

MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 15-04-2024 11:52
 Al Contestar Cite Este No.: 2024IE0003161 Fol:34 Anex:2 FA:0
 ORIGEN 110 OFICINA DE CONTROL INTERNO / DEYANID PEÑA VARELA
 DESTINO 100 DESPACHO DEL MINISTRO / LUZ CRISTINA LOPEZ TREJOS
 ASUNTO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO A LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
 OBS

PARA: LUZ CRISTINA LOPEZ TREJOS**2024IE0003161**

Cargo: Ministra del Deporte

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

ASUNTO: Informe de seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - II semestre 2023 (Oportunidad y Calidad)

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 artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Nacional No. 403 de 2020, esta Oficina remite el resultado del Seguimiento Normativo a las PQRSD correspondiente al segundo 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


DEYANID PEÑA VARELA

Cargo: Jefe Oficina de Control Interno (E)

Anexos: (Informe final a las PQRSD - II semestre 2023)

Elaboró: Lina Maria Garcia Diaz - Contratista

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

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 - II 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 segundo 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 julio a 31 de diciembre de 2023.

Marco Normativo:

- **Constitución Política de Colombia**, Artículo 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 derechos fundamentales.”
- **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.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

- *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”* Título II, Capítulos I y II. 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 ° 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

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

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. En concordancia con lo establecido en los artículos 3° y 26 de la Ley 1712 de 2014, en la 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 3 de 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 1753 de 2015*”.
- **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.
- **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. 5.3 Atributos 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.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

- **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 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.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

2. 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 Auditoría, 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 esta Oficina realizó la solicitud de información sobre el seguimiento normativo a las PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2023 mediante radicado No. 2024IE0002068 del 11 de marzo de 2024. Posteriormente, el 14 de marzo de 2024 el GIT de Servicio Integral al Ciudadano emitió respuesta mediante memorando radicado No. 2024IE00002233.

Seguido 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 Integral al Ciudadano.

Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano, correspondientes al tercer y cuarto 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.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

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 contrastó 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/recursos_user/2024/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Febrero/CARTA_TRATO_DIGNO_%281%29.pdf; 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

Con respecto a este ítem se pudo evidenciar que el Ministerio del Deporte cuenta con 3 modalidades vigentes de atención al ciudadano, así:

Tabla 1. Canales vigentes – Atención PQRSD Mindeporte.

MODALIDAD	Tipo	Descripción
Virtual	Página Web	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/canales-atencion
	Ventanilla Única Virtual	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano	

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

MODALIDAD	Tipo	Descripción
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género del deporte	
	Foros y Consultas Ciudadanas	
	Correos electrónicos	contacto@mindeporte.gov.co nisilencioniviolenca@mindeporte.gov.co notijudiciales@mindeporte.gov.co controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co
	Consultas públicas normativas	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas
	App Ventanilla Única Mindeporte	Play Store
Telefónico	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Línea de Servicio al Ciudadano	(57-601) 4377030 Ext 1193-1195-1197
	Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
Presencial	Ventanilla física 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.

INSTRUMENTOS PARA LA MEDICIÓN Y PERCEPCIÓN DEL SEVICIO

Teniendo en cuenta lo informado por el GIT de Servicio al Ciudadano mediante memorando No. 2024IE0002233, el Ministerio del Deporte cuenta con instrumentos que permiten la medición de la percepción de calidad, señalados a continuación:

- Procedimiento medición de percepción de calidad en trámites, servicios o productos SI-PD-016
- Encuesta de medición de percepción de la calidad en el servicio SI-FR-019
- Encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, trámites y servicios SI-FR-026
- Herramienta de medición de experiencia ciudadana diseñada por función pública y habilitada en la página web en el siguiente enlace: <https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/evaluacion-experiencia-ciudadana>.

Una vez, analizado el procedimiento medición de percepción de calidad en trámites, servicios o productos SI-PD-016, se puede evidenciar que el proceso Servicio Integral al Ciudadano elaboró el informe anual institucional correspondiente a la vigencia 2023 agrupando todos los reportes de análisis de la incidencia de los resultados de la medición en la gestión de la entidad, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en el

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

link: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/informe-anual-gestion-participacion-ciudadana/2023>.

A su vez, en el aplicativo Isolución se encuentran los formatos “Encuesta de medición de percepción de la calidad en el servicio SI-FR-019” y “Encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, trámites y servicios SI-FR-026”. Sin embargo, dichos formatos se encuentran desactualizados frente al logo institucional.

Imagen 1. Formato SI-FR-019 -Desactualización logo institucional.

 MINISTERIO DEL DEPORTE	PROCESO	Versión: 2
	Servicio Integral al Ciudadano	CÓDIGO: SI – FR – 019
	FORMATO	Página 1 de 2
	Encuesta de medición percepción de calidad en el servicio	

Lo invitamos a compartir su punto de vista sobre su experiencia de servicio. Las opiniones aquí registradas permitirán iniciar cambios e identificar nuevos retos en nuestra entidad.

La información registrada tendrá un manejo confidencial y de uso exclusivo en el proceso de calidad de la Entidad.

Fecha de diligenciamiento de la encuesta Día Mes Año

Nombre del evento:	
Nombres y apellidos del participante	
Objetivo del evento:	
Ciudad o Municipio de origen	Departamento
Señale su rol (Presidente, coordinador, delegado, ETC)	
Correo Electrónico:	
	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

¿Autoriza a **Mindeporte** para utilizar sus datos para invitarlo a futuros ejercicios de participación ciudadana que

Fuente: Aplicativo Isolucion

Imagen 2. Formato SI-FR-026 -Desactualización logo institucional.

 MINISTERIO DEL DEPORTE	PROCESO:	VERSIÓN: 1
	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	CÓDIGO:
	FORMATO:	12/11/2020
	Encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, trámites y servicios.	

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN RESPUESTA A PETICIONES, CANALES DE ATENCIÓN, TRÁMITES Y SERVICIOS

La pregunta 1 evalúa la calidad en la respuesta a su petición (derechos de petición, solicitud de certificación, denuncias, trámites y servicios).

1. Seleccione la respuesta que más se identifique con su opinión de acuerdo a los aspectos a evaluar: Excelente (E)

Excelente (E) Bueno (B) Regular (R) Malo (M)

La precisión en la respuesta con relación su solicitud.

La claridad en la respuesta dada a su solicitud

Fuente: Aplicativo Isolucion

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Por lo cual, la Oficina de Control Interno recomienda al GIT de Servicio Integral al Ciudadano realizar la actualización de los logos institucionales en los formatos correspondientes.

POLITICA PÚBLICA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

En consideración a este punto el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, llevó a sesión extraordinaria del 20 y 27 de diciembre de 2023, ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la aprobación de la Política Institucional de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta la actualización de esta, la cual fue aprobada por los miembros de dicho comité.

Imagen 3. Presentación Comité Institucional de Gestión y Desempeño 20 y 27 de diciembre 2023. Aprobación Política Institucional Servicio al Ciudadano.



8.1. Aprobación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano Versión No 2.

Razones por las cuales se realiza la actualización de la Política:

- Articulación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano con las políticas y lineamientos que lidera actualmente el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano
 - Servicio al ciudadano
 - Participación ciudadana en la gestión pública (incluyendo Rendición de Cuentas)
 - Racionalización de trámites
 - Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción
- Actualización y articulación con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 y otras normativas vigentes.
- Hallazgo por parte de la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2023.

Fuente: Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

De igual manera, dicha Política se encuentra publicada en el aplicativo Isolucion en el link <https://sig.mindeporte.gov.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBcnRyY3Vsby5hc3A%2fUGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWlbnRvNENvbGRlcG9y dGVzLzQvNDJjMDMzNjA3ODUzNGFmMGE4NzdhNTQyMjY0ZDA0NmlvNDJjMDMzNjA3ODUzNGFmMGE4NzdhNTQyMjY0ZDA0NmluYXNwJkIEQVJUSUNVTE89Njc5Mzk%3d> y en la página web de la entidad link: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano#:~:text=La%20Pol%C3%ADtica%20Institucional%20de%20Servicio,la%20garant%C3%ADa%20de%20los%20derechos>

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 memorando mediante radicado 2024IE0002233 del 14 de marzo de 2024 con anexo “2. base PQRSD segundo semestre 2023 para Control Interno” información la cual es extraída del aplicativo de Gestión documental del Ministerio del Deporte – GESDOC, así mismo la página web del Ministerio donde reposan los Informes de

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Gestión Servicio Integral al Ciudadano correspondientes al I, II, III y IV trimestre de la presente vigencia, en el link <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-gestion-servicio-al-ciudadano-2023>, evidenciando lo siguiente:

Tabla 2. Distribución comparativa por tipo de PQRSD durante el 1º semestre 2023 y 2º semestre 2023.

Tipología documento	PQRSD I Semestre 2023	PQRSD II Semestre 2023
Consultas de Acceso a la información Pública	27	8
Denuncias	120	115
Derechos de Petición	4604	8162
Felicitaciones y/o Reconocimientos	9	0
Servicios	10	8
Solicitudes Certificación	992	899
Tramites	567	605
Total	6329	9797

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 2024IE0002233, se constató los canales de ingreso de las 9.797 PQRSD durante el 2º semestre del 2023, así:

Tabla 3. Canales de ingreso PQRSD – 2º semestre 2023

CANALES	INGRESO PQRSD - II Semestre de 2023
Correo electrónico	4771
Página Web - Sistema Gestión de Peticiones	1972
Línea Conmutador	1077
Línea Directa	8
Línea Gratuita	85
Ventanilla Única de Radicación	1494
Chat Servicio Integral al Ciudadano	297
Atención Presencial	86
gov.co	7
App Móvil Mindeporte	0
Total	9797

Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

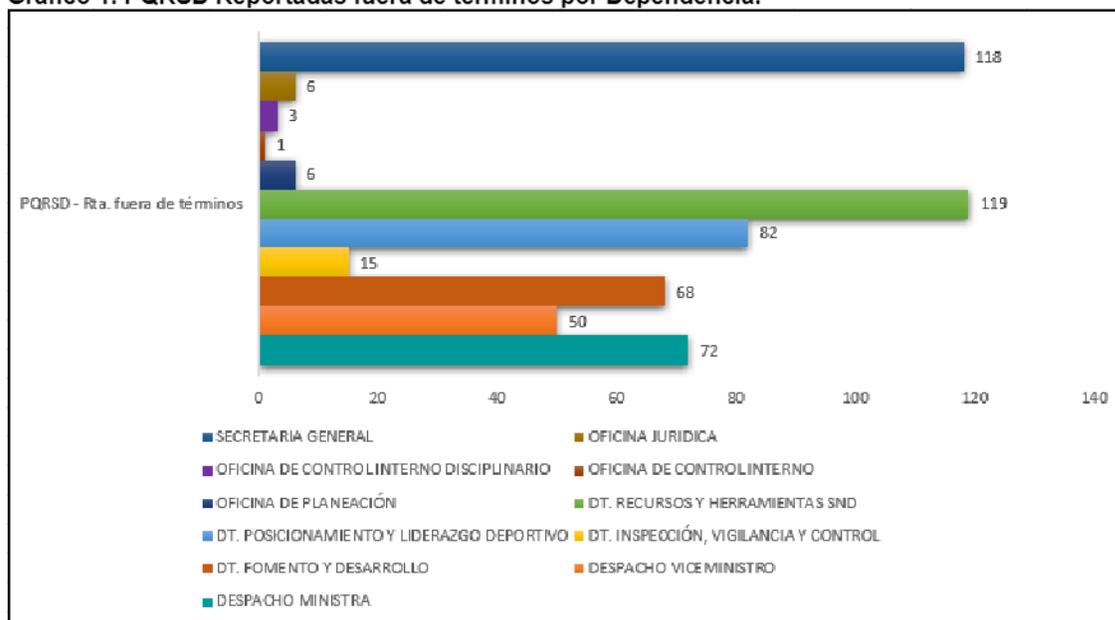
Tabla 4. Oportunidad PQRSD durante el 2º semestre 2023.

Oportunidad	PQRSD II Semestre 2023	%
Dentro de términos	9249	94%
Fuera de términos	540	6%
No indica la base de datos	8	0%
Total	9797	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 segundo semestre del 2023 es del 94%, 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 540 PQRSD reportan fuera de término, reflejando un 6% de atención extemporánea y 8 PQRSD se encuentran sin respuesta o no se identifica en la base remitida por el equipo auditado en el aplicativo GESDOC, por lo cual no es posible establecer la oportunidad de la respuesta en las mismas y de no atención calculado sobre el total de solicitudes recibidas en el segundo semestre 2023 de 9797, 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

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

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.

Tabla 5. Respuestas fuera de términos a las PQRSD por cada Dependencia.

Respuestas fuera de términos a las PQRSD por cada Dependencia		
Dependencia	No. de Respuestas PQRSD fuera de términos	% de respuesta fuera de términos
Despacho Ministra.	72	13%
Despacho Viceministro.	50	9%
DT. Fomento Y Desarrollo	68	13%
DT. Inspección, Vigilancia Y Control	15	3%
DT. Posicionamiento Y Liderazgo Deportivo	82	15%
DT. Recursos Y Herramientas SND	119	22%
Oficina Asesora de Planeación	6	1%
Oficina Asesora de Control Interno	1	0,2%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	1%
Oficina Jurídica	6	1%
Secretaría General	118	22%
Total	540	100%

Fuente: Elaboración propia OCI

Lo anterior denota la materialización del riesgo “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 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.

Recepción de las PQRSD gestionadas por cada una de las Dependencias al II semestre del 2023.

Una vez analizada la base de datos remitida por el GIT Servicio Integral al Ciudadano extraída del aplicativo GESDOC y denominada “2. base PQRSD segundo semestre 2023 para Control Interno”, se puede observar que las dependencias con mayor número de PQRSD recibidas durante el segundo semestre del 2023 fueron Secretaría General con un total de 3128 PQRSD recibidas lo que equivale al 32%, seguido la Dirección de Recursos y Herramientas con 2264 equivalente al 23%, posterior las Direcciones de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo y Inspección, Vigilancia y Control con un 13% de PQRSD recibidas; a continuación se presenta el detalle de la recepción de la PQRSD por Dependencias.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Tabla 6. Recepción de las PQRSD II semestre del 2023

Recepción de las PQRSD gestionadas por cada una de las Dependencias al II semestre del 2023		
Dependencia	No. de PQRSD recibidas por Dependencia	% de PQRSD recibidas
Despacho Ministra.	502	5%
Despacho Viceministro.	199	2%
DT. Fomento Y Desarrollo	905	9%
DT. Inspección, Vigilancia Y Control	1296	13%
DT. Posicionamiento Y Liderazgo Deportivo	1314	13%
DT. Recursos Y Herramientas SND	2264	23%
Oficina Asesora de Planeación	57	1%
Oficina Asesora de Control Interno	3	0%
Oficina de Control Interno Disciplinario	38	0,4%
Oficina Jurídica	91	1%
Secretaría General	3128	32%
Total	9797	100%

Fuente: Elaboración propia OCI

De lo anterior, se puede evidenciar que las dependencias Secretaría General, DT. Recursos Y Herramientas SND, DT. Inspección, Vigilancia y Control y DT. Posicionamiento y Liderazgo Deportivo tienen el mayor número de PQRSD recibidas para la atención oportuna.

GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRSD

Durante la elaboración del presente seguimiento se observó que el GIT de Servicio Integral al Ciudadano conforme al anexo “CONTROL MEMORANDOS ENVIADOS A LAS DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023” recibido en la respuesta de solicitud de información mediante memorando 2024IE0002233 del 14/03/2024, ha realizado controles de seguimiento a la oportunidad de las respuestas de PQRSD por cada una de las dependencias, con la emisión mensual de memorandos radicados en GESDOC con asunto “Seguimiento a peticiones de enero a agosto del 2023- base actualizada a 31-08-2023 09:52 am”, así:

Tabla 7. Control memorandos dependencias – II Semestre 2023

CONTROL MEMORANDOS ENVIADOS A LAS DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023						
DIRECCIONES Y GIT	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	
DESPACHO DEL MINISTRO	2023IE0008873	2023IE0010499	2023IE0011426	2023IE0013131	2024IE0000100	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2023IE0008874	2023IE0010500	2023IE0011427	2023IE0013132	2024IE0000101	
OFICINA JURÍDICA	2023IE0008875	2023IE0011429	2023IE0013133	2024IE0000110	2024IE0000201	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2023IE0008876	2023IE0010501	2023IE0011430	2023IE0013135	2024IE0000108	

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

CONTROL MEMORANDOS ENVIADOS A LAS DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023					
DIRECCIONES Y GIT	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2023IE0009047	2023IE0010502	2023IE0011431	2023IE0013134	2024IE0000107
SECRETARÍA GENERAL	2023IE0009029	2023IE0010578	2023IE0011550	2023IE0013136	2024IE0000201
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	2023IE0009046	2023IE0010636	2023IE0011432	2023IE0013137	2024IE0000109
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	2023IE0009050	2023IE0010637	2023IE0011433	2023IE0013138	2024IE0000103
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	2023IE0009049	2023IE0010638	2023IE0011434	2023IE0013139	2024IE0000102
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	2023IE0009051	2023IE0010640	2023IE0011435	2023IE0013140	2024IE0000104
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	2023IE0009052	2023IE0010639	2023IE0011436	2023IE0013141	2024IE0000105

Fuente: Elaboración propia OCI

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Conforme a este ítem el GIT Servicio Integral al Ciudadano, remitió por medio de adjunto denominado “Ejercicios de percepción ciudadana.doc”, el número de eventos cubiertos con encuestas de satisfacción indicando que durante la vigencia 2023, se realizaron 32 ejercicios de percepción a los ciudadanos, conforme a la tabla que se relaciona a continuación:

Tabla 7. Numero de eventos cubiertos con encuestas de satisfacción- vigencia 2023.

Trimestre	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas	Link del Informe
PRIMER TRIMESTRE Enero-Marzo		No se realizaron mediciones de percepción de la calidad					0%	0	
SEGUNDO TRIMESTRE Abril-Junio	1	IPC Juegos Parapanamericanos 2023	GIT Juegos y eventos	Bogotá	Junio	Publicado	84%	101	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=104860
	2	IPC Servicio Comunicaciones 1er Semestre 2023	GIT Comunicaciones	Virtual	Junio	Publicado	77%	67	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=104917

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Trimestre	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas	Link del Informe
	3	IPC Servicio TIC'S primer Semestre 2023	GIT Tics	Virtual	Junio	Publicado	90%	78	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=104916
	4	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Istmina 2023	GIT Recreación	Istmina	Junio	Publicado	93%	70	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=104919
	5	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Buenaventura 2023	GIT Recreación	Virtual	Junio	Publicado	96%	40	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=104918
TERCER TRIMESTRE (Julio-septiembre)	6	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Riohacha2023.	GIT Recreación	Riohacha	Julio	Publicado	98%	138	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=104915
	7	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Popayán 2023.	GIT Recreación	Popayán	Julio	Publicado	98%	174	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=104985
	8	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Bogotá 2023.	GIT Recreación	Bogotá	Julio	Publicado	98%	83	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105026
	9	IPC Transparencia y Acceso a la Información Pública 2023	GIT SIC	Bogotá	Agosto	Publicado	68%	124	https://www.mindeporte.gov.co/menu-participa/informes-evaluacion-transparencia-acceso-informacion-publica/2023
	10	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Paipa-Boyacá 2023.	GIT Recreación	Paipa	Agosto	Publicado	95%	101	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105101
	11	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Ibagué-Tolima 2023.	GIT Recreación	Ibagué	Agosto	Publicado	99%	136	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105102
	12	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Fortul-Arauca 2023.	GIT Recreación	Fortul	Agosto	Publicado	98%	166	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105156
	13	IPC Proceso de	GIT	Neiva	Agosto	Publicado	98%	120	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105156

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Trimestre	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas	Link del Informe
		Cualificación Mandalavida en los territorios Neiva 2023.	Recreación						rte.gov.co/index.php?idcategoria=105166
	14	Encuentro Juvenil Regional Programa Campamentos Juveniles	GIT Recreación	Pacífico	Agosto	Publicado	96%	116	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105167
	15	Reunión virtual de Lineamientos de programas de hábitos y estilos de vida saludable (virtual)	GIT Actividad Física	Virtual	Agosto	Publicado	99%	88	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105376
	16	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Mocoa 2023.	GIT Recreación	Mocoa	Septiembre	Publicado	98%	243	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105275
	17	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios San Andrés 2023.	GIT Recreación	San Andrés	Septiembre	Publicado	94%	107	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105356
	18	Encuentro Juvenil Regional Programa Campamentos Juveniles	GIT Recreación	Andina-Orinoquía	Septiembre	Publicado	96%	86	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105357
	19	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Cúcuta 2023.	GIT Recreación	Cúcuta	Septiembre	Publicado	98%	208	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105358
	20	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Vaupés 2023.	GIT Recreación	Vaupés	Septiembre	Publicado	97%	165	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105355
	21	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Atlántico 2023.	GIT Recreación	Barranquilla	Septiembre	Publicado	99%	127	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105375
CUARTO TRIMESTRE (octubre-diciembre)	22	IPC Proceso de percepción Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Bogotá D.C	Octubre	Publicado	97%	44	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105378
	23	IPC Proceso de percepción XXXII Encuentro Juvenil Nacional Bogotá 2023 Programa Campamentos Juveniles	GIT Recreación	Bogotá D.C	Octubre	Publicado	90%	249	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105485

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Trimestre	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas	Link del Informe
	24	Encuentro Juvenil Regional Programa Campamentos Juveniles Zona Centro-Oriente 2023	GIT Recreación	Buenaventura	Octubre	Publicado	96%	116	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105792
	25	Curso Nacional de Actividad Física Dirigida Grupal	GIT Actividad Física	Nilo	Octubre	Publicado	98%	275	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105793
	26	Encuentro Regional Programa Campamentos Juveniles Región Caribe	GIT Recreación	Cartagena	Octubre	Publicado	95%	90	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105791
	27	Curso Nacional de Actividad Física Dirigida Grupal	GIT Actividad Física	Sevilla	Noviembre	Publicado	99%	34	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105827
	28	Encuentro Juvenil Regional Programa Campamentos Juveniles Zona Centro-Oriente 2023	GIT Recreación	Tunja	Noviembre	Publicado	98%	99	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105794
	29	IPC Servicio TIC'S II Semestre 2023.	GIT Tics	Virtual	Noviembre	Publicado	95%	61	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=105975
	30	Festival deportivo	GIT Deporte Escolar	Colombia	Noviembre	Publicado	99%	145	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/medicion-percepcion-calidad-tramites-servicios-productos/informes-percepcion-calidad-servicio/informes-percepcion-calidad-servicio-2023/cuarto-trimestre/informe-festival-escolar-deportivo
	31	Taller psicosocial de padres de familia	GIT Deporte Escolar	Colombia	Noviembre	Publicado	99%	899	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/medicion

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Trimestre	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas	Link del Informe	
									-percepcion-calidad-tramites-servicios-productos/informes-percepcion-calidad-servicio/informes-percepcion-calidad-servicio-2023/cuarto-trimestre/informe-taller-psicosocial-para-padres	
	32	IPC Servicio Comunicaciones II Semestre 2023.	GIT Comunicaciones	Virtual	Diciembre	Publicado	75%	50	https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=106012	
Total de eventos	32	Número total de Personas Encuestadas durante el 2023							4600	
						Índice de percepción general	94%			

Fuente: *GIT Servicio Integral al Ciudadano.*

Dado lo anterior, se puede observar que conforme a un promedio en el índice de percepción general de calidad del servicio por medio de encuestas de satisfacción de eventos cubiertos es de un 94%.

OFICINA DE RELACIONAMIENTO

De acuerdo con la respuesta remitida por el GIT Servicio Integral al Ciudadano mediante memorando 2024IE0002233 del 14/03/2024, conforme a la solicitud por parte de esta Oficina indicar los “Avance de acciones implementadas para la creación de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía”, se puede observar que dicho GIT ha adelantado acciones en el marco del cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, en su artículo 17, mediante comunicaciones escritas a la Oficina Asesora de Planeación, Talento Humano y Secretaría General, en memorandos:

- [2023IE0004254](#) a Oficina Asesora de Planeación con copia a Viceministerio y a Secretaría General.
- [2023IE0008323](#) a Oficina Asesora de Planeación.
- [2023IE0014415](#) a Grupo Interno de Talento Humano Requerimientos desde Servicio Integral al Ciudadano a tener en cuenta en Planes Talento Humano
- [2023IE0014685](#) Secretaría General Solicitud necesidades recursos de personal y otros GIT SIC 2024.

Así como en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano como documento institucional donde se incorporó la creación de la Oficina de Relacionamiento con la ciudadanía como una necesidad estratégica.

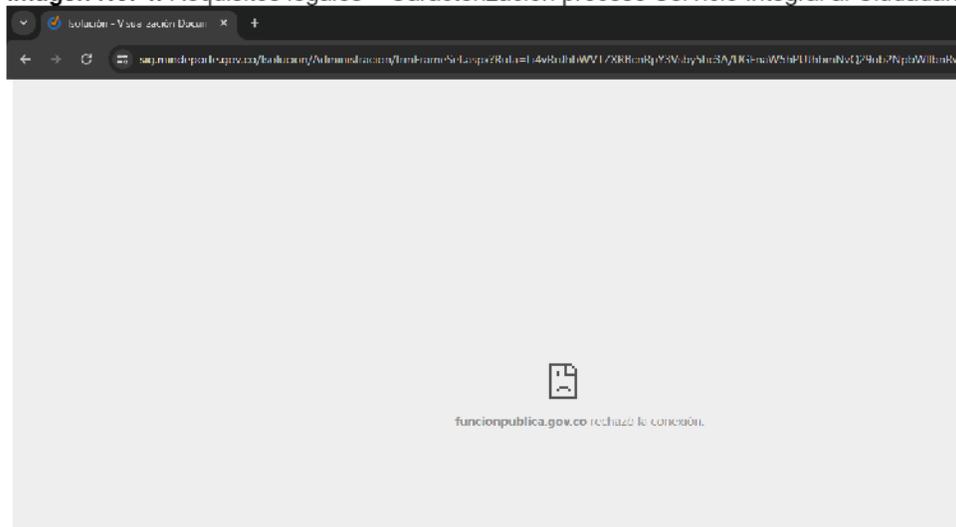
	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

VERIFICACIÓN DE NORMOGRAMA / CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

Durante el desarrollo del presente seguimiento se procedió a verificar la normatividad aplicable del proceso, en el cual se solicitó al GIT Servicio Integral al Ciudadano remitir el normograma y/o respectivo enlace donde pueden ser consultadas las disposiciones normativas que aplican al mismo, por tanto, mediante memorando 2024IE0002233 el GIT indico *“El documento vigente Caracterización del proceso de Servicio Integral al Ciudadano código SI-CP-002 en el aparte de REQUISITOS LEGALES se encuentra incluida la normatividad asociada al proceso con los enlaces correspondientes”*.

Dado lo anterior, y teniendo en cuenta que el proceso no adjunto el normograma se procedió a verificar el apartado -Requisitos Legales en la caracterización del proceso en el aplicativo Isolución con código SI-CP-002, evidenciando que las normas allí indicadas no se pueden constatar toda vez que, en el vínculo no se permiten visualizar las normas indicadas.

Imagen No. 4. Requisitos legales – Caracterización proceso Servicio Integral al Ciudadano -SI-CP-002



Fuente: Isolucion SI-CP-002

Así mismo, no se evidencia dentro del apartado Requisitos legales las normas internas que competen a este Ministerio en especial a las funciones de las dependencias y grupos internos de trabajo en especial al GIT Servicio Integral al Ciudadano, así mismo, demás normatividad que aplique al proceso.

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, cuenta con un Plan de mejoramiento pendiente de verificación por parte de la Oficina de Control Interno correspondiente al hallazgo *“H – SIC – 01 - 2024 – CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES*

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

PROPUESTAS EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA – PAAC 2023”.

Así mismo, no cuenta con más acciones en estado abiertos y/o vencidos 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.

3. RESULTADOS:

RESUMEN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

Código	Título	Resultados Informe Final
<i>H – ATC – 01 – 2024</i>	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD	<u>Queda en firme</u> (ATC), (FP), (FD), (BS), (AL) y (GH)
<i>H – DE – 02 – 2024</i>	CUMPLIMIENTO LEY 2052 DE 2020 – OFICINA DE RELACION CON EL CIUDADANO	<u>Queda en firme</u> (DE) y (GH)
<i>O – SI – 01 – 2024</i>	REQUISITOS LEGALES – CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	<u>Se levanta</u> (SI).
Beneficio del Seguimiento		
<i>BS-SI-01-2024</i>	REQUISITOS LEGALES – CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	

HALLAZGOS

H – ATC – 01 – 2024 – OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD:

Condición:

Se evidenció en la base de datos de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2023, que a quinientas cuarenta (540) PQRSD allegadas al Ministerio del Deporte se dio respuesta fuera de términos, reflejando un 6% de atención extemporánea, al momento de realizar el presente seguimiento, lo anterior calculado sobre el total de solicitudes recibidas (9.797) durante el periodo de seguimiento. (Ver anexo 2 y base de datos PQRSD adjunta)

Este hallazgo aplica de igual manera para los procesos (FP), (FD), (AL) (BS) y (GH).

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

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

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 de los procesos 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.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

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 6% de las peticiones radicadas en el segundo 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.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta la comunicación del informe preliminar mediante radicado 2024IE0002933 del 05 de abril de 2024, la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo remitió respuesta mediante radicado No. 2024IE0003058 del 10 de abril de 2024 a las 16:01 manifestando lo siguiente:

“(…) Se advierte en el informe que se proyecta el hallazgo H – ATC – 01 – 2024 de título OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD, e indica en su informe que este hallazgo aplica para el proceso de Altos Logros.

Adiciona su informe una base de datos sobre la cual fundamenta lo citado en su escrito. No obstante, sobre lo ahí establecido, encontramos preciso que tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

Radicado de entrada: 2023ER0035403.

*Aclaración: El correo corresponde a la respuesta de una comunicación de Camila Juagibioy del Ministerio del Deporte, donde le notifica la resolución que salió para pago de *Juegos Bolivarianos 2002*. En los registros de auditoría reposa la nota "La presente petición procede a ser cerrada ya que se da respuesta mediante comunicación directa (Llamada telefónica) al ciudadano".*

Radicado de entrada: 2023ER0034522.

Aclaración: Aquí el sistema generó un radicado a un acuse de recibo de una comunicación del ministerio (Radicado 2023ER0034341). No requiere contestación.

Radicado de entrada: 2023ER0033159.

Aclaración: Aquí el sistema generó un radicado a una comunicación que se envió con copia al ministerio pero no va dirigida al Ministerio, En este mismo sentido, lo solicitado corresponde a una actuación que tampoco no es del ministerio.

Radicado de entrada: 2023ER0031905.

Aclaración: Este es un documento duplicado, al mismo ya se le dio respuesta con el Radicado No.2023EE0037739.

Radicado de entrada: 2023ER0025480.

Aclaración: La auditoría puede verificar en los "registros de auditoría" de GESDOC que este documento no requiere respuesta por ser una copia de la respuesta dada desde la plataforma hercules para la inscripción noominal de juegos nacionales.

Radicado de entrada: 2023ER0024303. Declaración de la auditoría: Fuera de términos.

Aclaración: La auditoría puede verificar en los "registros de auditoría" de GESDOC que este documento no requiere respuesta, dado que es un correo evidencia de respuesta a la petición desde la plataforma hercules pra la inscripción en juegos nacionales.

Radicado de entrada: 2023ER0023575.

Aclaración: Esto obedece a una petición reiterativa ya resuelta mediante radicados y ampliamente atendida mediante radicados: 2017EE0037990 y 2017EE0037995.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Radicado de entrada: 2023ER0020198.

Aclaración: La auditoría puede verificar en los "registros de auditoría" de GESDOC que lo solicitado fue una reunión con el metodología y la reunión tuvo lugar el 8 de agosto 2023.

De esta manera, se aclara sobre el informe preliminar que los derechos de petición asignados a los Grupos Internos de Trabajo de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo han sido todos atendidos.

Ahora bien, sobre los comunicados en el anexo donde se presentan demoras en la atención, se informa que este proceso acoge las recomendaciones consignadas por la Oficina de Control Interno en el informe preliminar, en el sentido de implementar 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.

Frente a lo recomendado por la auditoría interna, se informa que al momento se están adelantando las acciones contractuales para la vinculación del personal necesario para complementar el proceso de control de las PQRSD dentro del proceso.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Una vez analizada la respuesta emitida por la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, al verificar los radicados de la base de datos cuya denominación obedecen a respuestas fuera de términos, se procede a indicar que:

- La base de datos es suministrada por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano producto del presente seguimiento, cuya información es descargada propiamente del Sistema de Gestión Documental de la Entidad – GESDOC, conforme a la clasificación, tipología y tiempos de respuesta de las PQRSD allegadas al Ministerio.
- El GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante comunicaciones mensuales realiza el reporte de las PQRSD cuya respuesta se encuentra fuera de términos (Ver tabla 7. Control memorandos dependencias – II Semestre 2023) a fin de que las Oficinas y Direcciones sustenten mediante Excel columna de observaciones el motivo por el cual se radicaron respuestas extemporáneas. La Oficina de Control Interno procedió analizar las respuestas remitidas por la por la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, evidenciando observaciones como: No se enlazo correctamente la respuesta en GESDOC, se respondió fuera de términos por temas de firma, demoras en el trámite de la información, entre otros.
- Por otra parte, y teniendo en cuenta las PQRSD asignadas al proceso indicando que no son de competencia de la entidad o del mismo, se requiere dar cumplimiento al procedimiento recepción, trámite y seguimiento de peticiones SI-PD-014, en su total contenido y específicamente literal 4. Políticas de Operación (4.8 Término para dar respuesta) donde se indican a su vez los tiempos para reasignar comunicaciones que no son competencia de la dependencia.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Por lo anterior expuesto, la réplica recibida por parte de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo no desvirtúa dicho hallazgo.

Finalmente, la Oficina de Control Interno no se recibió respuesta por parte de los procesos (ATC), (FP), (FD), (BS) y (GH), razón por la cual, el presente hallazgo queda en firme.

Recomendación(es) Específica(s):

- 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 a los procesos y dependencias del Ministerio, aplicar controles efectivos para las respuestas oportunas de las PQRSD.
- Se recomienda dar cumplimiento al procedimiento recepción, trámite y seguimiento de peticiones SI-PD-014.
- Se recomienda enlazar las respuestas a las comunicaciones oficiales, a fin de verificar su trazabilidad.
- Se recomienda atender “Los 5 pasos para mantener al día las PQRSD asignadas” <https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SiteAssets/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FIntranetInstitucional%2FSiteAssets%2FSitePages%2F2j0jajpe%2F3104440185%2DPQRSD%5FMesa%2Dde%2Dtrabajo%2D1%2Ejpg&parent=%2Fsites%2FIntranetInstitucional%2FSiteAssets%2FSitePages%2F2j0jajpe>

H – DE – 02 – 2024 – CUMPLIMIENTO LEY 2052 DE 2020 – OFICINA DE RELACION CON EL CIUDADANO:

Condición:

Se evidencia que el Ministerio del Deporte no cuenta con la Oficina de la Relación con el Ciudadano, establecida en Ley No. 2052 del 25 de agosto de 2020; a si mismo se puede observar que en los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano para las vigencias 2021,2022 y 2023 en su componente No. 4 Atención al ciudadano, se han implementado avance de las acciones en cumplimiento a su creación, sin embargo, y posterior a los doce (12) meses que otorga dicha Ley para el cumplimiento de la misma no se ha concretado la actividad para contar con esta Oficina.

Criterio(s):

- **Ley No. 2051 de 2020**, “Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la Rama Ejecutiva del nivel Nacional y Territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.” **Artículo No. 17 Oficina de la Relación con el Ciudadano**, que indica “En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las " disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicione, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo" **Parágrafo primero.** "La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley".

- **Resolución interna 000837 del 2023,** "Por medio de la cual se modifica Resolución No. 000330 de febrero 25 de 2020 "Por medio de la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio del Deporte" (...) Que el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP elaboró, publicó y socializó la Caja de transformación institucional. Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía; con base en el documento que se cita, dentro de los escenarios de estructura administrativa propuestos se brindará al menos cuatro (4) alternativas para que las entidades, de acuerdo al análisis de su estructura actual, disponibilidad de recursos, efectividad en el relacionamiento con los grupos de valor, pueda adoptar la estructura que facilite el logro de los productos, efectos e impactos que se describen en la cadena de valor y de las actividades establecidas en el proceso y los procedimientos. Dichas alternativas son: 1) Creación de una dependencia: Implica la modificación de la estructura administrativa con la creación de una dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía. 2) Fortalecimiento de la dependencia: Integra la gestión del relacionamiento con la ciudadanía en una única dependencia ya existente, conservando su ubicación. 3) De grupo interno de trabajo a dependencia: Consiste en la transformación e integración de la gestión asociada al relacionamiento con la ciudadanía en una única dependencia y que antes era un grupo de trabajo. 4) Fortalecimiento o creación de un grupo interno de trabajo: Consiste en la mejora del relacionamiento con la ciudadanía, a través de un único grupo de trabajo, con ubicación estratégica o conservando su ubicación".

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

- Posibles debilidades en la planificación de recursos para la creación de la Oficina.
- Posible falta de personal para el desarrollo de las acciones que den cumplimiento a la normatividad.
- Posible desconocimiento de las disposiciones normativas.
- Posibles debilidades en los controles de los procesos para la aplicación de los mandatos legales.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Descripción del(los) riesgo(s):

El presente hallazgo no se relaciona con el Riesgo de Gestión:

“Posibilidad de afectación Reputacional por el incumplimiento en el seguimiento a planes, programas y proyectos, debido a la entrega inoportuna de la información por parte de las áreas de la Entidad”

Incluido en el Mapa de Riesgos del proceso “Direccionamiento Estratégico y Aprendizaje Organizacional”, del cual se evidencia la materialización de la causa inmediata:

“Incumplimiento en el seguimiento a planes, programas y proyectos”.

Efecto(s):

- Posibles acciones constitucionales, penales y disciplinarias en contra de la Entidad y de los funcionarios a cargo de las Políticas de relacionamiento con el ciudadano.
- 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:

Teniendo en cuenta la comunicación del informe preliminar mediante radicado 2024IE0002933 del 05 de abril de 2024, la Oficina de Control Interno no recibió replica por parte de los procesos Direccionamiento Estratégico y Aprendizaje Organizacional – DE y Gestión del Talento Humano – GH.

Por lo anterior, el hallazgo queda en firme para los procesos (DE) y (GH).

Recomendación(es) Específica(s):

- Se recomienda a la Alta Dirección, el GIT de Talento Humano y la Oficina Asesora de Planeación, articular acciones que permitan la creación de la Oficina de Relacionamiento con el ciudadano, a fin de dar cumplimiento a la Ley 2052 del 2020.

OBSERVACIONES

O – SI – 01 – 2024 REQUISITOS LEGALES – CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Condición: Durante el desarrollo del presente informe se verificó la caracterización del proceso en el aplicativo Isolución con código SI-CP-002 con respecto a la normatividad aplicable señalada en el apartado Requisitos Legales, evidenciando que las normas allí indicadas no se pueden constatar toda vez que, el vínculo de cada una no se permite

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

visualizar, así mismo, no se encuentran descritas las normas internas del Ministerio que apliquen al proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Teniendo en cuenta la comunicación del informe preliminar mediante radicado 2024IE0002933 del 05 de abril de 2024, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano remitió respuesta mediante radicado No. 2024IE0003000 del 09 de abril de 2024 a las 15:11 manifestando lo siguiente:

“(…) Con respecto a la observación anteriormente descrita aclaramos que teniendo en cuenta el periodo estipulado para el informe de seguimiento, es decir segundo semestre de 2023, se entregó a la Oficina de Control Interno el documento de caracterización de proceso vigente: Caracterización del proceso de Servicio Integral al Ciudadano código SI-CP-002.

Sin embargo, es importante anotar que ya para este momento se ha entregado a la Oficina Asesora de Planeación la propuesta de nueva caracterización de proceso (Ver correo y propuesta adjuntas). Esta nueva propuesta obedece a la necesidad de articular y optimizar la interacción con la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios y el ejercicio efectivo de los derechos fundamentales incorporando las actividades de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía que como ya es de conocimiento están siendo ahora lideradas por Servicio Integral al Ciudadano.

En ese sentido estamos yendo más allá de la recomendación de “verificar la caracterización del proceso en el aplicativo Isolución y actualizar el apartado de requisitos legales” pues como se ha mencionado la propuesta remitida es una nueva caracterización indispensable para que se evidencie la complejidad del proceso y que además se ubique este en la categoría de estratégico que le corresponde. Lo anterior se realizó siguiendo los parámetros de la Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Ponemos a su consideración lo anteriormente descrito con el ánimo de que el equipo auditor considere que la observación planteada, teniendo en cuenta los avances que ya se tienen, se incluya solo como recomendación dentro del informe pues consideramos que al ya haber adelantado la solicitud de revisión de la nueva caracterización ante la Oficina Asesora de Planeación estaríamos cumpliendo con el producto del plan de mejora que acaecería si la observación se mantiene. La elaboración de un plan de mejora en ese sentido, a nuestro criterio, no generaría mayor valor, pero si generaría desgaste administrativo tanto para la Oficina de Control Interno como para este grupo interno.

Eso sí agradecemos que desde su perspectiva y de considerarlo nos aporten las recomendaciones que a su bien consideren a la caracterización propuesta. (…)”

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Una vez analizada la respuesta emitida por el proceso Servicio Integral al Ciudadano y conforme a las evidencias aportadas por el mismo, se puede observar soporte mediante

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

correo electrónico remitido el 02 de abril de 2024 a la Oficina Asesora de Planeación la propuesta de caracterización del nuevo proceso “Relacionamiento con la ciudadanía”; identificando que en esta se establecen las disposiciones normativas aplicadas al proceso en cumplimiento a las políticas asociadas a los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, con las cuales no contaba el proceso Servicio Integral al Ciudadano.

Por lo tanto, la Oficina de Control Interno levanta la Observación y teniendo en cuenta que la misma, se subsana con las evidencias aportadas dentro del presente informe, se establece como beneficio de seguimiento.

Recomendación(es) Específica(s):

- Se recomienda realizar seguimiento a la revisión y verificación de la nueva propuesta de caracterización a fin de que la misma se pueda publicar en el aplicativo Isolución con oportunidad.
- Se recomienda una vez la nueva caracterización se encuentre publicada en el Isolución, socializarla al interior de la entidad.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL SEGUIMIENTO.

El presente informe cuenta con beneficio de seguimiento por parte del proceso Servicio Integral al Ciudadano, toda vez que, una vez emitido el informe preliminar el proceso remitió mediante radicado 2024IE0003000 evidencias del avance de cumplimiento a la observación descrita, presentando la propuesta caracterización del nuevo proceso Relacionamiento con el Ciudadano, identificando en este los requisitos legales aplicables al mismo.

5. CONCLUSION(ES):

Una vez finalizado el presente informe de seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - (Oportunidad y Calidad). La Oficina de Control Interno, concluye que:

- Al segundo semestre de 2023 la entidad recibió un total 9.797 PQRSD, lo cual aumento un 65% con respecto a las allegadas en el primer semestre de 2023.
- El canal de ingreso con mayor numero de peticiones es el correo electrónico de contacto, con un total de 4771 recibidas.
- De las 9.797 PQRSD allegadas al II semestre de 2023 se respondió fuera de términos 540 entre peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, la dependencia con mayor número de respuesta de peticiones fuera de términos es la Dirección de Recursos y Herramientas con un total de 119, seguido de la Secretaria General con 118 peticiones respondidas fuera de términos.
- La dependencia con mayor número de solicitudes recibidas para gestionar es la Secretaria General con más de 3128 PQRSD lo que equivale al 32%, seguido a la Dirección de Recursos y Herramientas con 2264 equivalente a 23% de las peticiones allegadas a la entidad.

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

6. RECOMENDACIÓN(ES) GENERAL(ES):

- La Oficina de Control Interno recomienda dar cumplimiento a las disposiciones normativas en el marco de la atención a las PQRSD, así como el procedimiento interno recepción, trámite y seguimiento de peticiones SI-PD-014.
- La Oficina de Control Interno recomienda a las diferentes Dependencias y Oficinas de la Entidad, velar por la oportunidad y calidad de las respuestas de PQRSD allegadas al Ministerio, a fin de evitar sanciones institucionales.
- Se recomienda designar un enlace de cada Oficina y dependencia encargado del seguimiento oportuno y respuesta a las PQRSD asignadas a los mismos.
- Se recomienda solicitar por parte de los enlaces designados de cada dependencia del seguimiento y respuesta a las PQRSD capacitaciones a fin de dar cumplimiento con los lineamientos establecidos, frente a oportunidad y calidad.

Sin otro particular,

Oficio remisorio firmado por:

DEYANID PEÑA VARELA

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Lina Maria Garcia – Contratista / Wilder Lizarazo Barbosa – Contratista

Anexos: Base de datos respuesta PQRSD fuera de términos Mindeporte II semestre 2023

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

ANEXO 1

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

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN 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 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.	Dec. 103, Art. 4	X		Inicio - Mindeporte
Mecanismos para la atención al ciudadano	a. Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad.		X		Directorio institucional - Mindeporte	
	b. Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva)		X		Directorio institucional - Mindeporte	
	c. Correo electrónico institucional.		X		Directorio institucional - Mindeporte	
	d. Correo físico o postal.		X		Directorio institucional - Mindeporte	
	e. Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.		X		MINDEPORTE	
Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	a. Ubicación del sujeto obligado.		X		Inicio - Mindeporte	
	b. Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.		X		Inicio - Mindeporte	
	c. Horarios y días de atención al público.		X		Inicio - Mindeporte	
	d. Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales		X		Directorio de Entidades Deportivas - Mindeporte	
Correo electrónico para notificaciones judiciales	a. Disponible en la sección particular de transparencia.	X		https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/transparencia-acceso-informacion-publica		
	b. Disponible en el pie de página principal.			Transparencia y acceso a información pública - Mindeporte		
	c. Disponible en la sección de atención a la ciudadanía.	X		Canales de atención - Mindeporte		
	d. Con acuse de recibido al remitente de forma automática	X		N/A		
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, adiciónen, 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	Ley 1581 de 2012	X		Microsoft Word - POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 2021 (mindeporte.gov.co)

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
				SI	NO	
Políticas, lineamientos y manuales	a. Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.	decisiones que pueden estar consagradas en actos administrativos (memorandos, circulares, resoluciones, y demás).	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014, Art. 9, lit g), Ley 1712 de 2014 Art. 73, Ley 1474 de 2011, Art. 11, lit d), Ley 1712 de 2014 Decreto 019-2012	X		Políticas, procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas - Mindeporte
	b. Manuales.			X		Políticas, procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas - Mindeporte
	c. Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.			X		Plan Estratégico - Mindeporte
	d. Plan de Rendición de cuentas.			X		Rendición de Cuentas - Mindeporte
	e. Plan de Servicio al ciudadano			X		Política Institucional de Servicio al Ciudadano - Mindeporte
	f. Plan Antitrámites.			X		Trámites - Mindeporte
	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/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano
	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		
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 proyectos 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 ³ Transparencia y Acceso a la información pública "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		Fichas BPIN Banco de Proyectos de Inversión Nacional - Mindeporte

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
				SI	NO	
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 publica a desarrollar	Art. lit i), Ley 1712 de 2014 Art. 15, Dec. 103 de 2015	X		Participación Ciudadana - Mindeporte
	a. Sujetos que pueden participar.			X		Participación Ciudadana - Mindeporte
	b. Medios presenciales y electrónico			X		Participación Ciudadana - Mindeporte
	c. Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento			X		Participación Ciudadana - Mindeporte
Informes de gestión, evaluación y auditoría	Informes de gestión, evaluación y auditoría incluyendo ejercicio presupuestal. Publicar como mínimo:	Boton de transparencia Control y vigilancia	Arts. 9, lit d) y 11, lit e), Ley 1712 de 2014	X		4. Planeación, Presupuesto e Informes - Mindeporte
	a. Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo			X		
	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		Informes de rendición de la cuenta fiscal a la CGR - Mindeporte
	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/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas/foros-consultas-ciudadanas-informe-rendicion-cuentas-2022-2023
d. Informes a organismos de inspección, vigilancia y control		X		https://www.mindeporte.gov.co/transparencia/4-planeacion-presupuesto-e-informes/informes-auditoria/informes-organismos-inspeccion-vigilancia-control		
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/informes-pormenorizados-evaluacion-independiente-del-estado-del-sistema-control-interno

 	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
				SI	NO	
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	Artículo 9, Ley 1474 de 2011	X		https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/sistema-control-interno/plan-mejoramiento-contraloria-e-informes-seguimiento
	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/transparencia/4-planeacion-presupuesto-e-informes/informes-gestion-evaluacion-auditoria
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 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	Art.11, literales a) y b), Ley 1712 de 2014 Art.6, Dec. 103 de 2015, Decreto019 de 2012	X		https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscardrtramites?com.liferay.portal.faces.render.faces.renderPortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPriframequery=MINISTERIO+D+EL+DEPORTE&x=0&y=0&p_p_id=com.liferay.portal.faces.render.faces.renderPortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPriframefind=FindNext
	a. La norma que los sustenta.			X		
	b. Los procedimientos o protocolos de atención.			X		
	c. Los costos.			X		
	d. Los formatos y formularios requeridos, indicando y facilitando el acceso a aquellos que se encuentran disponibles en línea			X		
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		
	a. En formato Excel y disponible en datos abiertos.			X		
	b. Disponible en el portal www.datos.gov.co .			X		
	c. Nombre o título de la categoría de información.			X		
	d. Descripción del contenido de la categoría de la			X		

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
				SI	NO	
	información					
	e. Idioma.			X		
	f. Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).			X		
	g. Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.).			X		
	h. Información publicada o disponible			X		
	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		
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		
	a. En formato Excel y disponible en datos abiertos			X		
	b. Disponible en el portal www.datos.gov.co .			X		
	c. Nombre o título de la categoría de información			X		
	d. Nombre o título de la información			X		
	e. Idioma.			X		
	f. Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).			X		
	g. Fecha de generación de la información.			X		
	h. Nombre del responsable de la información			X		
	i. Objetivo legítimo de la excepción			X		
	j. Fundamento constitucional o legal			X		
	k. Fundamento jurídico de la excepción			X		
	l. Excepción total o parcial.			X		
	m. Fecha de la calificación.			X		
n. Plazo de clasificación o	X					

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
				SI	NO	
	reserva					
	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		
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		
	a. Nombre o título de la información			X		
	b. Idioma.			X		
	c. Medio de conservación (físico, análogo y/o digital)			X		
	d. Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.).			X		
	e. Fecha de generación de la información			X		
	f. Frecuencia de actualización			X		
	g. Lugar de consulta			X		
	h. Nombre de responsable de la producción de la información			X		
	i. Nombre de responsable de la información.			X		
	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		
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	X					

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
				SI	NO	
	acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.					
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		
	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		
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		
	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		
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		
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	X		

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
				SI	NO	
	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.	Ítem 3	X		
	b. Número de solicitudes recibidas.	Informe trimestral		X		
	c. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución			X		
	d. Tiempo de respuesta a cada solicitud.			X		
	e. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.			X		
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		
Formulario para la recepción de solicitudes de información pública	Requisitos generales:					
	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		
	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		
	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		

 	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
				SI	NO	
	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		X		
	Campos mínimos del formulario:					
	e. Tipo de Solicitud	En este campo se deben desplegar los tipos de solicitud establecidos por la ley (petición, queja, reclamo, sugerencia solicitud o solicitud de información pública). En caso de formularse un derecho de petición se debe aclarar al peticionario que de conformidad con los mandatos de la Ley 1755 de 2015, su petición deberá contener los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado, el objeto de la petición y las razones en las que fundamenta su petición, aclarando que en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta		X		
	f. Tipo de solicitante	Persona natural; persona jurídica; niños, niñas y adolescentes, apoderado		X		
	g. Primer Nombre	El conjunto de palabras con las que jurídica y oficialmente se individualiza, identifica y designa cada persona. Toda persona tiene derecho a su individualidad y por consiguiente al nombre que por ley le		X		

	PROCESO		Versión: 1	
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO: EI-FR-006	
	FORMATO		Fecha: 16/07/2021	
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO				

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
				SI	NO	
		corresponde. El nombre comprende, el (los) nombre(s) y el (los) apellido(s)				
	h. Segundo Nombre (opcional)			X		
	i. Primer Apellido			X		
	j. Segundo Apellido (opcional)			X		
	k. Tipo de identificación	Tipo de identificación C.C. ___ C.E. ___ R.C. ___ T.I. ___ Otro: ___		X		
	l. Número de identificación	Número de identificación de la persona que radica la solicitud de información		X		
	m. Razón Social	Hace referencia al nombre y firma por los cuales es conocida una compañía mercantil de forma colectiva, comanditaria o anónima.		X		
	n. NIT	Número de identificación tributario asignado a personas jurídicas y naturales por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		X		
	o. País	Nombre o denominación con el que se identifica una Nación, región o territorio que forma una unidad geográfica, política y cultural. Para el caso, corresponde al país de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección.		X		

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
				SI	NO	
	p. Departamento	Contiene el nombre de entidades territoriales, las cuales tienen autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución. Para el caso, corresponde al departamento de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección		X		
	q. Municipio	Contiene el nombre de la entidad territorial fundamental de la división político-administrativa del Estado colombiano, con autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites que le señalen la Constitución y las leyes de la República. Para el caso, corresponde al municipio de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección.		X		
	r. Dirección	Define el conjunto de signos alfanuméricos mediante los cuales se identifica la ubicación de un sujeto u objeto en una zona geográfica determinada. Para el caso, corresponde a la dirección de la persona que radica la solicitud de información		X		

 	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO		VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
				SI	NO	
	s. Correo electrónico	Identificador específico de Internet que contiene una cadena de caracteres localmente interpretada seguida por el carácter especial @ y posteriormente un dominio Internet, que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes. Para el caso, corresponde al correo electrónico de la persona que radica la solicitud de información		X		
	t. Teléfono fijo	Corresponde al número telefónico fijo de la persona que radica la solicitud de información		X		
	u. Teléfono móvil	Corresponde al número telefónico móvil de la persona que radica la solicitud de información.		X		
	v. Contenido de la solicitud	Corresponde a la caja de texto donde se detalla la solicitud de información, teniendo en cuenta que de conformidad con los mandatos de la Ley 1712 de 2014 no se requiere justificación.		X		
	w. Archivos o documentos	El formulario debe contar con un espacio para que los usuarios envíen documentos o archivos como soporte de su solicitud (archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, entre otros).		X		
	x. Opción para elegir el medio de respuesta	El formulario debe contener un campo que permita al usuario elegir el medio por el cual quiere recibir respuesta de la solicitud de información pública.		X		
	y. Información sobre posibles costos asociados a la respuesta	El formulario debe contener un campo en que informe sobre los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información		X		

	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Fecha: 16/07/2021

ANEXO 2

Imagen 2. Porcentaje oportunidad de las respuestas PQRSD

Oportunidad	PQRSD II Semestre 2023	%
Dentro de términos	9249	94%
Fuera de términos	540	6%
No indica	8	0%
Total	9797	100%