MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 17-08-2023 11:00
Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0007985 Fol:1 Anex:1 FA:32
ORIGEN 110 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / DEYANID PEÑA VARELA
DESTINO 100 - DESPACHO DEL MINISTRO / ASTRID BIBIANA RODRIGUEZ CORTES
ASUNTO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO A LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
OBS

2023IE0007985

PARA: ASTRID BIBIANA RODRIGUEZ CORTES
Ministra del Deporte

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

ASUNTO: Informe final seguimiento PQRSD - I semestre 2023

Respetada Ministra cordial saludo,

Atendiendo el rol de evaluación y seguimiento, estipulado en Decreto Nacional No. 0648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9, literal b. el cumplimiento de lo establecido en la Ley 87 de 1993, el articulo 76 de la Lay 1474 de 2011 y el Decreto Nacional No. 403 de 2020, esta Oficina remite el resultado del Seguimiento Normativo a las PQRSD correspondiente al primer semestre de 2023.

Teniendo en cuenta el contenido de dicho informe y en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento Informe de Seguimiento Normativo EI-PD-001, se solicita 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, igualmente se hace saber que el plazo máximo para el cierre de los Hallazgos 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. 000524 de 2019, 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 requerimientos normativos.

Sin otro particular.

Atentamente,

DEYANID PEÑA VARELA
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno (E)

Anexos: (Informe final seguimiento normativo PQRSD - I semestre 2023)

Elaboró: Lina Maria Garcia - Contratista OCI

1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Informe: *Final*

Denominación del Trabajo: *Informe de seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - I semestre 2023 (Oportunidad y Calidad).*

Objetivo(s):

- *Verificar y evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de recepción, oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRSD al interior del Ministerio del Deporte, durante el primer semestre de 2023.*

Alcance: *Comprende la evaluación del procedimiento "Recepción, trámite y seguimiento de peticiones" y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo del 1º de enero a 30 de junio de 2023.*

Marco Normativo:

- **Constitución Política de Colombia**, Articulo 23, "*ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechosfundamentales."*
- **Ley No. 190 de 1995**, "*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa*". 29, Art 51, el 53, 54 y 55 PQRS
- **Ley No. 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*." Artículos 32 y 33.
- **Ley No. 1474 del 2011**, "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*". Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*
- *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*
- *El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*
- *Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*

- **Ley No 1712 de 2014** "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*". Artículos 3,24,25,26,27
- **Ley 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*" Titulo ll, Capítulos l y ll. Completa.
- **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.
- **Decreto Nacional 2232 de 1995**, "*por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos*". Artículos 7, 8 y 9 º Quejas y reclamos. La dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel.
- **Decreto Nacional 2623 de 2009**. "*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*". TOTAL
- **Decreto Nacional No. 103 de 2015** "*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*". Compilado en el Decreto Único Reglamentario No. 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República. "TÍTULO III. GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – TRANSPARENCIA PASIVA CAPÍTULO ÚNICO. Recepción y Respuesta a Solicitudes de Información Pública y otras Directrices. Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios

idóneos para la recepción de solicitudes de información; Artículo 19. Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública; Artículo 20. Principio de gratuidad y costos de reproducción. Enconcordancia con lo establecido en los artículos 3° y 26 de la Ley 1712 de 2014, enla gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, los sujetos obligados deben: a. (1) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. (...).; CAPÍTULO IV. Denegación o rechazo del Derecho de Acceso a la Información Pública por Clasificación o Reserva. Artículo 33. Contenido del acto de respuesta de rechazo o denegación del derecho de acceso a información pública por clasificación o reserva (...)".

- **Decreto Nacional No. 1166 de 2016**: "*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*".
- **Decreto Nacional No. 1499 de 2017**: "*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753de 2015*".
- **Decreto Nacional No. 403 de 2020**, "*Por el cual se dictan normas para la correctaimplementación 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, 151Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno.*
- **Circular Externa número 001 del 2011** del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno: Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- **Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión** – MIPG, Versión 5 - marzo de 2023. Dimensión de Información y Comunicación – 5.2.1 Recomendaciones para una adecuada Gestión de la Información y Comunicación.5.3Atributos de calidad para tener en cuenta en la dimensión.
- **Circular Interna No. 018 de 2019** expedida por el Ministerio del Deporte
- **Proceso** "Servicio Integral al Ciudadano" código SI-CP-001.
- **Resolución Interna No. 2359 de 2019**, "Se crean los Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio del Deporte, se denomina GIT Servicio Integral al Ciudadano y tiene como principal objetivo acercar este Ministerio a la ciudadanía".
- **Procedimiento** "*Recepción, trámite y seguimiento de peticiones*" código SI-PD-014, V10 de 27/12/2022.

- **Resolución No. 01709 del 29 de diciembre de 2022** "*Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 1757 del 12 de noviembre de 2021" por medio de la cual (…) se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte".*
- **Resolución 1519 de 2020,** "*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*" Anexo 1 - Directrices de accesibilidad web: define los estándares de accesibilidad para todas las personas y para el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad, principalmente de aquellas con discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web y los contenidos a cargo de los sujetos obligados. Anexo 2 - Estándares de publicación y divulgación de información: presenta los criterios, condiciones técnicas y de acceso a la información y campos mínimos que debe tener el formulario de PQRSD.
- **Resolución 2893 de 2020** "*Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA, y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado colombiano, y se dictan otras disposiciones" Anexo 1 - Lineamientos Generales: establece los conceptos y lineamientos generales de las sedes electrónicas, ventanillas únicas y los portales de programas transversales del Estado que deberán seguir las entidades para integrar sus sedes electrónicas al Portal Único del Estado Colombiano – GOV.CO. Anexo 3 - Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano – gov.co: establece los conceptos y lineamientos generales para la integración de las ventanillas únicas digitales a GOV.CO. Anexo 3.1 - Guía de diseño gráfico para ventanillas únicas digitales: brinda las recomendaciones de acondicionamiento gráfico generales para ventanillas únicas digitales, con las instrucciones de identidad visual de obligatorio cumplimiento por parte de las autoridades. Anexo 5 - Guía de Integración de trámites GOV.CO: establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que deben cumplir las autoridades para integrar sus trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO. Anexo 5.1 - Guía de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA s y Consulta de Acceso a Información Pública a Gov.co: establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que deben cumplir las autoridades para integrar sus trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado colombiano -GOV.CO.*

1. METODOLOGÍA:

La Oficina de Control Interno del Ministerio del Deporte, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que "… *la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular…",* realizó el presente seguimiento, abarcando la verificación del cumplimiento normativo de la Entidad con las políticas sobre la materia y en particular las relacionadas con la "transparencia, participación y el servicio al ciudadano" y dentro de estas, observar que las acciones implementadas estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la disponibilidad de la información sobre los trámites, servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas, entre otros con la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional), reglamentada por el Decreto Nacional No. 103 de 2015 y demás disposiciones concordantes sobre la materia.

Para el presente seguimiento se aplicaron las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoria, como lo es, la observación, comparación, consultas de información, verificación y análisis de base de datos de las PQRSD aportadas por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

En este contexto se procedió a realizar la verificación de las acciones adelantadas por el proceso para dar cumplimiento a los parámetros establecidos por la Ley 1474 - Artículo 76 y de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano, correspondientes al primer trimestre del 2023, emitidos por el equipo del GIT Servicio Integral al ciudadano de MINDEPORTE. De igual forma, se realizó de manera aleatoria, seguimiento a algunos registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental GESDOC y lo concerniente con este tema en el sitio web, incluyendo a su vez consulta de la información contenida en el enlace denominado 'Informes de Gestión Servicio Integral al Ciudadano'.

Finalmente, se procedió a verificar el seguimiento de las acciones de mejoramiento del proceso Servicio Integral al Ciudadano frente al tema objeto de evaluación, producto de las debilidades detectadas en los Informes finales de seguimiento a las PQRSD al interior del Ministerio del Deporte.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Con el fin de verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, se elaboró una matriz, la cual se presenta en el Anexo No. 1, que contiene la verificación realizada por esta Oficina a los veintiún (21) ítems normativos y de cumplimiento por parte del Ministerio del Deporte.

La dimensión normativa abarca la implementación de mecanismos que la Entidad pone a disposición de la ciudadanía, la orientación de los requerimientos formulados como herramientas y finaliza con la evaluación de la percepción para los productos y servicios ofrecidos por la Entidad sin evidenciar incumplimientos normativos.

VERIFICACIÓN CANALES DE ATENCIÓN QUE DISPONE EL MINISTERIO DEL DEPORTE PARA EL ACCESO A LOS TRAMITES, SERVICIOS Y/O INFORMACIÓN

Para la verificación de este punto se contrasto y evaluó la información aportada por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, sobre los canales de atención disponibles por el Ministerio del Deporte definidos en la carta del trato digno al ciudadano que se encuentra publicada en página web https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=65591 para la vigencia 2022; en el mismo sentido la Oficina de Control Interno verificó y evaluó los aspectos requeridos por la normatividad vigente, los cuales contemplan la forma en que las entidades Públicas del Orden Nacional deben facilitar para el acceso a los tramites, servicios y/o información, dispuestas en el *Anexo 1.*

Lo anterior, haciendo énfasis en las Resoluciones 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” Anexos 1 y 2 y la Resolución 2893 de 2020 “Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA, y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado colombiano, y se dictan otras disposiciones” Anexos 1, 3, y 5.

CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DEL DEPORTE

Conforme a lo remitido por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante memorando 2023IE0006828, con respecto a este ítem se pudo evidenciar que el Ministerio del Deporte cuenta con 3 modalidades vigentes de atención al ciudadano, así:

Cuadro 1. Canales vigentes – Atención PQRSD Mindeporte.

MODALIDAD	Tipo	Descripción
Virtual	Página Web	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/canales-atencion
	Ventanilla Unica de Radicación	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género del deporte	
	Foros	
	Correo electonico	contacto@mindeporte.gov.co nisilencioniviolencia@mindeporte.gov.co notijudiciales@mindeporte.gov.co controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co
	App Ventanilla Unica Mindeporte	Play Store
Telefonico	Linea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Linea de Servicio al Ciudadano	(57-601) 4377030 Ext 1193-1195-1197
	Linea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
Presencial	Ventanilla fisica de radicación	Sede Administrativa AV.- Cra. 68#55 Bogotá - Colombia
	Oficina Atención al Ciudadano	
	Buzones	Sedes del Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano

Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PETICIÓN

Para la verificación de este punto se contrastó la información aportada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, remitida por medio de GESDOC mediante radicado 2023IE0006828 del 21 de julio de 2023 con anexo "Base Excel 2023" y link https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-serviciociudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-gestion-servicio-al-ciudadano-2023 ,donde reposa el Informe de Gestión Servicio Integral al Ciudadano -I trimestre de la presente vigencia, evidenciando lo siguiente:

Cuadro 2. Distribución comparativa por tipo de PQRSD durante el 2º semestre 2022 y 1° semestre 2023.

Tipologia documento	PQRSD II Semestre 2022	PQRSD I Semestre 2023
Consultas de Acceso a la información Pública	21	27
Denuncias	107	120
Derechos de Petición	5918	4604
Felicitaciones y/o Reconocimientos	31	9
Servicios	10	10
Solicitudes Certificación	1018	992
Tramites	904	567
Total	**8009**	**6329**

Fuente: *Verificación del Auditor para el presente informe.*

Dado lo anterior, y teniendo en cuenta lo informado por el área auditada mediante memorando radicado GESDOC 2023IE0006828, se constató los canales de ingreso de las 6323 PQRSD durante el 1° semestre del 2023, así:

Cuadro 3. Canales de ingreso PQRSD – 1° semestre 2023

CANALES	INGRESO PQRSD - I Semestre de 2023
Correo electonico	2399
Página Web - Sistema Gestión de Peticiones	1845
Línea Conmutador	1050
Ventanilla Unica de Radicación	684
Chat Servicio Integral al Ciudadano	228
Atención Presencial	115
gov.co	7
App Movil Mindeporte	1
Total	**6329**

Fuente: *Verificación del Auditor para el presente informe.*

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

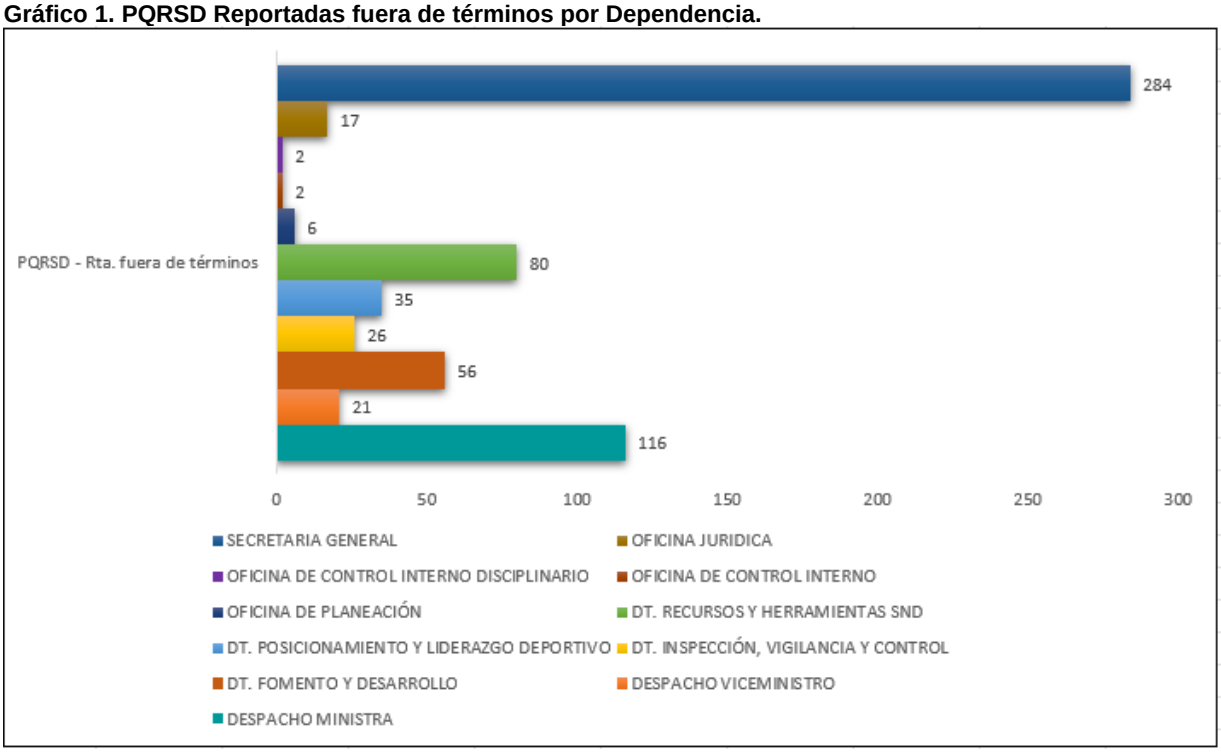
Cuadro 4. Oportunidad PQRSD durante el 1º semestre 2023.

Oportunidad	PQRSD I Semestre 2023	%
Dentro de términos	5256	83%
Fuera de términos	645	10%
No requiere respuesta	5	1%
Sin Respuesta	423	6%
Total	**6329**	**100%**

Fuente: *Verificación del Auditor para el presente informe.*

De la verificación en la oportunidad de respuesta el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el primer semestre del 2023 es del 83%, lo cual demuestra eficiencia en el desarrollo de la gestión en respuesta oportuna a peticiones por parte de cada una de las dependencias del Ministerio, sin embargo se evidencia que 645 PQRSD reportan fuera de termino, reflejando un 10% de atención extemporánea y 423 PQRSD se encuentran sin respuesta en el aplicativo GESDOC, reflejando un 6% % de no atención calculado sobre el total de solicitudes recibidas en el primer semestre 2023 de 6329, durante el periodo de seguimiento que reposan en la base remitida a esta oficina de control interno por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

Gráfico 1. PQRSD Reportadas fuera de términos por Dependencia.



Fuente: *Verificación del Auditor para el presente informe.*

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Resolución 1747 de 2021 del Ministerio del Deporte, en el marco del proceso de seguimiento, se establecieron mecanismos de control y mejora de la oportunidad y calidad de las respuestas, tanto a nivel general como dirigidos específicamente a las dependencias. Sin embargo, el marco legal del derecho Fundamental de Petición dispone dar respuesta dentro de los términos para tal fin, más cuando la salvedad contemplada en el artículo 5 del Decreto legislativo 491 de 2020, fue derogada por el artículo 2 de la Ley 2207 de 2022.

Lo anterior denota la materialización del riesgo “Respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente”, incluido en el mapa de Riesgos de Gestión del Ministerio del Deporte, por lo cual, y sin perjuicio de las acciones de control que viene ejerciendo la dependencia es necesario tomar las medidas administrativas que tengan lugar.

CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO RECOMENDACIONES INFORMES FINALES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS.

Para la verificación de este punto se validó la matriz de seguimiento al Plan de mejoramiento Institucional, evidenciando que el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, no cuenta con acciones de mejora en estado abierto, por lo cual denota que el GIT ha realizado y documentando actividades que permiten mitigar el origen de las observaciones y hallazgos realizados en los informes de seguimiento normativo realizado por la OCI.

2. RESULTADOS:

RESUMEN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

Código	Titulo	Observaciones
H-SI-01-2023	*OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD*	***Se cambia connotación y titulo a observación No. 3 para el proceso SIC***
O-SI-01-2023	*PUBLICACIÓN INFORME GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADO II TRIMESTRE 2023*	***Se mantiene***
O-SI-02-2023	*PUBLICACION CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO 2023*	***Se mantiene***
O-SI-03-2023	*SEGUIMIENTO OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD*	***Nueva***

HALLAZGOS

H – SI – 01 – 2023 – OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

Condición:

Se evidenció que en seiscientos cuarenta y cinco (645) PQRSD se dio respuesta fuera de términos, reflejando un 10% de atención extemporánea, así mismo, se evidenció 423 PQRSD se encuentran sin respuesta en el aplicativo GESDOC al momento de realizar el

presente seguimiento, reflejando un 6% de no atención, lo anterior calculado sobre el total de solicitudes recibidas (6.329) durante el periodo de seguimiento. *(Ver anexo 2).*

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 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.*

Posible(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.
- Posible 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.

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, (…)"*
>
> *"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.",*

Lo anterior evidenciado en la respuesta extemporánea al 10% de las peticiones radicadas en el primer semestre de 2023.

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

Efecto(s):

- 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.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano remitió respuesta mediante memorando 2023IE0007738 del 11 de agosto de 2023, manifestando lo siguiente:

"(…) De acuerdo con lo reportado de manera preliminar bajo el radicado No. 2023IE0007609 del 9 de agosto de 2023, se presentan las siguientes consideraciones relacionadas con los resultados del informe del asunto para que sean valoradas por la Oficina de Control Interno:

Sea lo primero indicar al equipo auditor, que conforme a las competencias asignadas al GIT Servicio Integral al Ciudadano mediante la Resolución 2359 de 2019 por la cual se determinan las funciones de los grupos internos de trabajo del Ministerio del Deporte, entre la cuales se determina que es función de este GIT "(…)

1. *Establecer y administrar un proceso de servicio integral al Ciudadano, en el marco del cual se realice seguimiento, control, manejo de información y mejora continua, velando porque cada una de las dependencias del Ministerio atiendan las peticiones presentadas por la ciudadanía, en los términos que estipula la Ley (...), este GIT dentro del proceso y procedimientos asociados determinó actividades para cumplir con dicha función, entre las cuales se encuentra el monitoreo y seguimiento al estado de respuesta de PQRSD en toda la entidad.*

En ese mismo sentido, el mapa de riesgos vigente del proceso Servicio Integral al Ciudadano contempla un riesgo relacionado con la inoportunidad de respuesta de las PQRSD que como bien lo consigna el informe de auditoría se ha venido materializando.

Al respecto, sea oportuno precisar que dicho riesgo tiene identificados cuatro (4) controles para la mitigación de la ocurrencia del evento a cargo del Grupo interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano los cuales son afines a las competencias y alcance que el grupo tiene frente al riesgo y a la gestión de las peticiones.

Lo anterior en el entendido de que si bien el GIT tiene como una de las actividades incluidas en el Plan de Acción vigente Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a Entidad con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública , aun así, la responsabilidad de dar el trámite a la petición en los términos de ley recae sobre el área y sus servidores y contratistas que, en el marco de sus funciones u obligaciones, según el caso, le fue asignada la petición para trámite. Lo anterior conforme a los lineamientos vigentes en el Ministerio como son el Procedimiento SI-PD-014 Recepción, Trámite Y Seguimiento De Peticiones como también al Manual de Funciones donde expresamente se

incluye dentro de la descripción de las funciones esenciales de los funcionarios la de elaborar los proyectos de respuesta a las peticiones de acuerdo a su competencia.

Así mismo, es responsabilidad del servidor público o contratista responsable del expediente, generar el documento de respuesta mediante plantilla establecida en el sistema GESDOC, y asegurarse de que al momento de radicar el documento de salida con código 2023EE---, el mismo quede correctamente vinculado al radicado 2023ER---.

La omisión en la respuesta oportuna a peticiones, independientemente de su tipología, conlleva los alcances disciplinarios establecidos en la ley. Cada una de las dependencias debe revisar las oportunidades de mejora que deben implementar al interior de sus procesos, teniendo en cuenta las quejas radicadas por los ciudadanos y velar por la respuesta oportuna.

En lo que le compete al GIT SIC, resulta oportuno informar al equipo auditor que los controles incluidos en el mapa de riesgos del proceso se han venido ejecutando cumpliendo así con las obligaciones del GIT.

A continuación, incluimos para cada uno de los controles las acciones adelantadas así:

- *Control No. 1: "Mensualmente, el Profesional del grupo interno de trabajo de Servicio Integral al Ciudadano designado, 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"*

Se realiza labor de seguimiento a la respuesta oportuna de peticiones la cual incluye análisis de la información estadística reportada por el sistema de Gestión documental segregándola por dependencias y realizando comunicaciones a los jefes de dependencia y coordinadores con el fin de reiterar la respuesta oportuna. Como evidencia de lo anterior se incluye en Anexo 1 la relación de los radicados con los que se ha efectuado este monitoreo durante el primer semestre, para validación y consulta en GESDOC por el equipo auditor.

Cabe resaltar que adicional al envío de los reportes a las dependencias se llevó a cabo con el Despacho de la Ministra, por ser una de las áreas con mayor número de peticiones fuera de término, reunión con las personas designadas con el objetivo de hacer una revisión puntual de los radicados fuera de los términos de ley con y sin respuesta. Se adjunta a la presente el acta de la reunión realizada la cual puede ser consultadas en la plataforma Isolucion. (Anexo 2)

- *Control No. 2: "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.",

Al respecto informamos que durante el primer semestre se ejecutó cronograma de capacitaciones así: (…)

- *Control No. 3 "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".*

Mediante notificaciones automáticas se envian alertas desde GESDOC a los correos electrónicos de los responsables de las respuestas de peticiones, cuando faltan dos (2) días para el vencimiento. Con el propósito de que el equipo auditor pueda constatar la ejecución de este control, se describe la manera de su verificación en GESDOC, así:

1. *Ingresar a Gesdoc y en el motor de búsqueda digitar alguno de los 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". 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. Como ejemplo podrá visualizarse en el Anexo 3 el registro de auditoría de un radicado con respuesta fuera de término (…).*

- *Control No 4: "Cada vez que 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"*

Permanentemente el GIT de Servicio Integral al Ciudadano realiza la revisión con la cual pueda darse la expedición de los certificados de estar al día en GESDOC que son requeridos como medida de control a la atención oportuna de PQRSD por personas que se desvinculan de la entidad. Como anexo se remite la base de datos donde se observa el seguimiento y la relación de paz y salvos expedidos. (Anexo 4).

Por otra parte resaltamos que el procedimiento SI-PD-014 Recepción, trámite y respuesta de PQRSD incluye también y en concordancia con lo ya señalado:

1. la realización de capacitaciones a los funcionarios y contratistas sobre los términos de ley para responder oportunamente las peticiones que reciba la entidad lo cual como se evidenció anteriormente se ha venido realizando por parte del GIT de servicio Integral al Ciudadano con el apoyo del GIT de Gestión Administrativa para lo que al manejo específico de la herramienta se refiere.
2. la parametrización de alertas automáticas desde GESDOC para el envío de correos electrónicos al responsable de la petición, cuando falten dos (2) días para el vencimiento.
3. emisión de certificación de estar al día en respuesta de peticiones cuando las personas se desvinculan del cargo por alguna situación administrativa, en caso de ser funcionarios, o finalizan su contrato cuando sean contratistas. Se adjunta el procedimiento SI-PD-014, V9.(Anexo 6)

En dicho procedimiento en el numeral 4.12 responsables se consignan específicamente las funciones a cargo del GIT de Servicio integral al Ciudadano las cuales se han venido cumplimento a cabalidad, como también se manifiesta que: "El Ministro(a), Viceministra(a), el Secretario(a) General, los Jefes de Oficina, Directores técnicos: Son responsables de garantizar la respuesta oportuna de los derechos de petición asignados a su despacho y a los distintos Grupos Internos de Trabajo".

Cabe resaltar que como alerta a la alta dirección frente a la situación de la respuesta inoportuna a las peticiones se presentó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Sesión 3 (26 de julio de 2023) los resultados de la gestión del 2022 y con corte al primer trimestre de 2023, informando para todas las dependencias y grupos internos de trabajo el indicador de respuesta oportuna de peticiones. Teniendo en cuenta que el acta de dicho Comité se encuentra en construcción por parte de la Oficina Asesora de Planeación se remite como soporte la presentación realizada (Anexo 5).

Con todo lo descrito, queremos evidenciar que las acciones desplegadas por nuestro GIT como líder del proceso Servicio integral al Ciudadano han respondido a lo de nuestra competencia, desde las funciones asignadas, lo consignado en el proceso, los procedimientos internos y el mapa de riesgos, con la dificultad de que los responsables a cargo de tramitar PQRSD, son los únicos que podrían informar la causa de la respuesta inoportuna, situación que está fuera de nuestra competencia. Esto, conlleva a que pesar de aplicar acciones de prevención y corrección, se mantengan respuestas fuera de los términos de ley.

Por todo lo anteriormente expuesto y basándose en que el GIT no ha incumplido ningún criterio se solicita a la Oficina de Control Interno el retiro del hallazgo H – SI – 01 – 2023 – OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD.

Adicionalmente se solicita respetuosamente a la Oficina de Control Interno, en su rol de acompañamiento y asesoría, recomiende a la Oficina Asesora de Planeación que este riesgo sea compartido con todos los procesos del Ministerio para que de continuar su materialización se haga responsable el proceso que no cumplió con los tiempos de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos de las acciones correctivas y de mejora.

Lo anterior, pues si bien es cierto que el GIT como líder del proceso debe ejecutar acciones que propendan por reforzar la oportunidad en la respuesta, la operatividad de la elaboración de las respuestas es de las demás áreas lo que perjudica de manera grave al proceso, con su constante materialización por el incumplimiento legal del término de respuestas en la entidad. Se deben tomar medidas, para que el riesgo se incluya en el mapa de riesgos y

oportunidades en cada proceso, teniendo en cuenta que es un riesgo transversal que nos involucra a todos".

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Una vez analizada la respuesta remitida por el proceso Servicio Integral al Ciudadano y teniendo en cuenta las evidencias aportadas del mismo, se constató las competencias y alcance que tiene dicho proceso frente al riesgo de gestión de las peticiones, entre las que se encuentra el monitoreo y seguimiento al estado de respuesta de PQRSD en toda la entidad.

Sin embargo, teniendo en cuenta el anexo No.1 aportado por el proceso Servicio Integral al Ciudadano mediante memorando 2023IE0007738, se evidenció que, para todas las dependencias, oficinas y/o direcciones técnicas, no se cumple el mismo termino de emisión de memorandos de seguimiento a las peticiones, como se evidencia en la tabla del anexo No.3 del presente informe, conforme a lo establecido en el Control No. 1 del riesgo 2; lo que podría llegar a causar debilidades de control y seguimiento a la respuesta oportuna de peticiones y aumento de tiempos extemporáneos de respuesta a las peticiones por parte de la entidad.

Por otra parte, esta Oficina producto de lo evidenciado en el presente seguimiento y conforme a lo indicado por el proceso Servicio Integral al Ciudadano respecto a la oportunidad de respuesta de las peticiones de la entidad; generará un memorando de alertas frente a las debilidades detectadas a la respuesta oportuna y enlace en el aplicativo documental de la entidad GESDOC por parte de cada una de dependencias, oficinas y/o direcciones técnicas, con copia a la Alta dirección.

Expuesto lo anterior, la Oficina de Control Interno cambia la connotación de Hallazgo a Observación y queda en firme de la siguiente manera:

O – SI – 03 – 2023 SEGUIMIENTO OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

Criterio:

Se evidencio debilidades de control en el seguimiento y monitoreo al trámite de peticiones por parte del proceso Servicio Integral al Ciudadano, toda vez que, conforme a lo establecido en el Control No. 1 del riesgo 2, el proceso no generó el mismo criterio de términos en la emisión de memorandos de seguimiento a las peticiones para las dependencias, oficinas y/o direcciones técnicas, como se observa en el anexo No. 3

OBSERVACION

O-SI-01-2023 PUBLICACIÓN INFORME GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO II TRIMESTRE 2023

Condición

Se evidenció que el Informe de Gestión Servicio al Ciudadano, correspondiente al II trimestre de 2023, al momento del presente seguimiento no se encuentra publicado en la página web, lo cual denota debilidades del proceso en la elaboración, seguimiento y publicación de este.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

"(…) Frente a esta observación si bien a la fecha el Informe de Gestión Servicio al Ciudadano, correspondiente al II trimestre de 2023 no se encuentra publicado en la página web el mismo se encuentra en este momento en revisión para su posterior publicación. Lo anterior conforme al plazo establecido en el PAAC 2023 el cual contempla el 20 de agosto como límite. (Anexo 6). Por tanto y al estar dentro de términos se considera viable solicitar el retiro de ésta observación".

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Una vez analizada la respuesta remitida por el proceso Servicio Integral al Ciudadano y teniendo en cuenta las evidencias aportadas del mismo, se evidencio que los ajustes al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano frente a las fechas establecidas para el subcomponente 5 específicamente el 5.2 de Atención al ciudadano, se llevó a cabo en la tercera sesión Ordinaria del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el 26 de julio de 2023, por lo cual, dicho ajuste no entra en el alcance del presente informe de seguimiento, toda vez que, dicho informe establece como periodicidad la evaluación del procedimiento "Recepción, trámite y seguimiento de peticiones" y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo del 1º de enero a 30 de junio de 2023.

Dado lo anterior la observación se mantiene para el proceso SIC.***O-SI-02-2023 PUBLICACION CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO 2023***

Condición

Se evidenció que la entidad no cuenta con el documento: Carta de trato Digno al Ciudadano para la vigencia 2023, lo cual evidencia debilidades del proceso en la elaboración y publicación de este.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

"(…) Frente a esta observación vale la pena aclarar que la fecha límite para publicar la Carta del Trato Digno, conforme al plazo establecido en el PAAC 2023, es el 15 de agosto. (Anexo 6). Por tanto y al estar dentro de términos se solicita el retiro de esta observación (…).

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Una vez analizada la respuesta remitida por el proceso Servicio Integral al Ciudadano y teniendo en cuenta las evidencias aportadas del mismo, se evidencio que los ajustes al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano frente a las fechas establecidas para el subcomponente 3 específicamente el 3.10 de Atención al ciudadano, se llevó a cabo en la tercera sesión Ordinaria del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el 26 de julio de 2023, por lo cual, dicho ajuste no entra en el alcance del presente informe de seguimiento, toda vez que, dicho informe establece como periodicidad la evaluación del procedimiento "Recepción, trámite y seguimiento de peticiones" y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo del 1º de enero a 30 de junio de 2023.

4. CONCLUSIONES

Una vez analizada la réplica presentada por el Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano, se concluye que, se constató las competencias y alcance que tiene dicho proceso frente al riesgo de gestión de las peticiones, sin embargo, no es oportuno el seguimiento realizado a las dependencias, oficinas y/o direcciones técnicas, por lo tanto, el hallazgo cambia connotación de hallazgo a observación.

Así mismo, se procederá por parte de la Oficina de Control Interno generar las alertas de debilidades en la oportunidad de respuesta de las peticiones por las dependencias mediante memorando con copia a la Alta dirección.

Finalmente, las observaciones generadas anteriormente en el informe preliminar no se desvirtúan conforme a la replica aportada por el proceso, toda vez que, los ajustes al PAAC de los subcomponentes y fecha de entrega se realizaron en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 26 de julio de 2023, por lo cual, es extemporáneo con el alcance del presente seguimiento.

5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un control efectivo por parte del proceso al seguimiento de las respuestas oportunas de las PQRSD, a fin de determinar con oportunidad su causa y prevenir futuras respuestas extemporáneas por parte de los procesos y dependencias del Ministerio.
- Se recomienda realizar en los términos correspondientes el Informe de Gestión Servicio Integral al Ciudadano de cada trimestre, así mismo se recomienda el seguimiento en las revisiones, aprobaciones y firmas correspondientes a fin de publicarlo con oportunidad.

- Se recomienda elaborar y publicar el documento completo Carta de trato Digno al Ciudadano para la vigencia 2023.

Sin otro particular,

Oficio remisorio firmado por:
DEYANID PEÑA VARELA
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Lina Maria Garcia – Contratista
Revisó: Diana Paola Rincón -Profesional Especializada-OCI

Anexos: Verificación cumplimiento normativo realizada por parte de la Oficina de Control Interno 2023-I
Verificación porcentual oportunidad respuestas PQRSD
Verificación memorandos remisorios por el proceso SIC, seguimiento a las peticiones

ANEXO 1

Imagen No. 1 Verificación cumplimiento normativo realizada por parte de la Oficina de Control Interno 2023-I

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
Sección particular	a. Sección particular en la página de inicio del sitio web del sujeto obligado.	Botón de transparencia; Puntos de atención al ciudadano; Mínimo el teléfono fijo con indicativo; Dirección de correspondencia; Dirección de la sede principal	Dec. 103, Art. 4	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=66933
Mecanismos para la atención al ciudadano	a. Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad.	Direcciones de cada una de sus sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales (incluyendo ciudad y departamento de ubicación); Directorio con los datos de contacto de las sucursales o regionales con extensiones y correos electrónicos.	Art. 9, lit a), Ley 1712 de 2014	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1025
	b. Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1025
	c. Correo electrónico institucional.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1025
	d. Correo físico o postal.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1026
	e. Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.			X		http://gestioc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/ipor_colderportes.jsp
Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	a. Ubicación del sujeto obligado.		Art. 9, lit a) Ley 1712 de 2014, Resolución 3564 DE 2015 MINTIC	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1
	b. Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1
	c. Horarios y días de atención al público.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1
	d. Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=2
Correo electrónico para notificaciones judiciales	a. Disponible en la sección particular de transparencia.		Art. 9, lit f), Ley 1712 de 2014, Resolución 3564 DE 2015 MINTIC	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=66933
	b. Disponible en el pie de página principal.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=4
	c. Disponible en la sección de atención a la ciudadanía.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=91132
	d. Con acuse de recibido al remitente de forma automática.			X		

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	a. Enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información, además de las condiciones de uso de la información referente a la protección de datos personales publicada en el sitio web, según lo establecido en la ley 1581 de 2012.	Políticas y/o decisiones que crean, modifiquen, adicionen, entre otros, trámites, procedimientos, horarios de atención al público, costos de reproducción o de trámites, entre otros, que afectan al público. Estas políticas y/o decisiones que pueden estar consagradas en actos administrativos (memorandos, circulares, resoluciones, y demás).	Ley 1581 de 2012	X		https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2021/TIC'S/Diciembre/POLITICA_GENERAL_DE_SEGURIDAD_DE_LA_INFORMACION_%281%29_%281%29.pdf
Políticas, lineamientos y manuales	a. Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.		Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014, Art. 9, lit g), Ley 1712 de 2014 Art. 73, Ley 1474 de 201, Art. 11, lit d), Ley 1712 de 2014	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=95951
	b. Manuales.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=95951
	c. Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=57926
	d. Plan de Rendición de cuentas.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=67036
	e. Plan de Servicio al ciudadano.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=82499
	f. Plan Antitrámites.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1146
	g. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=97302
	h. Contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=95951
Programas y proyectos en ejecución	a. Proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, departamental, municipal o distrital, según sea el caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.	Se debe publicar el avance en la ejecución de los proyecto o programas mínimo cada 3 meses. Las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión. La presente obligación se entenderá cumplida si en la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" el sujeto obligado vincula el enlace al Banco de Programas y Proyectos de Inversión, donde se registró el proyecto.	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014 Art. 77, Ley 1474 de 2011	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=62275
Participación en la formulación de políticas	Mecanismos o procedimientos que deben seguir los ciudadanos, usuarios o interesados para participar en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional, indicando:	Acceso a los ciudadanos para participar en política pública a desarrollar	Art. lit i), Ley 1712 de 2014 Art. 15, Dec. 103 de 2015	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=54252
	a. Sujetos que pueden participar.			X		https://www.mindeporte.gov.co/ind

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
						ex.php?idcategoria=54252
	b. Medios presenciales y electrónicos.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=54252
	c. Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=54252
Informes de gestión, evaluación y auditoría	Informes de gestión, evaluación y auditoría incluyendo ejercicio presupuestal. Publicar como mínimo:	Botón de transparencia Control y vigilancia	Arts. 9, lit d) y 11, lit e), Ley 1712 de 2014	X		https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/sistema-control-interno
	a. Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo .			X		https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/sistema-control-interno
	b. Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General de la República o a los organismos de control territorial, según corresponda.			X		https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/sistema-control-interno
	c. Informe de rendición de cuentas a los ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.			X		https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas
	d. Informes a organismos de inspección, vigilancia y control.			X		https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/sistema-control-interno
Reportes de control interno	a. Informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.	Se debe publicar cada cuatro meses según lo establecido por el Artículo 9 de la ley 1474 de 2011. Los sujetos obligados del orden territorial deberán publicar los informes de su sistema de control interno.	Artículo 9, Ley 1474 de 2011	X		https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/sistema-control-interno
Planes de Mejoramiento	a. Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes de control internos o externos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control.	Publicados de acuerdo con la periodicidad establecida por el ente de control,		X		https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/sistema-control-interno/planes-mejoramiento-control-interno
	b. Enlace al sitio web del organismo de control en donde se encuentren los informes que éste ha elaborado sobre la entidad.			X		https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/sistema-control-interno/planes-mejoramiento-control-interno
Trámites y servicios	Trámites que se adelanten ante las mismas, señalando:	Para los sujetos obligados a inscribir sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se entenderá por cumplido este requisito con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial de la entidad con un enlace al Portal del Estado	Art.11, literales a) y b), Ley 1712 de 2014 Art.6, Dec. 103 de 2015 Ley 962 de 2005 Decreto-ley 019 de 2012	X		https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?_com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=MINISTERIO+DEL+DEPORTE&x=0&y=0&p_p_id=

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
		Colombiano o el que haga sus veces. Lo demás sujetos obligados deberán publicar en su sitio web el detalle de todos los servicios que brindan directamente al público, incluyendo todos los literales del presente numeral.				com liferay iframe web portlet IFramePortlet INSTANCE_MLkB2d7OVwPr& com liferay iframe web portlet IFramePortlet INSTANCE_MLkB2d7OVwPr iframe fnd=FindNext
	a. La norma que los sustenta.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/tramites-servicios/tramites
	b. Los procedimientos o protocolos de atención.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/tramites-servicios/tramites
	c. Los costos.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/tramites-servicios/tramites
	d. Los formatos y formularios requeridos, indicando y facilitando el acceso a aquellos que se encuentran disponibles en línea.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/tramites-servicios/tramites
Registro de Activos de Información	El Registro de Activos de información es el inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal y debe cumplir con las siguientes características:	El sujeto obligado debe identificar, gestionar, clasificar, organizar, conservar y actualizar el Registro de Activos de Información (RAI) de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en su programa de Gestión Documental.	Arts.13 y 16, Ley 1712 de 2014 Arts. 37 y 38, Dec. 103 de 2015	X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/inventario-informacion
	a. En formato Excel y disponible en datos abiertos.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/inventario-informacion
	b. Disponible en el portal www.datos.gov.co.			X		https://www.datos.gov.co/browse?q=MINISTERIO%20DEL%20DEPORTE&sortBy=relevance
	c. Nombre o título de la categoría de información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/inventario-informacion
	d. Descripción del contenido de la categoría de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mi

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
						ndeporte/Inventario-informacion
	e. Idioma.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	f. Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	g. Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.).			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	h. Información publicada o disponible.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	i. Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
Índice de Información Clasificada y Reservada	El Índice de información Clasificada y Reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada y debe cumplir con las siguientes características:	El sujeto obligado debe identificar, gestionar, clasificar, organizar y conservar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en su programa de Gestión Documental. El Índice de Información Clasificada y Reservada debe actualizarse cada vez que una información sea calificada como clasificada y reservada y cuando dicha calificación se levante, conforme a lo establecido en el mismo índice y en el Programa de Gestión Documental.	Art.20, Ley 1712 de 2014, Arts. 24, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33, Dec. 103 de 2015	X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	a. En formato Excel y disponible en datos abiertos.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	b. Disponible en el portal www.datos.gov.co.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	c. Nombre o título de la categoría de información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	d. Nombre o título de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	e. Idioma.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	f. Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	g. Fecha de generación de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	h. Nombre del responsable de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion
	i. Objetivo legítimo de la excepción.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/Inventario-informacion

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
	j. Fundamento constitucional o legal.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/inventario-informacion
	k. Fundamento jurídico de la excepción.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/inventario-informacion
	l. Excepción total o parcial.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/inventario-informacion
	m. Fecha de la calificación.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/inventario-informacion
	n. Plazo de clasificación o reserva.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/inventario-informacion
	o. Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.			X		https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/inventario-informacion
Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de la Información, con las siguientes características:	Notificación al ciudadano sobre la información publicada en el sitio web de la entidad y la que se encuentra disponible en otros medios donde se debe identificar, gestionar, clasificar, organizar y conservar Esquema de Publicación de Información de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en su programa de gestión documental.	Art. 12, Ley 1712 de 2014 Arts. 41 y 42, Dec. 103 de 2015	X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion
	a. Nombre o título de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion
	b. Idioma.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion
	c. Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion
	d. Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.).			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transp

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
						arencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion
	e. Fecha de generación de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion
	f. Frecuencia de actualización.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion
	g. Lugar de consulta.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion
	h. Nombre de responsable de la producción de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion
	i. Nombre de responsable de la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion
	j. Procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación. Los sujetos obligados, de acuerdo con el régimen legal aplicable, implementarán mecanismos de consulta a ciudadanos, interesados o usuarios con el fin de identificar información que pueda publicarse de manera proactiva y establecer los formatos alternativos que faciliten la accesibilidad a poblaciones específicas.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
	k. Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.			X		https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/transparencia-acceso-informacion-publica/7-datos-abiertos/gestion-documental/esquema-publicacion
Programa de Gestión Documental	a. Plan para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, elaborado según lineamientos del Decreto 2609 de 2012, o las normas que lo sustituyan o modifiquen.	Articulación de 1. Política de Gestión Documental. 2. Tablas de Retención Documental. 3. Archivo Institucional. 4. Políticas para la gestión de documentos electrónicos (Preservación y custodia digital). 5. Integrarse al Sistema Nacional de Archivos, como insumos de medición de las PQRS	Arts. 15 y 17, Ley 1712 de 2014 Arts. 44 al 50, Dec. 103 de 2015	X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=75702
	b. Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación			X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=75702
Costos de reproducción	a. Costos de reproducción de la información pública.	Este acto administrativo debe ser suscrito por funcionario o empleado de nivel directivo.	Arts. 20 y 21, Dec. 103 de 2015 artículo 29 Ley 1755 del 215	X		https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2020/Gestión_Documental/Costos_de_reproducción.pdf
	b. Acto administrativo o documento equivalente donde se motive de manera individual el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2020/Gestión_Documental/Costos_de_reproducción.pdf
Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	a. Información sobre los mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, y la manera como un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control sobre la misma.	Publicar la dirección, correo electrónico, teléfono y/o enlace al sistema de denuncias, tanto del sujeto obligado como de los entes que ejercen control sobre el mismo, donde las personas puedan presentar una queja y reclamo sobre acciones u omisiones del sujeto obligado.	Art.11, Lit. h), Ley 1712 de 2014 Art. 16, Dec. 103 de 2015 Par. 1 y 2	X		http://gasdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/jpor.coldeportes.jsp
Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	a. Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.	El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su Esquema de Publicación de Información.	Art.11, Lit. h), Ley 1712 de 2014 Art. 52, Dec. 103 de 2015 Par. 2 Art. 54, Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995, artículo 9 ítem 3	X		https://www.mindeporte.gov.co/?idcategoria=65304
	Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:	Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir este informe en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.		X		https://www.mindeporte.gov.co/?idcategoria=65305
	b. Número de solicitudes recibidas.	Informe trimestral		X		https://www.mindeporte.gov.co/?idcategoria=65306

REQUERIMIENTO	Descripción	Explicación	Normatividad	Cumplimiento		Verificación de Cumplimiento
				Si	No	
	c. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.			X		https://www.mindeporte.gov.co/?idcategoria=65307
	d. Tiempo de respuesta a cada solicitud.			X		https://www.mindeporte.gov.co/?idcategoria=65308
	e. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.			X		https://www.mindeporte.gov.co/?idcategoria=65309
Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública	a. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma mediante el número o código de seguimiento asignado	(Artículo 17, Decreto 103 2015)	(Artículo 17, Decreto 103 2015)	X		http://pasdloc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/ter.coldeportes.jsp
Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.	Requisitos generales:		(Decreto No. 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.3.1.1, Numeral 5)	X		http://pasdloc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/ter.coldeportes.jsp
	a. Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes	El formulario debe estar habilitado para que tanto niños y niñas como adolescentes puedan hacer solicitudes de información pública.		X		https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=6267#div_4
	b. Validación de los campos	El formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información.		X		http://pasdloc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/ter.coldeportes.jsp
	c. Ayudas	El sujeto obligado debe disponer de un enlace o documento de ayuda, en donde se detallen las características, requisitos, mecanismos de seguimiento y plazos de respuesta teniendo en cuenta el tipo de petición o solicitud de información		X		http://pasdloc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/ter.coldeportes.jsp
	d. Solicitud de información pública con identidad reservada	El sujeto obligado debe disponer de un enlace que redirija al formato de solicitud de información con identidad reservada, dispuesto por la Procuraduría General de la Nación en su página web. El cual corresponde a: https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page	(Ley 1712, Artículo 4)	X		http://pasdloc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/ter.coldeportes.jsp
	Campos mínimos del formulario:		(Decreto No. 1081 de 2015, Artículo	X		http://pasdloc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/ter.coldeportes.jsp

ANEXO 2

Imagen 2. Porcentaje oportunidad de las respuestas PQRSD

Oportunidad	PQRSD I Semestre 2023	%
Dentro de términos	5256	83%
Fuera de términos	645	10%
No requiere respuesta	5	1%
Sin Respuesta	423	6%
Total	**6329**	**100%**

Imagen 3. Muestra seleccionada PQRSD respuesta fuera de terminos

Radicado de entrada	Tipo de PQRDS	Fecha de radic	Tiempo d	Fecha de v	Radicado de salida	Fecha de respuest	Oportunidad
2023ER0015689	Trámites	22/06/2023 10:15	3 días / -5 di	27-06-2023 /	2023EE0017704	4/07/2023 14:16	Fuera de términos
2023ER0015061	Solicitud de Certificació	14/06/2023 12:02	10 días / -3 c	29-06-2023 /	2023EE0017561	3/07/2023 20:28	Fuera de términos
2023ER0014815	Derecho de Petición	9/06/2023 18:48	10 días / -5 c	27-06-2023 /	2023EE0017548	3/07/2023 20:17	Fuera de términos
2023ER0014560	Derecho de Petición	8/06/2023 8:06	15 días / -1 c	04-07-2023 /	2023EE0017794	5/07/2023 8:57	Fuera de términos
2023ER0014498	Derecho de Petición	7/06/2023 15:22	5 días / -12 c	15-06-2023 /	2023EE0015991	21/06/2023 15:16	Fuera de términos
2023ER0014489	Derecho de Petición	7/06/2023 14:45	5 días / -12 c	15-06-2023 /	2023EE0015991	21/06/2023 15:16	Fuera de términos
2023ER0014419	Derecho de Petición	7/06/2023 9:12	15 días / -2 c	03-07-2023 /	2023EE0017771	4/07/2023 21:23	Fuera de términos
2023ER0014384	Solicitud de Certificació	6/06/2023 15:40	10 días / -8 c	22-06-2023 /	2023EE0016466	23/06/2023 14:58	Fuera de términos
2023ER0014364	Derecho de Petición	6/06/2023 13:38	5 días / -13 c	14-06-2023 /	2023EE0015821	20/06/2023 17:29	Fuera de términos
2023ER0014332	Derecho de Petición	6/06/2023 12:37	5 días / -13 c	14-06-2023 /	2023EE0015616	16/06/2023 14:43	Fuera de términos
2023ER0014154	Derecho de Petición	2/06/2023 17:57	5 días / -15 c	12-06-2023 /	2023EE0015617	16/06/2023 14:43	Fuera de términos
2023ER0014128	Derecho de Petición	2/06/2023 16:09	5 días / -15 c	12-06-2023 /	2023EE0015640	16/06/2023 16:11	Fuera de términos
2023ER0014090	Derecho de Petición	2/06/2023 11:19	5 días / -15 c	12-06-2023 /	2023EE0015622	16/06/2023 15:04	Fuera de términos
2023ER0014077	Solicitud de Certificació	2/06/2023 9:38	10 días / -10	20-06-2023 /	2023EE0016355	22/06/2023 17:18	Fuera de términos
2023ER0014004	Derecho de Petición	1/06/2023 15:47	15 días / -6 c	26-06-2023 /	2023EE0017369	29/06/2023 23:07	Fuera de términos
2023ER0013987	Derecho de Petición	1/06/2023 13:28	10 días / -11	19-06-2023 /	2023EE0016361	22/06/2023 23:20	Fuera de términos
2023ER0013907	Derecho de Petición	1/06/2023 10:57	10 días / -11	19-06-2023 /	2023EE0016357	22/06/2023 18:42	Fuera de términos
2023ER0013894	Derecho de Petición	31/05/2023 17:41	15 días / -7 c	25-06-2023 /	2023EE0016828	27/06/2023 9:45	Fuera de términos
2023ER0013892	Derecho de Petición	31/05/2023 17:38	5 días / -17 c	07-06-2023 /	2023EE0014910	8/06/2023 10:59	Fuera de términos
2023ER0013861	Derecho de Petición	31/05/2023 17:15	5 días / -17 c	07-06-2023 /	2023EE0015277	13/06/2023 16:57	Fuera de términos
2023ER0013786	Derecho de Petición	31/05/2023 11:22	15 días / -7 c	25-06-2023 /	2023EE0017369	29/06/2023 23:07	Fuera de términos
2023ER0013729	Trámites	30/05/2023 16:59	3 días / -20 c	04-06-2023 /	2023EE0014383	5/06/2023 11:56	Fuera de términos
2023ER0013700	Derecho de Petición	30/05/2023 15:55	5 días / -18 c	06-06-2023 /	2023EE0016043	21/06/2023 17:13	Fuera de términos
2023ER0013681	Derecho de Petición	30/05/2023 14:57	5 días / -18 c	06-06-2023 /	2023EE0015290	13/06/2023 17:13	Fuera de términos
2023ER0013679	Derecho de Petición	30/05/2023 14:41	5 días / -18 c	06-06-2023 /	2023EE0014771	7/06/2023 12:22	Fuera de términos
2023ER0013676	Solicitud de Certificació	30/05/2023 14:37	10 días / -13	14-06-2023 /	2023EE0016137	22/06/2023 8:48	Fuera de términos
2023ER0013583	Derecho de Petición	29/05/2023 16:55	15 días / -9 c	21-06-2023 /	2023EE0016297	22/06/2023 15:39	Fuera de términos
2023ER0013546	Derecho de Petición	29/05/2023 13:43	10 días / -14	13-06-2023 /	2023EE0016049	21/06/2023 18:53	Fuera de términos
2023ER0013495	Solicitud de Certificació	29/05/2023 11:56	10 días / -14	13-06-2023 /	2023EE0016137	22/06/2023 8:48	Fuera de términos
2023ER0013472	Derecho de Petición	29/05/2023 11:18	15 días / -9 c	21-06-2023 /	2023EE0016240	22/06/2023 14:26	Fuera de términos
2023ER0013488	Derecho de Petición	28/05/2023 21:09	15 días / -10	20-06-2023 /	2023EE0017370	29/06/2023 23:08	Fuera de términos
2023ER0013415	Solicitud de Certificació	26/05/2023 21:30	10 días / -15	12-06-2023 /	2023EE0015279	13/06/2023 16:58	Fuera de términos
2023ER0013355	Derecho de Petición	26/05/2023 13:20	15 días / -10	20-06-2023 /	2023EE0017506	30/06/2023 16:51	Fuera de términos
2023ER0013297	Derecho de Petición	26/05/2023 10:54	15 días / -10	20-06-2023 /	2023EE0017036	28/06/2023 9:49	Fuera de términos
2023ER0013319	Derecho de Petición	26/05/2023 9:14	15 días / -10	20-06-2023 /	2023EE0016284	22/06/2023 15:31	Fuera de términos
2023ER0013278	Derecho de Petición	25/05/2023 18:40	10 días / -16	08-06-2023 /	2023EE0015165	13/06/2023 11:13	Fuera de términos
2023ER0013105	Solicitud de Certificació	25/05/2023 9:57	10 días / -16	08-06-2023 /	2023EE0015042	9/06/2023 11:23	Fuera de términos
2023ER0013108	Derecho de Petición	24/05/2023 17:25	5 días / -22 c	31-05-2023 /	2023EE0014545	6/06/2023 11:59	Fuera de términos
2023ER0013094	Derecho de Petición	24/05/2023 16:54	5 días / -22 c	31-05-2023 /	2023EE0014547	6/06/2023 12:03	Fuera de términos
2023ER0013082	Derecho de Petición	24/05/2023 16:09	15 días / -12	15-06-2023 /	2023EE0015933	21/06/2023 12:23	Fuera de términos
2023ER0013080	Derecho de Petición	24/05/2023 16:03	15 días / -12	15-06-2023 /	2023EE0016257	22/06/2023 15:14	Fuera de términos

ANEXO 3

Verificación memorandos remisorios por el proceso SIC, seguimiento a las peticiones

Dependencia destino	Radicado	Asunto/Referencia	Fecha de radicación
Despacho del Ministro	2023IE0000775	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a 06-01-2023 06:45 am	14/02/2023 16:58
	2023IE0001796	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a -10-03-2023 06:45 am	17/03/2023 9:42
	2023IE0002673	Seguimiento a peticiones primer trimestre 2023- base actualizada a 11-04-2023 07:00 am	18/04/2023 8:59
	2023IE0003493	Seguimiento a peticiones mes de abril 2023- base actualizada a 02-05-2023 07:00 am	5/05/2023 14:51
	2023IE0006515	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 14:29
Oficina de Control Interno	2023IE0001794	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a -10-03-2023 06:45 am	17/03/2023 9:41
	2023IE0002679	Seguimiento a peticiones primer trimestre 2023- base actualizada a 11-04-2023 07:00 am	18/04/2023 9:46
	2023IE0006538	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 17:12
Oficina Juridica	2023IE0000778	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a 06-01-2023 06:45 am	14/02/2023 17:02
	2023IE0001793	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a -10-03-2023 06:45 am	17/03/2023 9:41
	2023IE0002680	Seguimiento a peticiones primer trimestre 2023- base actualizada a 11-04-2023 07:00 am	18/04/2023 9:47
	2023IE0005232	Seguimiento a peticiones mes de mayo 2023- base actualizada a 05-06-2023 05:00 pm	14/06/2023 17:32
	2023IE0006540	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 17:13
Oficina Asesora de Planeación	2023IE0000780	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a 06-01-2023 06:45 am	14/02/2023 17:05
	2023IE0001792	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a -10-03-2023 06:45 am	17/03/2023 9:41
	2023IE0002678	Seguimiento a peticiones primer trimestre 2023- base actualizada a 11-04-2023 07:00 am	18/04/2023 9:46
	2023IE0006537	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 17:11
Control Interno Disciplinario	2023IE0000779	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a 06-01-2023 06:45 am	14/02/2023 17:04
	2023IE0001790	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a -10-03-2023 06:45 am	17/03/2023 9:40
	2023IE0005233	Seguimiento a peticiones mes de mayo 2023- base actualizada a 05-06-2023 05:00 pm	14/06/2023 17:33
	2023IE0006539	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 17:12

Dependencia destino	Radicado	Asunto/Referencia	Fecha de radicación
Secretaria General	2023IE0000782	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a 06-01-2023 06:45 am	14/02/2023 17:07
	2023IE0001789	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a -10-03-2023 06:45 am	17/03/2023 9:40
	2023IE0002681	Seguimiento a peticiones primer trimestre 2023- base actualizada a 11-04-2023 07:00 am	18/04/2023 9:48
	2023IE0003514	Seguimiento a peticiones mes de abril 2023- base actualizada a 02-05-2023 07:00 am	5/05/2023 16:56
	2023IE0006536	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 17:11
GIT Talento Humano	2023IE0005234	Seguimiento a peticiones mes de mayo 2023- base actualizada a 05-06-2023 05:00 pm	14/06/2023 17:35
Despacho del Viceministro	2023IE0000783	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a 06-01-2023 06:45 am	14/02/2023 17:08
	2023IE0001795	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a -10-03-2023 06:45 am	17/03/2023 9:42
	2023IE0002672	Seguimiento a peticiones primer trimestre 2023- base actualizada a 11-04-2023 07:00 am	18/04/2023 8:55
	2023IE0006516	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 14:31
	2023IE0006532	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 17:09
DT. Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	2023IE0000781	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a 06-01-2023 06:45 am	14/02/2023 17:06
	2023IE0001791	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a -10-03-2023 06:45 am	17/03/2023 9:40
	2023IE0002676	Seguimiento a peticiones primer trimestre 2023- base actualizada a 11-04-2023 07:00 am	18/04/2023 9:44
	2023IE0003492	Seguimiento a peticiones mes de abril 2023- base actualizada a 02-05-2023 07:00 am	5/05/2023 14:51
	2023IE0005235	Seguimiento a peticiones mes de mayo 2023- base actualizada a 05-06-2023 05:00 pm	14/06/2023 17:36
	2023IE0006533	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 17:10
DT. Fomento y desarrollo	2023IE0000776	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a 06-01-2023 06:45 am	14/02/2023 16:59
	2023IE0001788	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a -10-03-2023 06:45 am	17/03/2023 9:35
	2023IE0002674	Seguimiento a peticiones primer trimestre 2023- base actualizada a 11-04-2023 07:00 am	18/04/2023 9:23
	2023IE0005236	Seguimiento a peticiones mes de mayo 2023- base actualizada a 05-06-2023 05:00 pm	14/06/2023 17:39
	2023IE0006534	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 17:10

Dependencia destino	Radicado	Asunto/Referencia	Fecha de radicación
DT. Inspección, vigilancia y control	2023IE0000777	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a 06-01-2023 06:45 am	14/02/2023 17:01
	2023IE0001787	Seguimiento a peticiones mes de enero del año 2023- base actualizada a -10-03-2023 06:45 am	17/03/2023 9:35
	2023IE0002675	Seguimiento a peticiones primer trimestre 2023- base actualizada a 11-04-2023 07:00 am	18/04/2023 9:24
	2023IE0005237	Seguimiento a peticiones mes de mayo 2023- base actualizada a 05-06-2023 05:00 pm	14/06/2023 17:40
	2023IE0006541	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 17:13
GIT Infraestructura	2023IE0002677	Seguimiento a peticiones primer trimestre 2023- base actualizada a 11-04-2023 07:00 am	18/04/2023 9:44
	2023IE0003494	Seguimiento a peticiones mes de abril 2023- base actualizada a 02-05-2023 07:00 am	5/05/2023 14:53
	2023IE0005238	Seguimiento a peticiones mes de mayo 2023- base actualizada a 05-06-2023 05:00 pm	14/06/2023 17:40
	2023IE0006535	Seguimiento a peticiones de enero a junio del 2023- base actualizada a 05-07-2023 15:02 pm	14/07/2023 17:10