular, se solicitó al área auditada los datos cuantitativos y cualitativos generales respecto a las encuestas que se realizan a los ciudadanos y grupos de valor, en cada uno de los eventos deportivos en virtud de la misionalidad de la entidad, al respecto, la OCI pudo evidenciar:

- Las encuestas son realizadas de manera virtual y presencial.
- Para el segundo semestre de la vigencia 2021 y el primer semestre de la vigencia 2022, se diligenciaron, de manera virtual y presencial, un total de 9075 encuestas.
- Se obtuvo un porcentaje de percepción de calidad del 96%.
- En cuanto a las encuestas realizadas de manera presencial, para el segundo semestre de la vigencia 2021 y el primer semestre de la vigencia 2022, la entidad incurrió en un gasto por desplazamiento y comisiones por valor de \$36.949.158, sin incluir tiquetes aéreos cuando hubo lugar a ello.

Se recomendará en el informe final de la presente Auditoria que en lo posible las encuestas de satisfacción se realicen mediante canales y recursos de tecnología de la información y las comunicaciones, con miras a garantizar la austeridad y reducción del gasto, máxime, cuando en la actualidad la percepción de los eventos puede manejarse mediante formularios en aplicaciones como Microsoft forms, redes sociales, foros en página web, etc., que eviten los desplazamientos de manera exclusiva para realización de encuestas presenciales.

4. RIESGOS CUBIERTOS EN LA AUDITORÍA

En el desarrollo de la auditoria se evaluaron los controles asociados a los siguientes riesgos del proceso, los cuales fueron identificados en el mapa de riesgos respectivo:

1. Corrupción: *“Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para responder a las peticiones de la ciudadanía”.*
2. Gestión: *“Posibilidad de afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente, por desorganización en el desarrollo de actividades del funcionario o contratista a cargo y/o desconocimiento del manejo del sistema de gestión documental de la entidad”.*
3. Gestión: *“Posibilidad de afectación reputacional por falta de notificación de respuestas a peticiones o solicitudes en general al ciudadano, por carencia de parametrización del sistema de gestión documental”.*
4. Gestión: *“Posibilidad de afectación reputacional por falta de incidencia ciudadana en la gestión de la entidad debido a que no se analizan los resultados obtenidos en la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana”.*

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 8 de 26

5. Seguridad de la Información: *“Posibilidad de afectación reputacional por la pérdida de la confidencialidad de los datos personales contenidos en los documentos utilizados en el proceso debido a carencia de medidas de seguridad”.*

Los resultados de la realización de la prueba de recorrido, así como, la identificación de los eventos de riesgo y los controles que en la práctica son ejercidos para la mitigación de estos, se consolidaron en el formato “SG-FR-021 Análisis de Riesgos y Controles”. No obstante, y teniendo en cuenta que se evidenció debilidades en cuanto al control del riesgo 4 se procederá a elevar la respectiva observación en el acápite pertinente, así mismo, algunas recomendaciones generales frente a los demás riesgos y controles.

5. FORTALEZAS

- Se evidenció prácticas adecuadas en la gestión del proceso de la mano del Coordinador del GIT de Servicio al Ciudadano y su equipo de trabajo.
- Se evidenció una adecuada comunicación entre el GIT de Servicio al Ciudadano y la Oficina de Control Interno Disciplinario, en virtud de las PQRS relacionadas con temas disciplinarios.
- Los documentos de gestión que hacen parte del proceso se encuentran actualizados en virtud de los cambios normativos tanto internos administrativos de la entidad como la legislación.

6. RESUMEN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

Código	Título	Observación
H - SI – 01 – 2022 y H-GPD-01-2022	Términos de Ley para dar respuesta a peticiones.	Se mantiene
H - SI – 02 - 2022	Controles Riesgos Proceso SIC Mapa de Riesgos.	Se retira
O - SI – 01 - 2022	Monitoreo de Información PQRSD con posible incidencia disciplinaria.	Se mantiene

7. DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

H - SI - 01 – 2022: Términos de Ley para dar respuesta a peticiones.

Condición:

Realizadas las validaciones a los datos allegados por el área auditada se pudo evidenciar que en el 5% de los radicados Gesdoc correspondiente a dos (2) no evidencian respuesta dentro del término de ley.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 9 de 26

Criterio(s):

- Ley Estatutaria No. 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 14. “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*”
- Decreto Nacional No. 491 de 2020. “Por la cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la prestación de los servicios de los usuarios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de Emergencia, Social y Ecológica”. Artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”.
- Ley No. 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020” Artículo 2. Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.
- Resolución 2359 del 3 de diciembre de 2019, Artículo Tercero, Funciones Secretaria General - GIT Servicio Integral al Ciudadano:

3. Coordinar la formulación, implementación y seguimiento de la política de participación ciudadana del Ministerio, de conformidad con los lineamientos y directrices del Gobierno Nacional y del Ministerio.

4. Formular, impulsar e implementar al interior del Ministerio una cultura de Servicio al Ciudadano basado en la apropiación de comportamientos y la interiorización de principios establecidos en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, dirigida a la

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 10 de 26

implementación de la gestión democrática con enfoque diferencial, que garantice en especial las acciones afirmativas de los grupos poblacionales de especial atención.

5. *Liderar el desarrollo de la caracterización permanente de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, de conformidad con los lineamientos y directrices del Gobierno Nacional.*

6. *Diseñar y desarrollar, en conjunto con las diferentes dependencias de la entidad, el procedimiento de medición de percepción de calidad en el servicio de los planes, programas proyectos, eventos y actividades del Ministerio, de acuerdo al tipo de población y el canal de comunicación definida para cada proceso.*

9. *Analizar y clasificar según el asunto las peticiones que lleguen al Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de direccionar al área competente y hacer seguimiento a su respuesta.*

10. *Atender la línea telefónica gratuita destinada a la recepción de recomendaciones, denuncias o críticas que formule el ciudadano y realizar los informes pertinentes a la Secretaría General sobre las mismas, en cumplimiento de lo establecido en la normativa nacional.*

11. *Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad periodicidad requeridas.*

12. *Las demás que le sean asignadas por el superior inmediato de acuerdo con las necesidades del Ministerio y con la naturaleza del Grupo.”*

Possible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

- Posibles debilidades en los controles del proceso para la aplicación de los mandatos legales.
- Posibles debilidades en la interpretación y aplicación de la normatividad que regula el trámite de los derechos de petición.
- Falta de personal que atienda las PQRSD.

Descripción del(los) riesgo(s):

El presente hallazgo se relaciona con el Riesgo de Gestión “*Posibilidad de afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente, por desorganización en el desarrollo de actividades del funcionario o contratista a cargo y-o desconocimiento del manejo del sistema de gestión documental de la entidad*”. Incluido en el Mapa de Riesgos del proceso “Servicio Integral al Ciudadano”, del cual se evidencia la materialización de la causa inmediata:

“Desorganización en el desarrollo de las actividades diarias por parte del funcionario. Ejemplo: Las personas de Comisión de servicios NO consultan la bandeja de entrada para dejar al día la elaboración de las respuestas”

y la causa raíz

“Falta de capacitación para la inducción y reinducción en el uso y manejo de GESDOC para todo el personal de la entidad.”, por debilidades en la ejecución del Control,

 El deporte es de todos Mindeporte	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 11 de 26

“Cada vez que se requiera, el Coordinador del grupo interno de TICS mediante notificaciones automáticas enviará alertas desde GESDOC a los correos electrónicos de los responsables de las respuestas de peticiones, cuando falten dos (2) días para el vencimiento. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, el GIT servicio integral al ciudadano solicita soporte para el ajuste del sistema GESDOC. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: Correo electrónicos con alertas de vencimiento próximo.”,

Generando la materialización del riesgo descrito e incluido en el mapa de Riesgos de Gestión del Ministerio del Deporte.

Efecto:

- Posibles acciones constitucionales, penales y disciplinarias en contra de la Entidad y de los funcionarios a cargo de las PQRSD por dar respuestas fuera de términos.
- Pérdida de credibilidad del Ministerio de Deporte ante los peticionarios.
- Posibles hallazgos de entes externos de control.

El Presente Hallazgo aplica también para el proceso “Gestión Proceso Disciplinario” GPD y se identificara con el código H-GPD-01-2022.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Oficina De Control Interno Disciplinario

Mediante oficio Gesdoc 2022IE0010855 del 30 de agosto de 2022, la Oficina de Control Interno Disciplinario formuló replica en los siguientes términos:

Respecto a lo señalado en la auditoria que no se evidencia respuesta dentro del término de ley a los radicados 2022ER0002006 de 31 de enero de 2022 y 2022ER0012748 de 6 de junio de 2022, es preciso aclarar que las anteriores comunicaciones corresponden a quejas que dieron origen a las actuaciones disciplinarias que cursan bajo los expedientes OCID-430-2022 y OCID-480-2022: por tanto, no le aplican los términos que regulan el derecho de petición, sino aquellos previstos en el Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019).

No obstante, lo anterior, es de resaltar que efectuada la evaluación de las denuncias esta oficina comunico a los quejosos las decisiones adoptadas mediante los radicados 2022EE0006602 de 23 de marzo de 2022 y 2022EE0018244 de 12 de julio de 2022, respectivamente como se puede constatar en el aplicativo GESDOC.

GIT de Servicio Integral al Ciudadano

Mediante oficio Gesdoc 2022IE0010663 del 26 de agosto de 2022, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano formuló replica en los siguientes términos:

Con relación al análisis de las PQRSD radicadas en el Ministerio del Deporte relacionadas con posible incidencia disciplinaria de funcionarios y/o colaboradores; concretamente de los 2 radicados en los que no se evidencia respuesta dentro del término de ley, es necesario aclarar lo siguiente:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 12 de 26

El riesgo de gestión del proceso Servicio Integral al Ciudadano con el que se relaciona el hallazgo es: “Posibilidad de afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente, por desorganización en el desarrollo de actividades del funcionario o contratista a cargo y/o desconocimiento del manejo del sistema de gestión documental de la entidad”.

Este riesgo tiene definidos cuatro (4) controles para evitar su materialización, aun así, la responsabilidad de dar el trámite a la petición en los términos de ley recae sobre el servidor público o el contratista que, en el marco de sus funciones u obligaciones, según el caso, le fue asignada la petición para trámite.

El control No. 1 del riesgo señala que: “Mensualmente, el Profesional del grupo interno de trabajo de Servicio Integral al ciudadano, debe validar las peticiones pendientes de respuesta, mediante monitoreo al trámite de peticiones generando un reporte de aquellas pendientes de respuesta. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, reportará al jefe de dependencia al que pertenece el funcionario o contratista, informando las peticiones próximas a vencerse que no tienen respuesta. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: memorando de notificación”. Sea oportuno indicar que el GIT Servicio Integral al Ciudadano ha efectuado el monitoreo mensual del estado de las respuestas de las PQRSD con posible incidencia disciplinaria de funcionarios y/o colaboradores, y se han remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario (OCID) reportes mediante los memorandos 2022IE0007881, 2022IE0004586, 2022IE0003294, 2022IE2208, 2022IE0000554, 2022IE000980 para que brinden atención a las mismas, y garanticen una respuesta oportuna.

Sobre estos memorandos se ha recibido respuesta desde la OCID, uno de ellos con radicado 2022IE0009820, en los siguientes términos “Los radicados (...) con los números 2022ER0002006 (...), y 2022ER0012748 (...), que según su despacho se respondieron por fuera de los términos legales, le informo que pertenecen a quejas y/o denuncias disciplinarias, que como se le indicó anteriormente se regulan por el código General Disciplinario, que a propósito no establece término alguno para su evaluación (...)” y continua exponiendo que: “ En este contexto, es posible enfatizar que si bien la regla general que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es que las peticiones se resuelvan en la ley 1755 de 2015, que sustituye el título II, ídem; también lo es, que hay una excepción a la regla que señala que cuando haya una ley especial que regule términos procedimientos, no se aplicará lo dispuesto en la ley que reglamenta el derecho de petición, como sucede con el Código General Disciplinario y otras normas afines”

Esta posición riñe con lo expuesto en el concepto recibido por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en el que concluye que: “De acuerdo con la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y la jurisprudencia, todas las peticiones deben responderse de fondo y en los términos señalados en la norma. Y que “Si bien, de las peticiones se pueden generar posibles investigaciones que deban llevarse conforme las normas especiales de cada proceso (ejemplo: disciplinario, fiscal, tributario, penal, etc), así debe ser informado al ciudadano para que se atenga a lo regulado por dicha normativa, en cumplimiento del principio del debido proceso” Y por último, sobre el posible conflicto de interpretación que se presenta entre el Código General Disciplinario y la ley 1755 de 2015, concluye que “ El criterio de especialidad se predica de normas de igual jerarquía, razón por la cual, no es posible aplicarlo a la Ley Estatutaria del Derecho de Petición y la ley ordinaria que regula el proceso disciplinario. El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en una norma de rango estatutaria y la Ley 734 de 2002 es una ley ordinaria que regula las disposiciones

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 13 de 26

disciplinarias; por lo que jurídicamente no es viable aplicar el criterio de especialidad, el cual se predica de normas del mismo nivel jerárquico”. (Se anexa concepto del DAFP).

Cabe anotar que el GIT Servicio Integral al Ciudadano se encuentra fielmente alineado con la lucidez de concepto del DAFP, que asume el ciudadano como un actor protagonista y activo en los asuntos de la gestión pública, sujeto de derechos, que merece atención y respeto; y no como un simple espectador pétreo y acrítico que debe someterse a la prepotencia de unas autoridades lejanas, que resguardados en tecnicismos jurídicos impiden la plena garantía de sus derechos fundamentales. Consideramos que debe prevalecer lo sustancial sobre lo formal, en este caso lo sustancial es garantizarles a los ciudadanos su derecho fundamental de hacer peticiones ante las autoridades y a recibir una respuesta oportuna, clara y de fondo, en los términos fijados por la ley.

Ahora bien, el control No. 2 del riesgo señala que: “Cada vez que se requiera, el Coordinador del grupo interno de trabajo Servicio Integral al Ciudadano, debe coordinar capacitaciones a los funcionarios y contratistas que se vinculen a la entidad, en el uso y manejo del sistema GESDOC en el trámite de peticiones, a partir de la disponibilidad de espacios en donde se transmiten los conocimientos para el manejo de la herramienta. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, el personal vinculado que no recibe capacitación deberá informarlo por escrito al GIT servicio integral al ciudadano para las acciones pertinentes. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: Registro de asistencia a la capacitación.”, Sobre el particular, en coordinación con el GIT TIC’s, en el primer semestre de 2022 se ha convocado a todos los colaboradores de la entidad a capacitaciones -vía Teams- en gestión de peticiones y manejo de GESDOC. Se anexan los registros de asistencia de las capacitaciones realizadas:

- 1. Capacitación en Gestión de peticiones y manejo de Gesdoc, realizada el 16/02/2022*
- 2. Capacitación en "Gestión Misional Dirección Fomento y Desarrollo, realizada el 2/03/2022*
- 3. Capacitación en Gestión de peticiones y manejo del Gesdoc, realizada el 15/03/2022.*

Referente a las acciones desplegadas con ocasión del control No. 3, que establece que: “ Cada vez que se requiera, el Coordinador del grupo interno de TICS mediante notificaciones automáticas enviará alertas desde GESDOC a los correos electrónicos de los responsables de las respuestas de peticiones, cuando falten dos (2) días para el vencimiento. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, el GIT servicio integral al ciudadano solicita soporte para el ajuste del sistema GESDOC. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: Correo electrónicos con alertas de vencimiento próximo”. Como evidencia del uso del control, se anexa las notificaciones con las cuales se alertó, desde GESDOC, a los correos electrónicos de los responsables de las dos peticiones que no se respondieron dentro del término de ley.

Con el propósito de que el equipo auditor pueda constatar la ejecución de este control, describo la manera de su verificación en GESDOC, así:

- 1. Ingresar a Gesdoc y en el motor de búsqueda digitar algunos de los 2 radicados que se respondieron fuera de término.*
- 2. Una vez rastreado, en la parte derecha de la pantalla dar clic en el ícono de la hoja blanca “ver” .*
- 3. En la sección Registro de auditoría, encontrará la acción Envió de correo, la cual tendrá como descripción: “Se programó el envío de la notificación al destinatario del traslado por no recibirla o rechazarla en 2 días”.*

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 14 de 26

Esa acción es la prueba de que el sistema GESDOC envió un correo de alerta al responsable de dar respuesta al radicado, es decir, se constituye como la evidencia de la aplicación del control. Se acude al radicado N°2022ER0002006 como ejemplo para dar a conocer al equipo auditor la visualización en GESDOC, en la sección Registro de auditoría, de la notificación de envío oportuno de correo de alerta de vencimiento de términos.

(...)

Por último, el control No 4 que establece: “Cada vez que se las personas se desvinculan del cargo por alguna situación administrativa, en caso de ser funcionarios, o finalizan su contrato cuando sean contratistas, el Coordinador del grupo interno Servicio Integral al Ciudadano emitirá certificado de estar al día en respuesta de las peticiones asignadas mediante GESDOC. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, el GIT servicio integral al ciudadano solicita al jefe del funcionario o supervisor del contrato, según el caso, para que se gestione las respuestas pendientes a peticiones. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: certificado de estar al día remitido vía correo electrónico”, sea oportuno informar que durante el primer semestre hemos expedido los certificados de paz y salvo que nos han requerido, esto como medida de control a la atención oportuna de PQRSD por personas que se desvinculan de la entidad. Como anexo se remite una muestra de los certificados emitidos en este periodo.

Con lo descrito, queremos evidenciar que las acciones desarrolladas por nuestro GIT, como líder del proceso servicio integral al ciudadano, se compadecen con las responsabilidades que le han sido asignadas en los diferentes referentes normativos que orientan la materia. Siempre con una restricción latente: el éxito en el desempeño de proceso no depende exclusivamente de nuestra gestión; tal como se refleja en el motivo de la generación del hallazgo del equipo auditor.

Se recalca que los responsables a cargo de tramitar PQRSD, pertenecientes a otras áreas, son los únicos que podrían informar la causa de la respuesta inoportuna, situación es ajena a nuestro alcance y competencia. Esto, conlleva a que pesar de aplicar acciones de prevención y corrección, se mantengan respuestas fuera de los términos de ley.

En consecuencia, se solicita a la OCI retire este hallazgo al proceso servicio integral al ciudadano, conforme a todo lo antes descrito.”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Validada la réplica de las áreas inmiscuidas en el hallazgo al proceso de Servicio Integral al ciudadano, la OCI evidencia que no existe unidad jurídica de criterio respecto aquellas PQRS que tienen la connotación de ser queja o denuncia disciplinaria, ello en el entendido que no existe paridad de criterios respecto a la aplicación o no de la Ley 1755 de 2015 cuando el asunto se encuentra inmerso dentro del Código General Disciplinario.

En tal virtud, es importante mencionar que tanto el concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, que se cita en la réplica, como los argumentos que se establecieron en la mesa de trabajo del día 29 de agosto de 2022, en las instalaciones de la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad (en donde concurren todas las

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 15 de 26

áreas transversales al proceso), siguen siendo contrarios a la aplicación institucional que debería darse de manera unificada en el Ministerio del Deporte.

Al respecto, esta oficina considera que el derecho de petición si bien es desarrollado por la Ley estatutaria 1755 de 2015, no es menos cierto que es un derecho fundamental de raigambre constitucional incluido en la carta política en el artículo 23, que si bien se encuentra articulado con leyes especiales, como lo es en este caso la ley 1952 de 2018 -Código General Disciplinario-, ello no puede ser óbice de eventuales vulneraciones a su núcleo esencial; así pues, independientemente del trámite procesal disciplinario que deba adelantarse, el peticionario debe conocer que fue recepcionada su solicitud y que en tal virtud se iniciara lo que en derecho corresponda de conformidad con la Ley y los reglamentos (en este caso la ley disciplinaria), todo ello dentro de los términos que para el efecto el legislador estatuario estableció (Ley 1755 de 2015).

En todo caso, y siendo conscientes que los argumentos que la OCID expone tienen sustento jurisprudencial y normativo que defienden la tesis que la ley 1755 de 2015 no se aplique en asuntos disciplinarios, esta oficina dejará en firme el presente hallazgo en aras de que mediante el plan de mejoramiento respectivo se busque unificar criterios jurídicos frente al particular.

En consecuencia, el hallazgo se mantiene en las mismas condiciones establecidas en el informe preliminar para los dos procesos.

Recomendación(es) Específica(s):

- Se recomienda solicitar concepto a la sala de consulta y servicio civil del Consejo de Estado respecto a la aplicación de la Ley 1755 de 2015 en las quejas y denuncias con incidencia disciplinaria.
- Se recomienda solicitar concepto a la Oficina Asesora Jurídica de la entidad con el fin que se dé una directriz respecto a la aplicación de la Ley 1755 de 2015 en las quejas y denuncias con incidencia disciplinaria.

H - SI – 02 – 2022: Controles Riesgos Proceso “Servicio Integral al Ciudadano” Mapa de Riesgos.

Condición:

Realizada la prueba de recorrido en cuanto al análisis de riesgos y controles se identificó, que el riesgo 4, no tiene establecida de manera formal un control, lo cual puede generar su paso a una zona de riesgo Alta o la materialización de este.

Criterio(s):

- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: “Primera línea de defensa: esta línea de defensa les corresponde a los servidores en sus diferentes niveles,

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 16 de 26

quienes aplican las medidas de control interno en las operaciones del día a día de la entidad. Se debe precisar que cuando se trate de servidores que ostenten un cargo de responsabilidad (jefe) dentro de la estructura organizacional, se denominan controles de gerencia operativa, ya que son aplicados por líderes o responsables de proceso. Esta línea se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, por consiguiente, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.

Los aspectos clave para el Sistema de Control Interno (SCI) a tener en cuenta por parte de la 1ª Línea:

- El conocimiento y apropiación de las políticas, procedimientos, manuales, protocolos y otras herramientas que permitan tomar acciones para el autocontrol en sus puestos de trabajo.
- **La identificación de riesgos y el establecimiento de controles, así como su seguimiento, acorde con el diseño de dichos controles, evitando la materialización de los riesgos.**
- El seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos e institucionales, según corresponda.
- La formulación de planes de mejoramiento, su aplicación y seguimiento para resolver los hallazgos presentados.
- La coordinación con sus equipos de trabajo, de las acciones establecidas en la planeación institucional a fin de contar con información clave para el seguimiento o autoevaluación aplicada por parte de la 2ª línea de defensa.
-
- Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas V5 – DAFP: “3.2.2 Valoración de controles: en primer lugar, conceptualmente un control se define como la medida que permite reducir o mitigar el riesgo. Para la valoración de controles se debe tener en cuenta:
 - La identificación de controles se debe realizar a cada riesgo a través de las entrevistas con los líderes de procesos o servidores expertos en su quehacer. En este caso sí aplica el criterio experto.
 - Los responsables de implementar y monitorear los controles son los líderes de proceso con el apoyo de su equipo de trabajo.”

Possible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

- Debilidades en la identificación de los controles a los riesgos por parte de la Unidad Auditada.
- Posibles debilidades en el seguimiento al mapa de riesgos del proceso Servicio Integral al Ciudadano.
- Indebido seguimiento al diseño de controles y riesgos.
- Debilidades en la gestión del proceso Servicio Integral al Ciudadano.

Descripción del(los) riesgo(s):

Lo evidenciado en la auditoría no se relaciona con los Riesgo de Gestión y/o corrupción incluidos en el mapa de Riesgo del Proceso “Servicio Integral al Ciudadano”, en consecuencia, se propone:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 17 de 26

“Posibilidad de afectación reputacional por la indebida formulación y/o seguimiento al diseño de riesgos y controles inmersos en el mapa del proceso Servicio Integral al Ciudadano.”

Del cual se evidencia posible materialización de la causa No 1, no relacionada en el mapa de riesgos y que se pone en consideración del proceso:

“inexistencia de monitoreo frente a la actualización de riesgos y controles formulados para el proceso”

Así mismo, se evidencia debilidad en la ejecución del posible Control:

“Cada vez que se requiera, el COORDINADOR GIT DE SERVICIO AL CIUDADANO, debe monitorear que todos los riesgos identificados o que se llegaren a identificar dentro del proceso a su cargo tenga plena identificación de los controles. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: Memorando interno a funcionarios y/o contratistas que componen el GIT de Servicio al Ciudadano”.

Lo Anterior, se sustenta al evidenciar posible falta de seguimiento al riesgo número 4, por no tener justificado formalmente el respectivo control.

Efecto:

- Materialización de riesgos por la inexistencia de controles.
- Posibles hallazgos de entes externos de control

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

Mediante oficio Gesdoc 2022IE0010663 del 26 de agosto de 2022, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano formuló réplica en los siguientes términos:

“En el informe preliminar se consigna como un hallazgo, la falta de identificación de controles en el riesgo No. 4 del Mapa de Riesgos del proceso. Al respecto, se informa al equipo auditor que una vez revisada la matriz vigente del mapa de riesgos para 2022 del proceso servicio integral al ciudadano, encuentro que el Riesgo No. 4 corresponde a: “ Posibilidad de afectación reputacional por falta de incidencia ciudadana en la gestión de la entidad debido a que no se analizan los resultados obtenidos en la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana” y cuyo control es: Trimestralmente, el GIT Servicio Integral al Ciudadano efectúa seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas dentro de la estrategia anual de Participación Ciudadana y solicita el reporte de resultados de los mismos. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, se enviará comunicación reiterando el envío inmediato de la información. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: Comunicado de seguimiento a la ejecución de la estrategia de participación ciudadana y registro del avance de ejecución de la estrategia en el informe de gestión trimestral de servicio al ciudadano.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 18 de 26

En ese sentido, no encontramos fundado el hallazgo realizado, dado que los cinco (5) riesgos identificados en el proceso cuentan con sus controles. Para el efecto, adjunto el mapa de riesgos con el seguimiento del primer cuatrimestre para su validación.

En consecuencia, se solicita a la OCI retire este hallazgo”.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Validados los argumentos expuestos por el área auditada y verificado el sistema de solución de la entidad, se logra concluir que le asiste razón al GIT de Servicio Integral al Ciudadano, en consecuencia, el presente hallazgo se retira del informe final.

OBSERVACIONES:

O - SI – 01 – 2022: Monitoreo de Información PQRSD con posible incidencia disciplinaria

De la verificación efectuada en la base de datos remitida por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se pudo identificar que el 7% de las respuestas a peticiones no guarda correspondencia con el asunto objeto de solicitud, lo cual generaría un posible incumplimiento en cuanto a los roles desempeñados por el GIT de Servicio al Ciudadano contemplados en el procedimiento “Recepción, Trámite y Seguimiento de Peticiones”, código: SI-PD-014, del 1 de abril de 2022, que a su tenor literal señala: *4.10.2 Seguimiento a la calidad en la respuesta. Monitoreo mensual por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano, verificando a partir de una muestra aleatoria, que las respuestas generadas durante el último mes cuentan con la firma del jefe de dependencia o coordinador, y con atributos de calidad mencionados en el numeral 4.9. Esta información será consolidada en el formato Seguimiento a la calidad en la respuesta y los (EE) que no cumplan con los atributos de calidad, serán enviados al área responsable para su respectiva mejora.”*

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

Mediante oficio Gesdoc 2022IE0010663 del 26 de agosto de 2022, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano formuló réplica, sin embargo, no se refirió a la presente observación,

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con lo anterior y en vista de la no presentación de réplica a la presente Observación, se da por aceptada y en consecuencia, se deja en firme.

Recomendación(es) Específica(s):

- Se recomienda establecer puntos de control con el fin que la información que se consigna en los monitoreos guarde íntima relación entre la petición y la respuesta.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 19 de 26

- Se recomienda capacitar a los funcionarios y/o colaboradores de la entidad con el fin que se inserten en el sistema Gesdoc las respuestas de manera idónea respecto a la petición, ello con el fin que la información que se extrae del sistema sea verídica y confiable.

8. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES REPETITIVAS:

En desarrollo de la presente Auditoria no se evidenciaron Hallazgos ni Observaciones repetitivas.

9. DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIOS DE AUDITORÍA

En desarrollo de la presente Auditoria no se dio lugar a Beneficios de Auditoria.

10. RECOMENDACIÓN(ES) GENERAL(ES):

- ✓ Se recomienda que el ministerio del Deporte tenga igualdad institucional de criterios jurídicos con el fin de evitar materialización de riesgos.
- ✓ Se recomienda realizar en el plan de mejoramiento las actividades tendientes a solicitar el concepto respectivo a efectos de establecer la línea jurídica de aplicación en relación con la aplicación de la Ley 1755 de 2015 en quejas o reclamos con posible incidencia disciplinaria.
- ✓ Se recomienda una mayor articulación operativa entre las áreas auditadas (GIT de Servicio Integral al Ciudadano y Oficina de Control Interno Disciplinario - OCID).
- ✓ Se recomienda generar un producto o informe con respecto a la percepción de la calidad de cada evento en el cual se realicen encuestas de manera presencial o virtual, a fin de que se generen mejoras en los diferentes eventos.

(Memorando remitido firmado por)

JAMES LIZARAZO BARBOSA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Julio César Calderón Rodríguez – Abogado Contratista OCI

Revisó: Andrés Galvis Pineda – Profesional Especializado OCI

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 20 de 26

ANEXOS:

ANEXO 1. Seguimiento a la respuesta oportuna y de fondo a las peticiones en el Mindeporte

Radicado	Tipo de Documento	Asunto/Referencia	Dependencia destino
2022IE0009823	Memorando	Seguimiento a peticiones del mes de enero al mes de julio del 2022- base actualizada a 04-07-2022 07:56 am	DESPACHO DEL VICEMINISTRO
2022IE0009822	Memorando	Seguimiento a peticiones del mes de enero al mes de julio del 2022- base actualizada a 04-07-2022 07:56 am	DESPACHO DEL MINISTRO
2022IE0009821	Memorando	Seguimiento a peticiones del mes de enero al mes de julio del 2022- base actualizada a 04-07-2022 07:56 am	SECRETARÍA GENERAL
2022IE0009820	Memorando	Seguimiento a peticiones del mes de enero al mes de julio del 2022- base actualizada a 04-07-2022 07:56 am	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
2022IE0009819	Memorando	Seguimiento a peticiones del mes de enero al mes de julio del 2022- base actualizada a 04-07-2022 07:56 am	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
2022IE0009818	Memorando	Seguimiento a peticiones del mes de enero al mes de julio del 2022- base actualizada a 04-07-2022 07:56 am	OFICINA JURÍDICA
2022IE0009817	Memorando	Seguimiento a peticiones del mes de enero al mes de julio del 2022- base actualizada a 04-07-2022 07:56 am	GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFRAESTRUCTURA
2022IE0009816	Memorando	Seguimiento a peticiones del mes de enero al mes de julio del 2022- base actualizada a 04-07-2022 07:56 am	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL
2022IE0009815	Memorando	Seguimiento a peticiones del mes de enero al mes de julio del 2022- base actualizada a 04-07-2022 07:56 am	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO
2022IE0009814	Memorando	Seguimiento a peticiones del mes de enero al mes de julio del 2022- base actualizada a 04-07-2022 07:56 am	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO

 El deporte es de todos		PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
		FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 21 de 26	

Anexo 2

Gastos encuestas de percepción de calidad eventos deportivos - Mindeporte

Año 2021	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Resultado de la medición	# Encuestas realizadas	Gastos de desplazamiento
TERCER TRIMESTRE 2021	1	Juegos supérate, Intercolegiados fase final Nacional virtual 2020	Dirección de Fomento y Desarrollo	91%	327	0
	2	Capacitación metodológica programa Deportes +	GIT Deporte Social Comunitario	99,00%	97	0
	3	Mesas de actualización de la estrategia de recreación para adolescencia y juventud	GIT Recreación	95%	75	0
	4	IX Curso Nacional Teórico práctico de Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad física	98%	379	0
	5	Curso Regional Teórico Prácticos en Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad física	98%	46	0
	6	Curso Regional Teórico Prácticos en Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad física	98%	22	0
	7	Capacitación funcional de GESDOC y gestión de peticiones para contratistas y el GIT de Contratación.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	99%	117	0
	8	Encuentro presencial mesa de participación GIT Recreación	GIT Recreación	95%	18	0
CUARTO TRIMESTRE 2021	9	Hablemos sobre discapacidad	GIT Deporte Escolar	100%	148	0
	10	"Hablemos sobre discapacidad" de la Teoría a la práctica	GIT Deporte Escolar	99%	119	0

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 22 de 26

Año 2021	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Resultado de la medición	# Encuestas realizadas	Gastos de desplazamiento
	11	Ciclo de charlas con Glorias del deporte sobre la Iniciación deportiva, generalidades sobre Natación, Fútbol y patinaje.	GIT Deporte Escolar	99%	13	0
	12	Evento académico Deportes+ 2021	GIT Deporte Social Comunitario	100%	53	0
	13	Mesa presencial participación actualización de la estrategia nacional de recreación para la persona mayor departamento Boyacá	GIT Recreación	100%	41	0
	14	IPC IV Juegos Nacionales de Mar y Playa 2021	GIT Juegos y Eventos	91%	502	\$ 1.387.752
\$ 1.387.752						
\$ 1.562.487						
\$ 4.337.991						
	15	IPC Mesa de actualización estrategia de recreación por y para la persona mayor, Meta	GIT Recreación	98%	59	0
	16	Proceso de cualificación del talento humano en el marco del programa Mandalavida en el departamento de Chocó.	GIT Recreación	98%	65	\$ 400.296
	17	X Curso de Políticas y Programas para la Promoción de HEVS	GIT Actividad física	97%	289	0
	18	Proceso de cualificación del talento humano en el marco del programa Mandalavida en el	GIT Recreación	100%	158	0

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA		Versión: 1
	FORMATO		CÓDIGO: EI-FR-007
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Página 23 de 26

Año 2021	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Resultado de la medición	# Encuestas realizadas	Gastos de desplazamiento
		departamento de Cesar				
	19	Proceso de cualificación del talento humano en el marco del programa	GIT Recreación	97%	145	\$ 400.296
	20	IPC Mesa de actualización persona mayor Cundinamarca y Tolima	GIT Recreación	99%	64	0
	21	IPC Encuentro de cierre del programa Deportes más 2021	GIT Deporte Social Comunitario	99%	44	0
	22	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Amazonia	GIT Deporte Social Comunitario	93%	94	\$ 726.585
	23	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional eje cafetero	GIT Deporte Social Comunitario	96%	108	\$ 537.665
	24	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Caribe 1	GIT Deporte Social Comunitario	88%	93	\$ 447.951,00
	25	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Centro Sur	GIT Deporte Social Comunitario	96%	105	\$ 537.665
	26	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Centro Oriente	GIT Deporte Social Comunitario	91%	71	\$ 537.665
	27	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Pacífico	GIT Deporte Social Comunitario	86%	62	\$ 894.024

 El deporte es de todos Mindeporte	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 24 de 26

Año 2021	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Resultado de la medición	# Encuestas realizadas	Gastos de desplazamiento
	28	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Orinoquia	GIT Deporte Social Comunitario	91%	63	\$ 876.108
	29	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Llanos 2	Dirección de Fomento y Desarrollo	94%	29	\$ 0
	30	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Pacífico	Dirección de Fomento y Desarrollo	93%	240	\$ 1.005.219
	31	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Llanos 1	Dirección de Fomento y Desarrollo	92%	170	\$ 1.184.551
	32	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Caribe 1	Dirección de Fomento y Desarrollo	94%	41	\$ 647.160
	33	IPC Evaluación Servicio TICs, segundo semestre 2021	Dirección de Fomento y Desarrollo	97%	175	0
	34	juegos Intercolegiados, fase nacional regional caribe 2	GIT TICs	95%	323	No se cobró comisión
	35	Juegos Intercolegiados, fase nacional regional centro sur	Dirección de Fomento y Desarrollo	95%	192	\$ 1.140.888,00
\$ 997.410,00						
Total Gastos de desplazamiento juegos Inter regional centro sur \$ 2.138.298,00						
	36	Juegos intercolegiado, fase nacional regional centro oriente	Dirección de Fomento y Desarrollo	97%	189	\$ 1.214.551
	37	Juegos intercolegiado, fase nacional regional Eje cafetero	Dirección de Fomento y Desarrollo	97%	189	No se cobró comisión
	38	IPC XXII Encuentro Nacional de la persona mayor-Nuevo comienzo	GIT Recreación	94%	86	

 El deporte es de todos Mindeporte	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO: EI-FR-007
		Página 25 de 26

Año 2021	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Resultado de la medición	# Encuestas realizadas	Gastos de desplazamiento	
	39	xxx campamento nacional juvenil, Manizales-Caldas 2021	GIT Recreación	98%	117	\$ 647.160	
	40	Juegos Panamericanos Junior	GIT Juegos y Eventos	92%	449	\$ 1.165.888	
						\$ 1.552.994	
						\$ 891.524	
	Total Gastos de desplazamiento juegos panamericanos						\$ 3.610.406
	41	Juegos deportivos por la paz y la convivencia del brazo del brazo de Mompos.	GIT Deporte Social Comunitario	83%	227	\$ 1.165.219	
						\$ 1.374.551	
	Total Gastos de desplazamiento juegos Mompos						\$ 2.539.770
	Total Gastos de desplazamiento II Semestre 2021						\$ 22.683.361
	Índice de percepción general II Semestre 2021				96%		
Total, encuestas realizadas Semestre 2021					5804		
Año 2022	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Resultado de la medición	# encuestas realizadas	Gastos de desplazamiento	
PRIMER TRIMESTRE Enero-marzo 2022	1	IPC III Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales 2021- Cartagena	GIT Deporte Social Comunitario	95%	300	\$ 1.283.853	
						\$ 1.552.994	
						Total Gastos de desplazamiento Juegos Comunales	
2	IPC Capacitación en gestión de peticiones y manejo de GESDOC.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	99,50%	186	0		
3	IPC evento académico de la estrategia fuertemente activos modalidad entrenamiento funcional	GIT Actividad Física.	97%	43	0		
SEGUNDO TRIMESTRE Abril- junio 2022	4	IPC Final Nacional Juegos Intercolegiados 2021	GIT Deporte Escolar	93%	2267	\$ 907.535	
						\$ 2.749.768	

