

MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 28-06-2024 23:17  
Al Contestar Cite Este No.: 2024IE0005758 Fol:0 Anex:2 FA:0  
ORIGEN 110 OFICINA DE CONTROL INTERNO / MARIA PAOLA RIANO NIÑO  
DESTINO 100 DESPACHO DEL MINISTRO / LUZ CRISTINA LOPEZ TREJOS  
ASUNTO INFORME FINAL DEL SEGUIMIENTO NORMATIVO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE OBS

**PARA: LUZ CRISTINA LOPEZ TREJOS**

2024IE0005758



Ministra del Deporte

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

**ASUNTO:** Informe Final del Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte

Respetuoso saludo Señora Ministra.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de lo aprobado en el Plan Anual de Auditoría Interna para la vigencia 2024 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y en virtud de las atribuciones legales otorgadas por la *Ley número 87 de 1993, la Ley número 1474 de 2011, el Decreto Nacional 403 de 2020*, el rol de Seguimiento y Evaluación que le corresponde de conformidad al *Decreto Nacional número 0648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9 literal k*), remite el *"Informe Final de Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte"*

Teniendo en cuenta el contenido del presente informe y lo establecido en el Procedimiento *EI-PD-001 Seguimiento Normativo*, se sugiere acoger las recomendaciones y se solicita elaborar el Plan de Mejoramiento, en el módulo Mejora de la Plataforma ISOLUCIÓN, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al radicado del presente informe.

Igualmente se recuerda que el plazo máximo para el cierre de los planes de mejoramiento es de tres (3) meses.

**Srs. Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno -CICCI:**

Dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto 648 de 2017 - Artículo 16, Parágrafo 1 y Resolución Interna N°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 Informe Final *Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte*, en cumplimiento de requerimientos normativos.

Cordialmente.



**MARIA PAOLA RIAÑO NIÑO**

Profesional Especializada con funciones de Jefe (E) Oficina de Control Interno

Anexos: *Informe Final del Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte* en cuarenta y tres (43) folios

Copia: Integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

- Viceministro del Deporte
- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo
- Dirección de Inspección, Vigilancia y Control
- Dirección de Fomento al Desarrollo Humano y Social
- Dirección de Recursos y Herramientas del SND
- Secretario General
- Oficina de Control Interno Disciplinario
- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Nubia Luis. Profesional Especializada.

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

## 1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

**Tipo de Informe:** Final

**Denominación del trabajo:** Seguimiento Normativo de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte.

**Objetivo(s):**

Verificar el cumplimiento de los lineamientos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte.

**Alcance:** Comprende las actividades realizadas en el periodo comprendido entre el 01/07/2023 al 31/12/2023 y avance primer cuatrimestre de 2024.

**Marco Normativo:**

- **Constitución Política 1991**, “Constitución Política de 1991” CAPITULO 2 DE LA FUNCION PÚBLICA Artículos 209 y 269.
- **Ley 962 de 2005**, “Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados”.
- **Ley 2108 de 2021**, “Ley de internet como servicio público esencial y universal” o “por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 1437 de 2011**, Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.
- **Ley 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”.
- **Ley 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”.
- **Ley 2294 del 19 de mayo de 2023**, “Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022-2026” Colombia potencia mundial de la vida.
- **Ley estatutaria 1757 de 2015**, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- **Ley 2080 de 2021**, “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la

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

*jurisdicción”.*

- **Ley 489 de 1998** "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 909 de 2004**, “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 2106 de 2019**, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
- **Decreto 1499 de 2017**, Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
- **Decreto 2623 de 2009**, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”.
- **Decreto 1083 de 2015**, última fecha de actualización: 15 de junio de 2023, “por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de función pública”.
- **Decreto 2623 de 2009**, Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
- **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, 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 Deberde entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno.
- **Decreto 1567 de 1998**, “Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado”.
- **Resolución No. 054 De 2017**, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública”.
- **Resolución 002359 de 03 de diciembre de 2019**, “Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte y se asignan sus funciones”. Artículo No. 1. Conformación Grupos Internos de Trabajo. Artículo No. 3. Funciones de los Grupos Internos de Trabajo. Grupo Interno de Trabajo servicio integral al ciudadano, 3. Coordinar la formulación, implementación y seguimiento a la política de participación ciudadana del Ministerio, de conformidad con los lineamientos y directrices del gobierno Nacional y del Ministerio.
- **Resolución 455 de 2021**, “Por la cual se establecen lineamientos generales para la

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

*autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”*

- **Resolución 000330 del 25 de febrero 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*”.
- **Resolución 000837 del 17 de agosto de 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””*”
- **Resolución 001757 del 12 de noviembre de 2021**, “*Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”*”
- **Resolución 001709 del 29 de diciembre de 2022**, “*Por medio de la cual se modifica la Resolución N° 001757 del 12 de noviembre de 2021, por medio de la cual se establece el reglamento para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”*”
- Manual Operativo Sistema de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- MIPG (versión 5), marzo de 2023.
- **Circular 100-010-2021**, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP – relacionada con las directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro.
- **Circular externa No. 100-02-2016**, Elaboración Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Circular 100-007 de 2010**, programas de inducción y reinducción al servicio público sobre información pública y el derecho ciudadano de acceso a la información.

## 2. METODOLOGÍA:

Para el presente seguimiento normativo, en rol de revisar, evaluar y verificar la Política Institucional de servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte, se solicitó información al Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano mediante el memorando 2024IE0003693 del 2 de mayo de 2024.

De acuerdo con lo anterior se solicitó la siguiente información de la Política Institucional de servicio al Ciudadano al interior del Ministerio del Deporte en el periodo comprendido entre 01/07/2023 al 31/12/2023:

1. Política de Atención al ciudadano para la vigencia 2023, con acto que la aprueba y/o sus modificaciones, así como el enlace de publicación de este.
2. Plan de acción para implementación de la política de atención al ciudadano 2023.
3. Indicadores de seguimiento a las acciones establecidas en la política de

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

atención al ciudadano.

4. Lineamientos y componentes estratégicos definidos para la Política de atención al Ciudadano vigencia 2023.
5. En cuanto a la Política de Atención al ciudadano brindar información en cuanto a caracterización de la población objeto, diagnóstico de la implementación, resultados de los ejercicios de co-creación con los ciudadanos, y mediciones efectuadas en el segundo semestre del 2023.
6. Medición de la gestión de la gestión de la Entidad en la atención a los diferentes canales: tiempos de espera para la atención, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, segundo semestre del 2023.
7. Soportes del Seguimiento a la Política de atención al Ciudadano; segundo semestre del 2023.
8. Análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos; segundo semestre del 2023.
9. Encuestas efectuadas a los ciudadanos que han interactuado con la entidad a través de cualquier canal, en las cuales puede evaluarse integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros; segundo semestre del 2023.
10. Cronograma de evaluación de los resultados y avances de su Plan de Acción anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano; segundo semestre del 2023.
11. Copia de los Instrumentos de estandarización de servicio al ciudadano vigentes a fecha 31/12/2023.
12. Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se presentó los resultados del monitoreo efectuado y recomendaciones o propuestas de mejora de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del segundo semestre del 2023.
13. Resultados de la implementación de los requerimientos de la política de servicio al ciudadano (resultados FURAG 2022 y autodiagnóstico 2023).
14. Actividades realizadas con el fin de garantizar la Atención incluyente y accesibilidad universal de los ciudadanos y/o usuarios en Mindeporte; segundo semestre del 2023.
15. Los demás documentos que el área auditada considere pertinentes a efectos de realizar el seguimiento normativo.
16. Avance de la implementación de la Política de Atención al ciudadano correspondiente al primer cuatrimestre de 2024.

La información anterior fue suministrada por el proceso el día 7 del mayo de 2024, mediante el memorando 2024IE0003810, dentro del plazo solicitado.

Al revisar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte

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

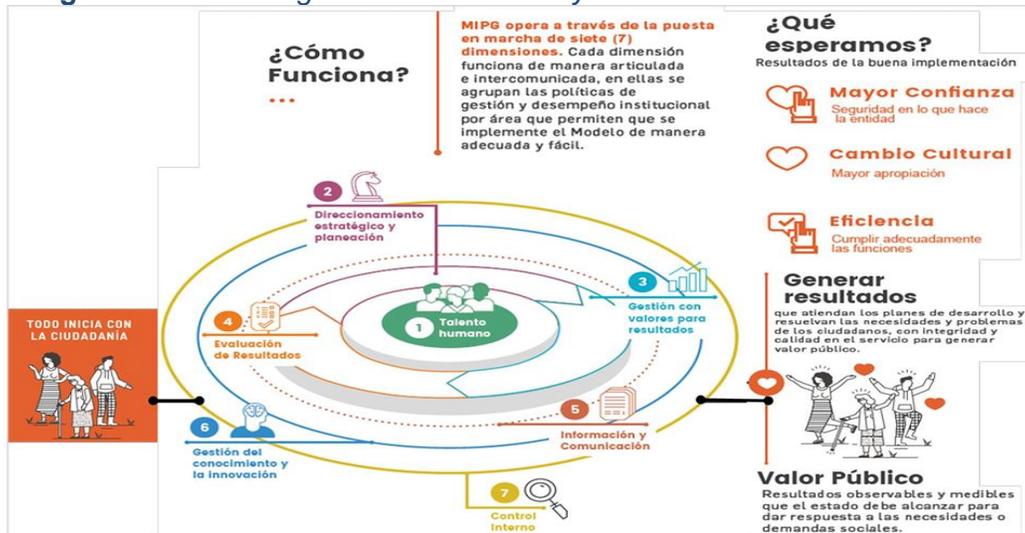
se evidencio que una parte de la política aplica y está a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano, por lo tanto, se consideró necesario realizar una solicitud de información sobre los lineamientos que pertenecen al proceso, la solicitud se radico mediante el memorando 2024IE0004045 el 15 de mayo de 2024, con el cual se solicitó la siguiente información del periodo comprendido entre 01/07/2023 al 31/12/2023 y avance primer cuatrimestre de 2024.

1. Información de las capacitaciones, orientaciones, sensibilización e incentivos especiales de la gestión del servicio al ciudadano, que se han realizado para la presente vigencia, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998 y ley 909 de 2004) y a lo contemplado en el Plan Institucional de Capacitación y el Plan de Incentivos.
2. Jornadas de capacitación y sensibilización en servicio al ciudadano realizadas a los servidores públicos que no tienen contacto directo con la ciudadanía.

La información solicitada anteriormente se suministró bajo el memorando 2023IE0007171 el día 11 de mayo de 2024.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG se articula con el modelo de eficiencia de servicio al ciudadano, dado que reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional, incluyéndose la política de servicio al ciudadano, que busca facilitar y mejorar el acceso de la ciudadanía mediante los servicios y canales de la entidad, esta se desarrolla bajo la dimensión 3 que corresponde a gestión con valores para resultados. Ver imagen 1.

**Imagen 1 Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**



Fuente Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

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

**1. Política de Atención al ciudadano para la vigencia 2023 con acto que la aprueba y/o sus modificaciones, así como el enlace de publicación de este.**

Al revisar la Política Institucional de Servicio al ciudadano se evidenció que actualmente la política vigente se encuentra publicada en la página web del Ministerio mediante el enlace <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>

*Imagen 2 Publicación Política Institucional de Servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte.*



Fuente: publicación política institucional del 23 de enero de 2024.

Esta nueva política se aprobó en el año 2023 en una sesión extraordinaria presencial del Comité Institucional de Gestión del Desempeño del 20 de diciembre de 2023, como se evidencia en el acta compartida por el proceso.

En una revisión general de la política se evidenció que ha sido actualizada para la presente vigencia y presente periodo de gobierno, que va desde el año 2022 al 2026

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

**Imagen 3** Normativa Nacional Política Institucional de Servicio al ciudadano

| Tipo de norma                             | Número | Año  | Descripción  |
|---|--------|------|--|
| Decreto                                   | 2106   | 2019 | Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.   |
| COMPES                                    | 3639   | 2010 | Por el cual se adopta la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social para Colombia.   |
| COMPES                                    | 166    | 2013 | Por el cual se adopta la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social para Colombia.   |
| COMPES                                    | 161    | 2013 | Política Pública Nacional de Equidad de Género para las mujeres y el Plan Integral para garantizar a las mujeres una Vida Libre de Violencias.   |
| COMPES                                    | 3585   | 2013 | Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.   |
| Resolución                                | 667    | 2018 | Mediante la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas.  |
| Resolución                                | 1519   | 2020 | Resolución del MinTIC: 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 materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.  |
| Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2011 |        |      | ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB. Establece los requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web en los niveles de conformidad A, AA y AAA.  |
| Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 |        |      | ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS. Establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones |

Fuente: Elaboración Servicio Integral al Ciudadano, 2023

Fuente: Política Institucional de Servicio al ciudadano, página 13.

Se recomienda corregir errores ortográficos en el tipo de norma, dado que su escritura correcta es CONPES en el documento publicado en la página web.

Teniendo en cuenta, que la Política Institucional de Servicio al Ciudadano código SI-PO-001 Versión 2 del 18 de enero de 2024, se encuentra publicada en el aplicativo Isolución, tal como se presenta en la siguiente imagen:

**Imagen 4** Codificación política institucional de servicio al ciudadano.

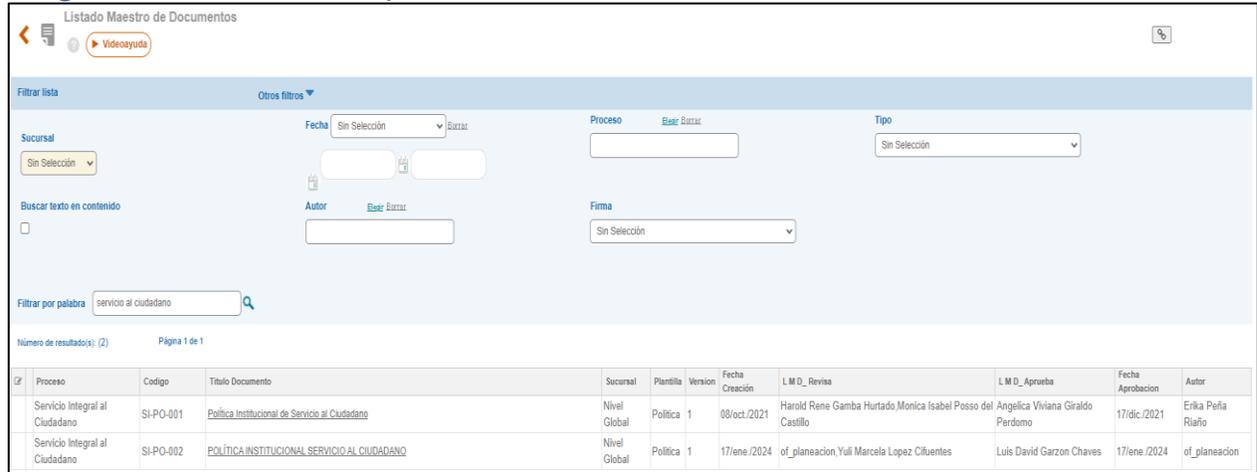
|   |                 |                          |
|---|-----------------|--------------------------|
|  | <b>POLÍTICA</b> | <b>VERSIÓN:</b> 2        |
|   |                 | <b>CÓDIGO:</b> SI-PO-001 |
| <b>POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>                              |                 | <b>FECHA:</b> 18/01/2024 |

Fuente: Captura documento Isolución del 24/05/2024.

Una vez realizada la consulta del documento de Política Institucional de Servicio al ciudadano, según la siguiente imagen:

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

**Imagen 5** Consulta Isolución política institucional servicio al ciudadano.



Listado Maestro de Documentos

Filtrar lista

Otros filtros

Sucursal: Sin Selección

Fecha: Sin Selección

Proceso: Sin Selección

Tipo: Sin Selección

Buscar texto en contenido:

Autor: Sin Selección

Firma: Sin Selección

Filtrar por palabra: servicio al ciudadano

Número de resultado(s): (2) Página 1 de 1

| ID | Proceso                        | Codigo    | Título Documento                                | Sucursal     | Plantilla | Version | Fecha Creación | L M D_Revista   | L M D_Aprobada                   | Fecha Aprobacion | Autor            |
|----|--------------------------------|-----------|---|--------------|-----------|---------|----------------|---|----------------------------------|------------------|------------------|
|    | Servicio Integral al Ciudadano | SI-PO-001 | Política Institucional de Servicio al Ciudadano | Nivel Global | Política  | 1       | 08/oct./2021   | Harold Rene Gamba Hurtado, Monica Isabel Posso del Castillo | Angelica Viviana Giraldo Perdomo | 17/dic./2021     | Enika Peña Riaño |
|    | Servicio Integral al Ciudadano | SI-PO-002 | POLÍTICA INSTITUCIONAL SERVICIO AL CIUDADANO    | Nivel Global | Política  | 1       | 17/ene./2024   | of_planeacion, Yuli Marcela Lopez Cifuentes                 | Luis David Garzon Chaves         | 17/ene./2024     | of_planeacion    |

Fuente: Captura documento Isolución del 24/05/2024

Se observa que:

- Se encuentra activa que la nueva versión de la política se encuentra identificado con el código SI-PO-002 versión 1, fecha de creación del 17 de enero de 2024, siendo no coincidente con la versión interna del documento identificado con el código SI-PO-001 versión 2.

Así mismo, a la Oficina Asesora de la Planeación debe asignar y verificar la coincidencia de la codificación de consulta de la documentación y la interna de los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, tal como lo establece el procedimiento de elaboración y control de documentos DE-PD-009 Versión 2, el cual señala:

*“Los procesos deberán identificar la necesidad de crear, actualizar o inactivar un documento (...)” por ello para la actualización de documentos (caso que aplica al presente), “(...) se deberá tener en cuenta la articulación documental del proceso, es decir, se deben actualizar TODOS los documentos del proceso que se encuentren involucrados con el documento que se va a crear, actualizar o inactivar”.*

*“En ningún caso se crearán documentos que no se encuentren enlazados a uno de mayor nivel jerárquico de acuerdo a la pirámide documental (numeral 4.1.1)”.*

*“Los responsables de los procesos designarán un delegado como facilitador el cual debe hacer una revisión metodológica, del documento para la elaboración o actualización de los documentos y*

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

*posterior cargue en el sistema”.*

En este sentido, se debe realizar la subsanación de error de codificación en el aplicativo Isolución para el código SI-PD-002 Versión 1 debido a que el documento no corresponde a un cambio de la denominación del documento, sino a la actualización respectiva de la política. En consecuencia, las dependencias involucradas en el flujo de aprobación (Oficina Asesora de Planeación, GIT Servicio Integral al Ciudadano y Secretaria General) deben realizar la aprobación coincidente del documento SI-PD-001 Versión 2.

- El documento SI-PO-001 Versión 1, se encuentra aún activo en el aplicativo Isolución derivando en doble consulta del documento. Por lo anterior, el GIT de Servicio de Integral al Ciudadano debe adelantar las gestiones con la Oficina Asesora de Planeación para la desactivación de la versión en desuso.
- Cabe precisar, que es importante señalar en el contenido de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de consulta web, que dicho documento pertenece a la documentación del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio del Deporte bajo el código SI-PO-001. Esta aclaración tiene como objetivo principal garantizar que la ciudadanía conozca que el Ministerio del Deporte ya contaba con una versión anterior, y que la versión actualizada no es una política nueva, sino una actualización de la existente.

## **2. Plan de acción para implementación de la política de servicio integral al ciudadano.**

Con respecto, a la implementación de la política de servicio al ciudadano el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP, 2020) entre sus lineamientos señala:

*“Cada año, en el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad debe formular acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor”.*

El Ministerio del Deporte desde la formulación y adopción del Plan Institucional de Servicio al Ciudadano y Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano principalmente en el Componente de Atención al Ciudadano, los cuales se encuentran publicados en:

**Tabla 1. Consolidado versiones año 2023 y 2024 – PAI y PAAC.**

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

| Vigencia | Plan de Acción Institucional   | Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  |
|----------|--|--|
| 2023     | <a href="https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-accion-anual/ano-2023">https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-accion-anual/ano-2023</a><br><br>Versión 1, 2, 3 y 4 | <a href="https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2023">https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2023</a><br><br>Versión 1, 2 y 3  |
| 2024     | <a href="https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-accion-anual/ano-2024">https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-accion-anual/ano-2024</a><br><br>Versión 1 y 2.      | <a href="https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2024/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano">https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2024/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano</a><br><br>Versión 1 y 2 |

Nota: Elaboración propia OCI

En aras de brindar claridad, de las diferentes versiones de los planes, se recomienda precisar la fecha de cambio de las versiones. Ante, los cambios realizados en el plan de acción son pertinente elaborar y publicar un documento que informe los ajustes y modificaciones, tal como se realiza en la publicación de versiones del PAAC.

### 3. Indicadores de seguimiento a las acciones establecidas en la Política de Atención al ciudadano.

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte, publicada en el enlace web:

[https://www.mindeporte.gov.co/recursos\\_user/2024/Servicio\\_Integral\\_al\\_Ciudadano/Enero/POLITICA\\_SERVICIO\\_AL\\_CIUDADANO.pdf](https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2024/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Enero/POLITICA_SERVICIO_AL_CIUDADANO.pdf)

E indica que:

*“La política Institucional de Servicio al Ciudadano será el documento que orientará las acciones que el ministerio incorpore en la formulación y ejecución del plan de acción asociadas al relacionamiento con la ciudadanía”.*

En la información suministrada por el proceso mediante el memorando 2024IE0003810, en su anexo 1, numeral dos indicó que:

“(.)

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

con las acciones incorporadas en el Plan de Acción Institucional: i) "Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a Entidad con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública"; ii) "Desarrollar el procedimiento de medición de percepción de calidad de los eventos y actividades del Ministerio" y iii) "Definir los lineamientos para la promoción, implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte." y en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano principalmente en el Componente de Atención al Ciudadano".

En el plan de acción institucional de la vigencia 2023 versión 4 publicado en <https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-accion-anual/ano-2023> se establecieron cuatro (4) indicadores de medición para la implementación de la política, los cuales fueron los relacionados en el cuadro siguiente:

**Imagen 6 Indicadores Plan de Acción vigencia 2023 – Proceso Servicio Integral al Ciudadano.**

| NOMBRE INDICADOR  | FORMULA DE CALCULO  | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR   | DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIA DEL INDICADOR   | UNIDAD DE MEDIDA             | META DEL INDICADOR                              |
|---|---|---|--|------------------------------|---|
| 1) Porcentaje de Respuesta oportuna a las peticiones<br><br>2) Número promedio de Días de retraso en respuesta a peticiones | 1) $(N^{\circ} \text{ Respuestas oportunas a las PQRSD en el trimestre} / N^{\circ} \text{ total de PQRSD del trimestre}) * 100\%$<br><br>2) $\text{Días de retraso total en el trimestre} / \text{Pqrsd fuera de término en el trimestre}$ | 1) Mide el porcentaje de peticiones respondidas con oportunidad para evidenciar la adecuada gestión y el cumplimiento normativo frente al derecho ciudadano esperando <b>lograr oportunidad del 100%</b><br><br>2) Mide el número de días promedio de retraso en la respuesta a pqrds evidenciando deficiencias en la gestión oportuna esperando que los días de retraso sean menores o iguales a 7 días. | Informe trimestral de gestión (4). Capítulo de estadísticas y resultados de la gestión de solicitudes ciudadanas que incluye análisis de oportunidad y de días de retraso general y desagregado por dependencias | 1) Porcentaje<br><br>2) Días | <b>1) 100%</b><br><br>2) Menor o igual a 7 días |
| Incidencia de las observaciones ciudadanas  | $(N^{\circ} \text{ de observaciones incidentes} / N^{\circ} \text{ de observaciones recibidas}) * 100$  | Mide el porcentaje alcanzado de observaciones que influyen en la gestión del Ministerio para indicar si la participación ciudadana tiene impacto en la toma de decisiones en la entidad. Se espera una incidencia de al menos el 92% (En el 2021: 89,3% En el 2020: 71%)  | Link de publicación en la página web de los reportes de resultados de la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana entregados por las áreas ejecutoras y el consolidado trimestral                  | Porcentaje                   | Mayor o igual al 92%                            |
| Porcentaje de percepción positiva de calidad en el servicio   | $(\text{sumatoria de resultados positivos de eventos evaluados} / N^{\circ} \text{ total de eventos evaluados}) * 100$  | Mide el porcentaje alcanzado de percepción de calidad positiva para identificar la satisfacción de los ciudadanos. Se espera una calificación positiva mayor o igual al 98%. (Primer trimestre 2022 97%; Segundo Trimestre 2022 96%)  | Informe trimestral (4) de medición de percepción de calidad  | Porcentaje                   | Mayor o igual al 98%                            |

Fuente: Plan de Acción versión 4 vigencia 2023 – Proceso Servicio Integral al Ciudadano.

El Plan de Acción Institucional Versión 1 publicado en:

<https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-accion-anual/ano-2023>

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

[gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-accion-anual/ano-2024](#)

Establece que como resultado de la implementación de la política de servicio integral al ciudadano se obtendrá la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadanía 2024.

- *Plan de Acción Institucional vigencias 2023 – 2024.*

Las actividades formuladas en la vigencia 2023 para la implementación de la política de servicio al ciudadano se encuentra conformado así,

El GIT Servicio Integral al Ciudadano envía pantallazo del cierre de los indicadores a cargo del proceso para el año 2023, en la imagen siguiente:

**Imagen7. Avance indicadores hasta el 31 de diciembre de 2023.**

|        | Id  | Vigencia | Nomb Entregable  | Estrategia   | Estado | Tipo Plan                          | Tipo Acumulación | Línea Base | Meta 2023 | Meta 2024 | Meta 2025 | Meta 2026 | Meta Cuatrenio |
|--------|-----|----------|--|--|--------|------------------------------------|------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| 12 1 1 | 633 | 2023     | Porcentaje de Respuesta oportuna a las peticiones            | Apoyop al Fortalecimiento del Sector a Nivel Nacional 41 | Activo | Plan de Acción Institucional - PAI | Flujo            |            | 98        |           |           |           |                |
| 12 1 1 | 640 | 2023     | Número promedio de Días de retraso en respuesta a peticiones | Apoyop al Fortalecimiento del Sector a Nivel Nacional 41 | Activo | Plan de Acción Institucional - PAI | Disminución      |            | 7         |           |           |           |                |
| 12 1 1 | 634 | 2023     | Incidencia de las observaciones ciudadanas                   | Apoyop al Fortalecimiento del Sector a Nivel Nacional 42 | Activo | Plan de Acción Institucional - PAI | Acumulado        |            | 92        |           |           |           |                |
| 12 1 1 | 637 | 2023     | Porcentaje de percepción positiva de calidad en el servicio  | Apoyo al fortalecimiento del sector a nivel nacional 46  | Activo | Plan de Acción Institucional - PAI | Flujo            |            | 98        |           |           |           |                |

Fuente: Respuesta recibida GIT Servicio Integral al Ciudadano memorando 2024IE0003810 del 07/05/2024.

Según los resultados de cierre, se observa lo siguiente: el Porcentaje de Respuesta Oportuna a las Peticiones alcanzó el 98%, siendo esta cifra un 2% inferior a la meta inicial del 100% establecida en el Plan Anual de Inversiones (PAI). Además, se registraron siete días como máximo para medir el retraso en la respuesta a las PQRs (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias). En cuanto a la participación ciudadana, se logró un 92% de observaciones en los ejercicios correspondientes. Por otro lado, se alcanzó un 98% en la medición de percepción positiva de la calidad del servicio.

Por consiguiente, el proceso no cumplió completamente con la meta fijada del 100% para el indicador de respuesta oportuna a las peticiones. Se sugiere que en el informe de cierre se hubiera planteado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la posibilidad de

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

ajustar la meta del indicador durante el año 2023, como parte de los reportes cuatrimestrales sobre el avance de la política.

Por lo tanto, es crucial que el proceso de Servicio al Ciudadano revise detalladamente los porcentajes de las metas establecidas en el plan de acción, con el fin de anticiparse al reporte de las metas de cierre de las vigencias.

Ahora bien, en el año 2024 para la formulación del Plan realizada a la Coordinadora del GIT Servicio Integral al Ciudadano el 15 de mayo de los corrientes, se solicitó la descripción de la retroalimentación del avance de los indicadores en SISEG en cada una de las vigencias 2024 y 2023 por parte de la OAP. Al respecto el GIT Servicio Integral al Ciudadano manifiesta que:

*“Una vez realizado el reporte se cuenta con la evidencia del sistema en la cual se observa el Estado de avance. No se cuenta con otro tipo de evidencia de retroalimentación”,* como se presenta en el siguiente ejemplo:

**Imagen 8** Reporte plan de acción vigencia 2023.

| Id  | Vigencia | Nomb Entregable  | Estrategia   | Estado | Tipo Plan                          | Tipo As |
|-----|----------|--|--|--------|------------------------------------|---------|
| 752 | 2024     | Porcentaje de avance de implementación de la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía | Fortalecer la gestión y dirección de sector Deporte, Recreación y la Actividad física 53 | Activo | Plan de Acción Institucional - PAI | Acumul  |

| Mes de reporte | Periodo | Avance cuantitativo | Avance cualitativo  | Estado Avance | Evidencias              |
|----------------|---------|---------------------|---|---------------|-------------------------|
| T1-ENERO       | 2024    | 0,00                | Se aprueba por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía 2024 Acta 1 de 11 de enero de 2024. El seguimiento a la ejecución de las actividades se reportará de manera trimestral tal como se planteó en el aparte de medición de la mencionada estrategia. <a href="https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2024/PLANEACION/Estrategia_relacionamiento_ciudadania_V1_2024.pdf">https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2024/PLANEACION/Estrategia_relacionamiento_ciudadania_V1_2024.pdf</a> | Aprobado      | ACTANO1Sesion 12024.pdf |
| T1-FEBRERO     | 2024    | 0,00                | La matriz de seguimiento de implementación de las actividades incluidas en la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la vigencia contemplará el listado de las actividades programadas en la vigencia y el reporte de avance para cada una de ellas con el registro de la evidencia correspondiente. La matriz se reportará de manera trimestral  | Aprobado      |                         |
| T1-MARZO       | 2024    | 19,00               | Se adjunta matriz de seguimiento de implementación de las actividades incluidas en la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la vigencia con el listado de las actividades programadas en la vigencia y el reporte de avance para cada una de ellas con el registro de la evidencia correspondiente. La matriz se reporta con corte a trimestral 1 /31 de marzo de 2024   | Aprobado      | MATRIZ SEGUIMIENTO ESTR |
|                |         | Total               | 19,00   |               |                         |

Fuente: Respuesta recibida GIT Servicio Integral al Ciudadano memorando 2024IE0003810 del 07/05/2024.

Dada la relevancia del seguimiento de los indicadores definidos en los planes institucionales de la entidad, así como la necesidad de brindar acompañamiento a las dependencias durante la transición de los indicadores (vigencia 2023 a 2024), se hace necesario que la Oficina Asesora de Planeación proporcione la retroalimentación correspondiente sobre el avance y los resultados finales de los indicadores asociados con la política de servicio al ciudadano.

Si bien, la OAP prestó asistencia técnica en la formulación de los indicadores del Plan de Acción Institucional de la vigencia 2024, tal como se demuestra en la respuesta recibida de la OAP el 16 de mayo de los corrientes:

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

“Los cambios realizados por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano en la actividad propuesta en 2024 frente a las actividades que fueron propuestas en 2023, se realizaron por las siguientes razones:

- La primera actividad sobre de medición de oportunidad de respuesta, teniendo en cuenta la capacitación que se les brindó a las áreas para la formulación de indicadores, esta es una actividad cuyo resultado no depende del GIT de Servicio Integral al Ciudadano, toda vez que, la oportunidad de respuesta es responsabilidad de cada área. Por otra parte, este indicador ya se está midiendo por ese GIT en ISOLUCIÓN.

Sobre esto también se les indicó en la capacitación, de que no se deben estar midiendo los mismos indicadores en ambos instrumentos.

- La segunda actividad que estaba en el PAI 2023 se mejoró con la actividad propuesta en el 2024, dado que es más estratégico medir toda la estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano que solo un elemento que la compone como estaba en el 2023.
- La tercera actividad del PAI 2023 no se contempló para el 2024 dado que se está midiendo en ISOLUCIÓN (adjunto pantallazo de ISOLUCIÓN)”.

### Imagen 9. Reporte indicadores plan de acción de 2023.

| Núm  | Indicador  | Estado | Actualizado | Tendencia | Unidad de Medida | Meta | Tolerancia Inferior | Tolerancia Superior | Familia  | Proceso                        | Tipo     | Quien mide                                     | Es Fórmula | Fórmula   | Clase    |
|------|--|--------|-------------|-----------|------------------|------|---------------------|---------------------|----------|--------------------------------|----------|--|------------|---|----------|
| 2257 | Índice de percepción de calidad en el servicio   | Activo | Trimestral  | Positiva  | Porcentaje       | 95   | 76                  | 95                  | EFICACIA | Servicio Integral al Ciudadano | Proceso  | Coordinador GIT Servicio Integral al Ciudadano | Si         | (sumatoria resultados de eventos evaluados / N° total de eventos evaluados) * 100         | Eficacia |
| 2256 | Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés vigente | Activo | Trimestral  | Positiva  | Porcentaje       | 100  | 90                  | 100                 | EFICACIA | Servicio Integral al Ciudadano | Eficacia | Coordinadores GIT                              | Si         | (N° de GIT o dependencia con caracterización vigente/N° Total de GIT o dependencia) * 100 | Eficacia |
| 49   | Recorrido de respuesta oportuna a peticiones   | Activo | Trimestral  | Positiva  | Porcentaje       | 100  | 94                  | 100                 | EFICACIA | Servicio Integral al Ciudadano | Proceso  | Coordinador GIT Atención al Ciudadano          | No         | (N° Respuestas oportunas formales a las PQRS-D / N° total de PQRS-D recibidas) * 100%     | Eficacia |

Fuente: Respuesta recibida GIT Servicio Integral al Ciudadano memorando 2024IE0003810 del 07/05/2024.

En todo caso, desde el seguimiento del reporte del indicador del proceso de servicio integral al ciudadano de 2024, se encontró un reporte del 19% para el primer cuatrimestre. Este corresponde al porcentaje de avance de implementación de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, ver la siguiente imagen:

### Imagen 60. Avance primer cuatrimestre de 2024.

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

| Id  | Vigencia | Nomb Entregable  | Estrategia   | Estado | Tipo Plan                          | Tipo Ac |
|-----|----------|--|--|--------|------------------------------------|---------|
| 752 | 2024     | Porcentaje de avance de implementación de la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía | Fortalecer la gestión y dirección de sector Deporte, Recreación y la Actividad física 53 | Activo | Plan de Acción Institucional - PAI | Acumul  |

| Mes de reporte | Periodo | Avance cuantitativo | Avance cualitativo   | Estado Avance | Evidencias              |
|----------------|---------|---------------------|--|---------------|-------------------------|
| T1-ENERO       | 2024    | 0,00                | Se aprueba por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía 2024 Acta 1 de 11 de enero de 2024. El seguimiento a la ejecución de las actividades se reportará de manera trimestral tal como se planteó en el aparte de medición de la mencionada estrategia.<br><a href="https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2024/PLANEACION/Estrategia_relacionamiento_ciudadania_V1_2024.pdf">https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2024/PLANEACION/Estrategia_relacionamiento_ciudadania_V1_2024.pdf</a> | Aprobado      | ACTANO1Sesion 12024.pdf |
| T1-FEBRERO     | 2024    | 0,00                | La matriz de seguimiento de implementación de las actividades incluidas en la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la vigencia contemplará el listado de las actividades programadas en la vigencia y el reporte de avance para cada una de ellas con el registro de la evidencia correspondiente. La matriz se reportará de manera trimestral   | Aprobado      |                         |
| T1-MARZO       | 2024    | 19,00               | Se adjunta matriz de seguimiento de implementación de las actividades incluidas en la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la vigencia con el listado de las actividades programadas en la vigencia y el reporte de avance para cada una de ellas con el registro de la evidencia correspondiente. La matriz se reporta con corte a trimestral 1/31 de marzo de 2024   | Aprobado      | MATRIZ SEGUIMIENTO ESTR |
|                |         | Total               | 19,00  |               |                         |

Fuente: Respuesta recibida GIT Servicio Integral al Ciudadano memorando 2024IE0003810 del 07/05/2024.

En este contexto, la Oficina Asesora de Planeación (OAP) ha aprobado un avance que supera la proyección del 10% establecida en el plan de acción institucional para el primer reporte del año 2024. Al revisar la matriz de seguimiento de la implementación de las 92 actividades incluidas en la estrategia de relacionamiento con el servicio al ciudadano, se observa que el 19% de estas actividades presentan avances parciales, valorados en 0.15, 0.2, 0.25, 0.5, 0.7 y 0.8 respectivamente.

Imagen 7. Evidencia reporte plan de acción primer trimestre de 2024.

| A  | B  | C   | D   | E                                 | F             | G  | H   |
|--|--|-----|-----|-----------------------------------|---------------|--|---|
| 8. Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio | Desarrollar inducción y reintroducción con énfasis en servicio al ciudadano  | = 1 | = 0 | =                                 |               |  |   |
|  | Desarrollar taller de protocolos de atención que incorpore criterios diferenciales para los colaboradores que  | = 2 | = 0 | =                                 | 1/03/2024: 0% |  |   |
|  | Entregar incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco   | = 1 | = 0 | =                                 |               |  |   |
|  | Fortalecer la cultura de buen servicio en los servidores del Ministerio a través de  | = 1 | = 0 | =                                 |               |  |   |
|  | Realizar capacitación en Servicio al Ciudadano e integridad en lo público.   | = 2 | = 0 | =                                 |               |  |   |
|  | Formar a los funcionarios en Lengua de Señas Colombiana, con el propósito de desarrollar destrezas y habilidades para comunicarse con la población sorda, contribuir a una atención inclusiva, divulgar la información y ofrecer los | = 1 | = 0 | =                                 |               |  |   |
|  | Publicar la carta del trato digno  | = 1 | = 1 | = 1                               |               | 27/02/2024: Se actualizó la carta de trato digno conforma a la Política institucional de servicio al ciudadano | <a href="https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/carta-trato-digno-al">https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/carta-trato-digno-al</a> |
|  | Realizar capacitaciones en torno a la cualificación para la atención y   | =   | = 2 | = 0                               | =             |  |   |
|  | Realizar un diagnóstico en el que se indique el estado del cumplimiento de la  | = 1 | = 0 | =                                 |               |  |   |
|  | Realizar un ejercicio de consulta ciudadana para identificar si los mecanismo de acceso (físico, virtual u otro) al portafolio de servicios está de  | = 1 | = 0 | =                                 |               |  |   |
| 9. Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el         | Realizar un mantenimiento en alguna de las sedes que ocupa el Ministerio para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos con los que se cuentan, conforme  | = 1 | = 0 | =                                 |               |  |   |
|  | Revisar y actualizar el protocolo de servicio para todos los canales que   | = 1 | = 0 | =                                 | 1/03/2024: 0% |  |   |
|  | Verificar el cumplimiento de los criterios de Accesibilidad definidos en la NTC 5054 en el portal del Ministerio del Deporte   | = 3 | = 0 | =                                 |               | 0  |   |
|  | Elaborar protocolo lenguaje claro e incluyente para el Ministerio  | = 1 | = 0 | =                                 |               |  |   |
|  | Realizar capacitación en curso de Verificar que la información publicada en el Menú Particpa cuente con lenguaje   | = 1 | = 0 | =                                 |               |  |   |
|  |  |     |     | <b>=PROMEDIO(E5:E95)</b>          |               |  |   |
|  |  |     |     | PROMEDIO(número1; [número2]; ...) |               |  |   |



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

asume que el avance es válido para el proceso responsable del seguimiento del Plan Anual de Inversiones (PAI) para el año 2024. En el caso de que la Oficina Asesora de Planeación (OAP) hubiera enviado una solicitud de corrección con retroalimentación, habría correspondido al Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano realizar las observaciones pertinentes. Sin embargo, dado que la OAP aprobó una validación errónea del cálculo, la responsabilidad de mejora recae en el proceso que otorga la aprobación de la implementación de la estrategia.

- *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2023 - 2024*

Teniendo en cuenta, que el informe anual de gestión año 2023 (publicado en [https://www.mindeporte.gov.co/recursos\\_user/2024/Servicio\\_Integral\\_al\\_Ciudadano/Mayo/17\\_05\\_2024/Informe\\_anual\\_2023\\_GIT\\_Servicio\\_Integral\\_al\\_Ciudadano.pdf](https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2024/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Mayo/17_05_2024/Informe_anual_2023_GIT_Servicio_Integral_al_Ciudadano.pdf)) permite identificar los resultados de los indicadores de estratégicos de las acciones realizadas al cierre de la vigencia.

**Imagen 8.** *Cierre indicadores estratégicos vigencia 2023 del proceso servicio integral al ciudadano.*



Fuente: Informe de gestión 2023 del GIT Servicio Integral al Ciudadano de Ministerio del Deporte.

Desde los anteriores resultados, el proceso indica en el informe:

*“El indicador de Respuesta oportuna a peticiones en la vigencia 2023 es*

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

*del (96%) sin incluir los trámites en línea y teniéndolos en cuenta ya que forman parte del universo de solicitudes, da como resultado un indicador de respuesta oportuna del (96%) no presenta un crecimiento en comparación al indicador de la vigencia 2022”.*

Es decir, se sigue presentado incumplimiento en el indicador de porcentaje de respuesta oportuna a las peticiones, con un déficit del 4% en cuanto al 100% de cumplimiento.

*El indicador de Medición de percepción de la calidad del año 2023 con un porcentaje del (78%) frente al (96%) de la vigencia 2022.*

De la afirmación, comparativamente de la vigencia 2022 a 2023, este indicador presenta un descenso del 18%. Además, el informe precisa que;

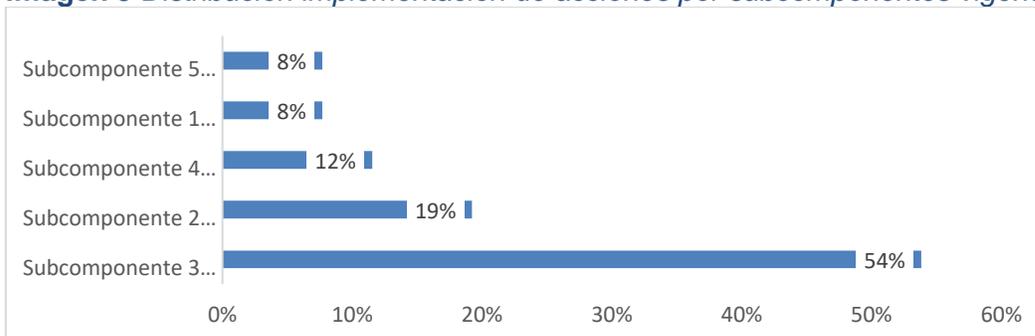
*“Para el año 2023 se observa un aumento en la percepción positiva de 6 puntos pasando de 72% en el año anterior a 78% en la vigencia actual, sin embargo, este porcentaje se encuentra en todo caso por debajo con relación con los estándares generales de calidad, que deben superar el 80%”.*

Según la ficha del indicador en Isolución correspondiente al indicador mencionado en el anterior párrafo, indica un margen de tolerancia de 95% e inferior 76%. Esto conlleva a encontrar que el porcentaje, se encuentra disminuyendo significativamente, lo que más adelante puede derivar una mayor disminución para las siguientes mediciones.

*El indicador de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés presenta un cumplimiento del 100%. Con todos los ejercicios de caracterización completos por parte de cada uno los GIT que comprenden el Ministerio del Deporte”.*

En la información suministrada por el proceso para la formulación de los indicadores de seguimiento a las acciones establecidos en el PAAC 2024, el componente de atención al ciudadano, el cual se desagrega en los subcomponentes:

**Imagen 3** Distribución implementación de acciones por subcomponentes vigencia 2024.



Elaboración propia OCI.

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

Del total de las 26 acciones del componente de Servicio al Ciudadano, se encuentra que el 54% corresponde al subcomponente de gestión de relacionamiento con los ciudadanos, comprende la mayoría de las acciones. Ahora bien, según las fechas programadas en la versión 2 del PAAC 2024, se identifica. Ver tabla.

**Imagen 9** Distribución de acciones programadas y cumplidas en el PAAC Versión 2 año 2024.

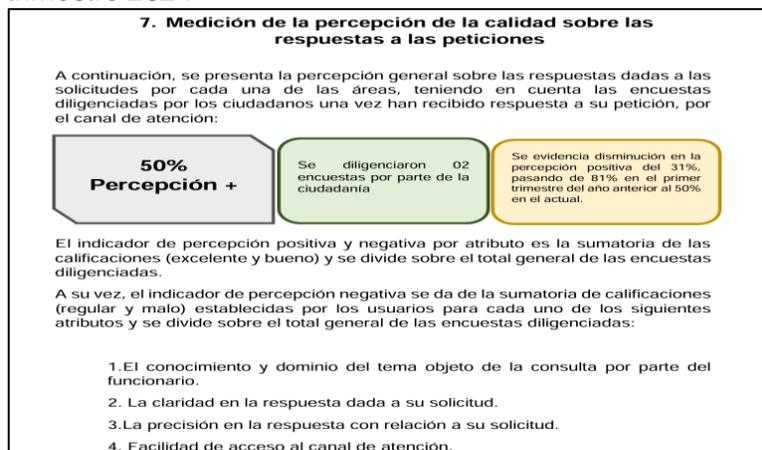
| Reporte              | Acciones % | Acciones |
|----------------------|------------|----------|
| Primer cuatrimestre  | 14%        | 2        |
| Segundo cuatrimestre | 14%        | 2        |
| Tercer cuatrimestre  | 29%        | 4        |
| Cuarto Cuatrimestre  | 43%        | 6        |
| Total                | 100%       | 14       |

Elaboración propia OCI.

A partir de lo anterior, se planea ejecutar la mayoría de las acciones entre el tercer y cuarto trimestre. Estas acciones estarán a cargo del GIT Servicio Integral al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación, el GIT Gestión Administrativa y la Oficina Asesora Jurídica. Por lo tanto, se recomienda realizar monitoreos del cumplimiento del avance para evaluar el progreso, identificar las debilidades y amenazas, y prevenir posibles incumplimientos con el ciudadano.

Según primer informe trimestral de gestión 2024 publicado en <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-gestion-servicio-integral-al-ciudadano-2024>

**Imagen 10** Resultado percepción de la calidad sobre las respuestas a las peticiones primer trimestre 2024



Fuente: Informe de gestión primer trimestre de 2024.

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

A nivel del histórico del indicador se observa una notable disminución, debido a la falta de documentación en el procedimiento SI-PD-016. Dado que tanto, que el formato SIF-FR-027 y el procedimiento SI-DP-014, únicamente describe la fórmula de cálculo de obtención de la muestra. Sumando, a que la política de atención al ciudadano considera en la línea estratégica 10 que se debe medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad.

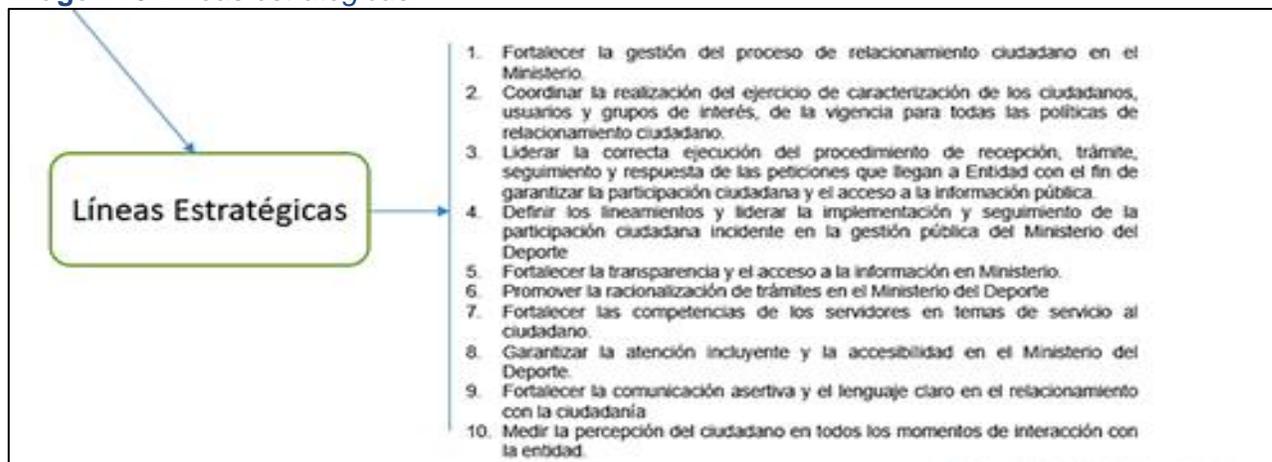
Es decir, el indicador de percepción de la calidad sobre las respuestas a peticiones requiere una atención por el proceso de Servicio al Ciudadano, dado que no es suficiente publicar sus resultados en los informes de medición y los memorandos de seguimiento, dado que se encuentra en decrecimiento. Esto conlleva, un riesgo para la entidad, en cuanto al prestigio y la confianza de los ciudadanos a nivel de lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por no carencia de brindar respuestas de fondo.

Otro punto, es que debido a que indicador de calidad de respuestas evidencia un resultado de decrecimiento, se sugiere al proceso presentar la alerta en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional para la toma de decisiones a nivel directivo.

#### 4. Lineamientos y componentes estratégicos definidos para la Política de atención al Ciudadano vigencia 2023.

Según anexo respuesta con radicado No. 2023IE0007171 el día 11 de mayo de 2024, los lineamientos y componentes inmersos en la Política de Atención al Ciudadano concibe las siguientes líneas estratégicas:

Imagen 16 Líneas estratégicas



Tomado de Documento Política de atención al Ciudadano versión 2.

Por ello, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano manifiesta que las 10 líneas estratégicas, se han articulado con el establecimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención

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

al Ciudadano de la vigencias 2023 y 2024.

*Tabla 2 Componentes estratégicos de la política de atención al ciudadano.*

| Direccionamiento estratégico y planeación   | Evidencias   |
|---|--|
| Caracterización de ciudadanos usuarios o grupos de interés bajo procedimiento SI-PD-017. ciudadano. | Se verificó la publicación de los 28 informes de caracterización publicados en <a href="https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2022">https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2022</a> |
| Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano.                                       | Se verifico la inclusión de actividades asociadas en el PAAC 2023. Adicionalmente, el GIT de Talento Humano mediante radicado No. 2024IE0004211 del 20 de mayo de 2024, allega soportes correspondientes con la entrega de incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano el 30/11/2024.  |
| Gestión con valores para resultados   | Se verifico la inclusión de actividades asociadas en el PAAC 2023 en los subcomponentes de: Gestión de relacionamiento con los ciudadanos y Conocimiento al servicio al ciudadano  |

Fuente: Elaboración propia.

A manera de recomendación, a nivel estratégico y planeación de la implementación de la política de atención al ciudadano en aras de impulsar su avance, es importante trabajar articuladamente (capacitaciones conjuntas) con el proceso de talento humano para la promoción de una cultura del servicio público<sup>1</sup> para que las acciones cotidianas se genere un cambio de actitud y la puesta en marcha de la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadanía.

## **5. Caracterización de la población objeto, diagnóstico de la implementación, resultados de los ejercicios de co-creación con los ciudadanos, y mediciones efectuadas en el segundo semestre del 2023.**

Acorde con la política de atención al ciudadano, se evidencia la inclusión de la estrategia encaminada a la coordinación de la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento<sup>2</sup>, siendo un reto para el proceso el diagnóstico, planeación y ejecución de la caracterización.

<sup>1</sup> En concordancia en lo dispuesto en la Ley 2016 de 2016

<sup>2</sup> Estrategia número 6 de la política de atención al ciudadano.

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

En este orden se verificaron el anexo 6 (matriz autodiagnóstico DAFF), anexo 7 (acta de reunión de análisis de autodiagnóstico SIC de 22/sep/2023), y anexo 8 (acta de reunión de análisis de autodiagnóstico SIC de 15/sep/2023 que conllevo a concluir la necesidad de la entidad de fortalecer las actividades correspondientes al análisis y recolección de datos de la ciudadanía.

Posteriormente, señala el proceso que con respecto a los ejercicios de co-creación, el PACC 2023 se adicionó la actividad, la cual, en los seguimientos trimestrales de la OCI fueron verificador por el auditor a satisfacción.

*Tabla 3. Actividades de co-creación PAAC 2023.*

|     |  |                                      |   |  |                                  |      |  |
|-----|--|--------------------------------------|---|--|----------------------------------|------|--|
| 3.7 | Realizar una actividad de ideación, creación o validación con grupos de valor o de interés para mejorar la solución de problemas de la entidad | Una iniciativa de innovación abierta | Numero iniciativas ejecutadas / Numero de iniciativas planeadas | Oficina Asesora de Planeación/ GIT Gestión de Conocimiento | Plazo de ejecución<br>15/12/2023 | 100% | La OCI evidenció la ejecución de la actividad de ideación, creación o validación con grupos de valor internos (dependencias del Ministerio del Deporte), para mejorar la solución de problemas de la entidad, mediante la realización de cinco (5) <i>mesas de trabajo del diagnóstico interno</i> documentadas en cinco formatos de <i>RELATORIA DIAGNÓSTICO INTERNO - REESTRUCTURACIÓN</i> en los cuales se identifica información de <i>Posibles Innovaciones</i> y <i>Armar soluciones</i> |
|-----|--|--------------------------------------|---|--|----------------------------------|------|--|

Fuente: Seguimiento PAAC de 2023.

Ahora bien, desde la verificación de las acciones establecidas para la medición de la caracterización en el PAAC 2024, se establecieron acciones que tienen fechas de cumplimiento posteriores al periodo de alcance del presente seguimiento. Por tanto, en los siguientes seguimientos se realizará la verificación de las acciones establecidas.

## **6. Medición de la gestión de la Entidad en la atención a los diferentes canales.**

Con resto a los canales de atención se verificaron los tiempos de espera, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad y disponibilidad de los canales para el segundo semestre 2023 y avance del primer cuatrimestre de 2024.

En consideración de los anterior, en los informes de gestión publicados en <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>. A nivel comparativo, entre el tercer y cuarto trimestre de 2023 la cantidad

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

de peticiones tramitadas en los niveles de atención. En el informe anual de gestión de la vigencia 2023, el GIT de Servicio al ciudadano señala que: *“Durante el año 2023 la ciudadanía no diligenció las encuestas de percepción de calidad de los canales como el chat, línea conmutadora y la atención presencial.*

En consideración, que mediante la pregunta No. 16 se recopila criterios de acceso y funcionamiento de los canales para la atención al ciudadano, se recomienda promover esta medición como una alternativa de medición.

- Motivar a la ciudadanía a través de la página WEB para que califique la atención prestada por los diferentes canales de atención.
- Se hace necesario diseñar preguntas para que los ciudadanos evalúen el canal de atención correo electrónico, ya que a través de este medio se remiten gran cantidad de respuestas a solicitudes.
- Gestionar las extensiones telefónicas con su respectiva capacitación, a cada una de las Direcciones, oficinas y GIT, con el objetivo de mantener una comunicación continua con el ciudadano.
- Hacer de carácter obligatorio atender la extensión asignada.
- Mejorar la infraestructura tecnológica del Ministerio, para mejorar la calidad y los tiempos de respuesta en el servicio.

En todo caso, las acciones de mejora enunciadas por el proceso de servicio al ciudadano deben considerarse como acciones complementarias de los subcomponentes de la estrategia de relacionamiento al ciudadano, especialmente, en lo que respecta con la medición de la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad.

Referente, a la política de atención al ciudadano, en los informes trimestrales de gestión, el volumen del trámite de las peticiones correspondientes al segundo nivel de atención es significativo.

#### **Imagen 7** Cantidad de peticiones tramitada por nivel de atención – III Trimestre de 2023.

| ÍTEM  | CANTIDAD     |
|---|--------------|
| <b>Peticiones en el periodo</b>   | <b>11514</b> |
| <b>1er nivel de atención</b>  | <b>7076</b>  |
| • solicitudes totalmente en línea (automatizados) Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea. | <b>6143</b>  |
| • canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 3)  | <b>933</b>   |
| <b>2do nivel de atención</b>  | <b>107</b>   |
| <b>3er nivel de atención</b>  | <b>4268</b>  |
| <b>Indicador de niveles de atención 1 y 2*</b>  | <b>63%</b>   |
| <b>Indicador de niveles de atención 3</b>   | <b>37%</b>   |

Fuente: Informe de gestión Servicio al Ciudadano.

[https://www.mindeporte.gov.co/recursos\\_user/2023/Servicio\\_Integral\\_al\\_Ciudadano/Noviembre/Informe\\_tercer\\_trimestre\\_2023\\_Servicio\\_al\\_Ciudadano.pdf](https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2023/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Noviembre/Informe_tercer_trimestre_2023_Servicio_al_Ciudadano.pdf)

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

**Imagen 11** Cantidad de peticiones tramitada por nivel de atención – IV Trimestre de 2023

| ÍTEM  | CANTIDAD      |
|---|---------------|
| <b>Peticiones en el periodo</b>   | <b>9.782</b>  |
| <b>1er nivel de atención</b>  | <b>5.954</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>solicitudes totalmente en línea (automatizados) Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.</li> </ul> | <b>5.347</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 3)</li> </ul>  | <b>607</b>    |
| <b>2do nivel de atención</b>  | <b>108</b>    |
| <b>3er nivel de atención</b>  | <b>3.720</b>  |
| <b>Indicador de niveles de atención 1 y 2*</b>  | <b>61.97%</b> |
| <b>Indicador de niveles de atención 3</b>   | <b>38%</b>    |

Fuente: Informe de gestión Servicio al Ciudadano

[https://www.mindeporte.gov.co/recursos\\_user/2024/Servicio\\_Integral\\_al\\_Ciudadano/Febrero/INFORME\\_CUARTO\\_TRIMESTRE\\_2023- V\\_28-02-2024.pdf](https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2024/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Febrero/INFORME_CUARTO_TRIMESTRE_2023- V_28-02-2024.pdf)

**Imagen 19** Cantidad de peticiones tramitada por nivel de atención – I Trimestre de 2024

| ÍTEM  | CANTIDAD      |
|---|---------------|
| <b>Peticiones en el periodo</b>   | <b>10.028</b> |
| <b>1er nivel de atención</b>  | <b>5.828</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>solicitudes totalmente en línea (automatizados) Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.</li> </ul> | <b>4.954</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 3)</li> </ul>  | <b>874</b>    |
| <b>2do nivel de atención</b>  | <b>150</b>    |
| <b>3er nivel de atención</b>  | <b>4200</b>   |
| <b>Indicador de niveles de atención 1 y 2*</b>  | <b>51.63%</b> |
| <b>Indicador de niveles de atención 3</b>   | <b>48.37%</b> |

Fuente: Informe de gestión Servicio al Ciudadano

[https://www.mindeporte.gov.co/recursos\\_user/2024/Servicio\\_Integral\\_al\\_Ciudadano/Mayo/17\\_05\\_2024/Informe\\_Servicio\\_Integral\\_al\\_Ciudadano\\_primer\\_trimestre\\_2024.pdf](https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2024/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Mayo/17_05_2024/Informe_Servicio_Integral_al_Ciudadano_primer_trimestre_2024.pdf)

Desde el análisis, los canales de atención de Ministerio los indicadores de los niveles de atención se mantienen en un rango que oscila en el rango del 50% al 60%, y el indicador de atención del tercer nivel se ubica en el en rango del 35% al 50%, siendo el último, el más fluctuante en el indicador. Por ello, el indicador de respuesta de oportunidad de respuesta y el indicador de medición podrían analizarse de forma conjunta en los informes de gestión de servicio al ciudadano.

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

En relación con los informes de Gestión 2023, en el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano se proyectaron 4 informes trimestrales, de los cuales a la fecha solo se cargó el primer informe en la página web del Ministerio del deporte, el segundo informe se debía cargar en el día 30 mes de junio del 2023 y el tercer informe para el 20 de agosto del 2023. ver anexo N°4.

## 7. Soportes del Seguimiento a la Política de atención al Ciudadano; Segundo semestre 2023

Se solicito al proceso información del seguimiento a la Política Integral de Servicio al Ciudadano, cuyas actividades definidas hacen parte del Plan Anual de Acción, el seguimiento se realizó aplicativo SISEG, se verifico documento adjunto y se evidencio que han realizado seguimientos mensuales hasta el mes de diciembre de 2023.

### a. Encuestas efectuadas

El Grupo Interno De Trabajo de Servicio al Ciudadano efectúa el análisis a las encuestas efectuadas a los ciudadanos que han interactuado con la entidad a través de cualquier canal conforme a las competencias funcionales asignadas en la Resolución 2359 de 2019, y el procedimiento interno SI-PD-014 V9 “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones”.

La información se presenta en el informe anual Gestión de la vigencia 2023, se evidencio.

### Imagen 12 Indicadores de percepción de calidad en el servicio.

| MEDICION DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO |            |
|--|------------|
| AÑO  | 2023       |
| TRIMESTRE  | %          |
| 1.No se realizaron ejercicios de percepción            |            |
| 2  | 88%        |
| 3  | 94%        |
| 4  | 95%        |
| <b>% ANUAL</b>   | <b>93%</b> |

Fuente: Informe Anual de Gestión Servicio Integral al Ciudadano.

Desde lo establecido en el plan de acción institucional de la vigencia 2023, al cierre este indicador estableció una meta del 98% (mayor o igual), y según los resultados reportado en el informe anual de gestión de servicio al ciudadano, los resultados no lograron alcanzar dicha meta, siendo un incumplimiento de indicadores del plan.

Los resultados de la medición de trámites y servicios, señala que la población N=10 personas, los cuales respondió que el 90% manifestó que logró realizar el trámite y el 100% considera que los

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

requisitos solicitados son los necesarios.

**Imagen 13.** Resultado medición de trámite de renovación de reconocimiento deportivo

| Su trámite en el ministerio le resultó   | Fácil     | %           |
|--|-----------|-------------|
| Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales | 9         | 90%         |
| <b>Total General</b>   | <b>10</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Informe Gestión Servicio Integral al Ciudadano del cuarto trimestre de 2023.

Se recomienda al proceso, en la presentación de la información incluir los datos a quienes no les resultó fácil realizar la renovación del reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales.

Incidencia de las observaciones ciudadanas, al cierre de la vigencia 2023 cerro con 92%, siendo este resultado la meta establecida en el plan de acción de la vigencia 2023.

## 8. Análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos; Primer semestre 2023

El proceso manifiesta que los análisis se encuentran en el contenido de los informes trimestrales y anual de gestión publicados en <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>. Desde la revisión según el cuadro:

**Imagen 14** Distribución de peticiones.

| Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías que ingresaron por GESDOC        | 2023  | %      | 2022 | %   | Diferencia | % Crecimiento |
|--|-------|--------|------|-----|------------|---------------|
| Derechos de petición   | 12767 | 38,53% | 9324 | 72% | 3443       | 37%           |
| Certificación de contrato  | 973   | 2,94%  | 790  | 6%  | 183        | 23%           |
| Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)            | 718   | 2,17%  | 731  | 6%  | -13        | -2%           |
| Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales | 585   | 1,77%  | 860  | 7%  | -275       | -32%          |
| <b>Denuncias</b>   | 236   | 0,71%  | 210  | 2%  | 26         | 12%           |

Fuente: Informe Anual de Gestión Servicio Integral al Ciudadano.

Se validaron los resultados realizados:

- *El derecho de petición es la categoría que registra el mayor número de radicados para la vigencia 2023 con 12767 peticiones y para el año 2022 se observa un total de 9324 peticiones, con un porcentaje de crecimiento del 37%.*
- *La solicitud del certificado de contrato que para la vigencia 2023 registra 973 solicitudes frente al 2022 con 790 solicitudes, con un porcentaje de crecimiento del*

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

23%.

- *Las denuncias para este periodo de la vigencia 2023 presentan un total de 236 solicitudes que frente a 210 denuncias presentadas en el año 2022 refleja un aumento del (12%) en su crecimiento.*
- *El trámite más solicitado a través de la Ventanilla única virtual accediendo por la página web es la Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales con 585 radicados.*
- *El servicio OPA- Otro procedimiento Administrativo solicitado en la vigencia 2023 es la solicitud de autorización de uso terapéutico con 55 radicados, refleja un aumento del (57%) en su crecimiento.*

Se observa, que comparativamente entre la vigencia 2022 a 2023, un aumento en las peticiones de la entidad, que conlleva a proponer mejoras identificadas por el proceso:

*“(…) el proceso la necesidad al GIT de TICS la creación de botones al ingresar por ventanilla Virtual que diferencie los PQRSD de los Trámites, de las OPAS, de las Denuncias y las Certificaciones, con el fin de facilitar la radicación por parte de los usuarios y grupos de interés y de esta forma se generen estadísticas precisas sobre la cantidad de solicitudes que ingresan a la entidad”.*

En los próximos seguimientos de la política de servicio al ciudadano, se solicitará el avance de la necesidad manifestada al GIT de TICS.

## 9. **Medición de Transparencia y acceso a la información**

El proceso de Servicio al Ciudadano manifiesta permanentemente mediante la encuesta de Transparencia y acceso a la información pública, disponible en la página web <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania>, recopila información que incluye preguntas relacionadas con la percepción de calidad sobre Transparencia y acceso a la información. Al verificar el anexo 9 correspondiente a la encuesta de percepción de transparencia, la ciudadanía señala unas fortalezas que tiene la entidad a nivel de accesibilidad web y debilidad ante la ubicación de los temas en el sitio web.

En todo caso, se verifico el funcionamiento web de la encuesta, y concordancia de las preguntas, se recomienda agrupar las preguntas por secciones para agrupar las variables, y facilitar el análisis de los resultados.

Cabe señalar, que en el Plan de Auditorias de la vigencia 2024, se tiene programado el seguimiento del Índice de Transparencia, el cual realizará una verificación profunda del cumplimiento de ITA.

## 10. **Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.**

El proceso indico que el 26 de julio de 2023 en la tercera reunión ordinaria del Comité

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

Institucional de Gestión y Desempeño el GIT de Servicio Integral al Ciudadano realizó la presentación del Informe de gestión vigencia 2022 y los resultados del primer trimestre de 2023. Posteriormente, el 06 de septiembre de 2023 ante los miembros se presentó segundo informe del segundo trimestre de gestión de Servicio al Ciudadano, siendo el más bajo el correspondiente al índice de calidad del servicio con el 91%, seguidamente del indicador de oportunidad de respuesta con el 94%.

En el último Comité de cierre de la vigencia 2023 del 20 de diciembre del mismo año, el proceso realiza la presentación del tercer informe de gestión y somete a aprobación de los miembros del Comité la versión 2 de la política, cual fue aprobada con las consideraciones establecidas en el acta. En el segundo comité ordinario del 24 de abril de 2024, el proceso realiza la presentación del informe de cierre de gestión de servicio al ciudadano de la vigencia 2023, el cual conlleva los resultados del cuarto trimestre de 2023.

Se recomienda al proceso, realizar la presentación de los informes trimestrales de gestión en fechas más cercanas de cierre de cada trimestre, dado que el informe de cierre de 2023 fue presentado ante los miembros del comité tres (3) meses después. Dada la importancia de la información del informe, es vital la presentación de los indicadores en el primer comité de año para la planeación y toma de decisiones.

#### 11. Instrumentos de estandarización de servicio al ciudadano vigentes.

De acuerdo con la revisión de los documentos vigentes en el aplicativo Isolución se encuentra un total de 22 documentos que conforman el proceso de servicio al ciudadano, los cuales inciden en la implementación de la política.

*Tabla 4. Estandarización vigente de servicio al ciudadano.*

| Código    | Título Documento  | Plantilla          | Versión | Fecha Creación | Fecha Aprobación | Verificación |
|-----------|---|--------------------|---------|----------------|------------------|--------------|
| SI-FR-004 | Acta de apertura de buzón.  | Formato            | 3       | 06/oct./2022   | 14/oct./2022     | Vigente      |
| SI-MN-003 | Atención de casos de violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre | Manual             | 1       | 16/feb./2022   | 14/mar./2022     | Vigente      |
| SI-PD-017 | Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés   | Procedimiento 2020 | 1       | 05/oct./2022   | 21/nov./2022     | Vigente      |
| SI-FR-019 | Encuesta de medición percepción de calidad en el servicio   | Formato            | 2       | 15/oct./2020   | 26/oct./2020     | Vigente      |

| Código           | Título Documento  | Plantilla          | Versión  | Fecha Creación      | Fecha Aprobación    | Verificación   |
|------------------|---|--------------------|----------|---------------------|---------------------|----------------|
| SI-FR-026        | Encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, tramites y servicios        | Formato            | 1        | 04/nov./2020        | 19/nov./2020        | Vigente        |
| SI-FR-020        | Formulario de peticiones  | Formato            | 2        | 06/oct./2022        | 14/oct./2022        | Vigente        |
| SI-PD-016        | Medición de Percepción de Calidad en Trámites, Servicios o Productos  | Procedimiento 2020 | 4        | 29/nov./2022        | 26/dic./2022        | Vigente        |
| SI-FR-017        | Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés | Formato            | 3        | 31/ago./2018        | 19/may./2020        | Vigente        |
| <b>SI-PO-001</b> | <b>Política Institucional de Servicio al Ciudadano</b>  | <b>Política</b>    | <b>1</b> | <b>08/oct./2021</b> | <b>17/dic./2021</b> | <b>Vigente</b> |
| <b>SI-PO-002</b> | <b>Política Institucional de Servicio al Ciudadano</b>  | <b>Política</b>    | <b>1</b> | <b>17/ene./2024</b> | <b>17/ene./2024</b> | <b>Vigente</b> |
| SI-FR-024        | Programación de ejercicios de Participación Ciudadana   | Formato            | 2        | 29/nov./2022        | 02/dic./2022        | Vigente        |
| SI-FR-028        | Proyectos de control social   | Formato            | 1        | 29/nov./2022        | 12/dic./2022        | Vigente        |
| SI-PD-014        | Recepción, trámite y seguimiento de peticiones  | Procedimiento 2020 | 10       | 20/dic./2022        | 27/dic./2022        | Vigente        |
| SI-FR-023        | Registro de asistencia actividades Mindeporte   | Formato            | 2        | 29/nov./2022        | 02/dic./2022        | Vigente        |
| SI-FR-025        | Reporte de resultados ejercicios de Participación Ciudadana-EPC   | Formato            | 2        | 29/nov./2022        | 02/dic./2022        | Vigente        |
| SI-FR-029        | Respuesta a observaciones actividades de rendición de cuentas   | Formato            | 1        | 29/nov./2022        | 14/dic./2022        | Vigente        |
| SI-FR-031        | Respuestas Consulta Ciudadana   | Formato            | 1        | 29/nov./2022        | 12/dic./2022        | Vigente        |
| SI-FR-032        | Respuestas Consulta Pública   | Formato            | 1        | 29/nov./2022        | 12/dic./2022        | Vigente        |
| SI-FR-027        | Seguimiento a la calidad en la respuesta a peticiones   | Formato            | 1        | 06/oct./2022        | 19/oct./2022        | Vigente        |

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

| Código    | Título Documento                                  | Plantilla                        | Versión | Fecha Creación | Fecha Aprobación | Verificación |
|-----------|---|----------------------------------|---------|----------------|------------------|--------------|
| SI-CP-002 | Servicio Integral al Ciudadano                    | Caracterización de procesos 2020 | 8       | 29/abr./2022   | 20/may./2022     | Vigente      |
| SI-FR-030 | Solicitud de consultas públicas y ciudadanas      | Formato                          | 1       | 29/nov./2022   | 12/dic./2022     | Vigente      |
| SI-FR-011 | Solicitud medición de la percepción de la calidad | Formato                          | 2       | 15/oct./2020   | 29/oct./2020     | Vigente      |

Fuente: Reporte Resolución del 20 de mayo de 2024.

Se encontró que las diferentes versiones anteriores de la carta de trato fue revisada y ajustada en el segundo semestre de la vigencia 2023, la cual esta disponibles en <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>.

Ante el cuadro normativo, se recomienda al proceso actualizar el logo de actual gobierno debido que se encuentra publicado así,

**Imagen 15.** Cuadro normativo servicio integral al ciudadano.



Fuente: Documento normatividad de servicio al ciudadano al 20 de mayo de 2024.

## 12. Resultados de la implementación de los requerimientos de la política de servicio al ciudadano (resultados FURAG 2022 y autodiagnóstico 2023).

Según resultados FURAG de la vigencia 2022, la Política de servicio al ciudadano obtuvo un resultado de 88,2 superior al obtenido en 2021, el cual fue de 87,5. Se destaca, que la política de servicio al ciudadano, ocupó el segundo lugar del ranking de los puntajes más altos de la entidad, y supera el promedio del nivel nacional en 7,3 puntos, lo que significa que la política está en un proceso de avance positivo.<sup>3</sup>

El proceso realizó el autodiagnóstico tal como evidencia en el anexo 6 el cual generó un resultado de 81,2 con las siguientes observaciones: Falta claridad en la información de los trámites y servicios para poder orientar, no somos una dependencia que articule todas las políticas de relacionamiento con el ciudadano, además no hay un plan estratégico institucional vigente, se requiere verificar el estado de cumplimiento de esta norma, analizar que otras

<sup>3</sup> Según el DAFP, indica que el promedio de referencia nacional de la política de servicio al ciudadano fue de 80,9 puntos.

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

acciones además del protocolo y su divulgación se pueden involucrar, implementar metodología para cargue de información de bases de datos de PQRSD, falta que el menú contenga el acceso a los informes de gestión de servicio al ciudadano, para revisar información que está actualmente y qué debe incluirse, requerimos hacerle más desarrollo por canal, revisar con TICS y divulgar app ventanilla virtual.

Desde lo anterior, en los próximos seguimientos se revisará el avance de las observaciones realizadas en el autodiagnóstico de la vigencia 2023. Además, se tendrá en cuenta, los resultados del FURAG de la vigencia 2023 para efectos de comparación de los resultados de los subíndices.

### 13. Actividades realizadas con el fin de garantizar la Atención incluyente y accesibilidad universal de los ciudadanos y/o usuarios

El proceso mediante el siguiente cuadro, y seguimiento posterior realizado por la Oficina de Control Interno en el PAAC 2023, el respectivo avance de las actividades con las cuales se busca para el segundo semestre de 2023 garantizar la atención incluyente. Por tanto, se realiza las siguientes recomendaciones:

*Imagen 16. Recomendaciones OCI del PAAC 2023. Atención incluyente y accesibilidad universal.*

| N° hallazgo | Política              | Recomendaciones   |
|-------------|-----------------------|---|
| 581         | Servicio al Ciudadano | Implementar en la entidad programas decualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera). (vencida) |
| 1465        | Servicio al Ciudadano | Se encuentra pendiente revisión de plan de mejora   |

Fuente: Elaborado por la OCI.

### 3. RESULTADOS

En el desarrollo del presente seguimiento se presentan los siguientes Hallazgos y Observaciones.

#### RESUMEN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

*Tabla No.5. Resumen de Resultados.*

| Código | Título (Hallazgo / Observación) | Estado final |
|--------|---------------------------------|--------------|
|--------|---------------------------------|--------------|

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

|                    |   |   |
|--------------------|---|---|
| H – SI - 01 -2024  | Indicador calidad de las respuestas                                 | Se levanta para el proceso SIC  |
| O – SI – 01 – 2024 | Metas del plan de acción de la vigencia 2023                        | Se levanta para el proceso SIC  |
| O – SI – 02 – 2024 | Codificación de la política institucional de servicio al ciudadano. | Se levanta para el proceso SIC<br>Queda en firme al proceso de Direccionamiento Estratégico |

## DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

### HALLAZGOS

#### H –SI – 01 – 2024 – INDICADOR CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

#### CONDICIÓN:

Se evidencia el indicador de calidad de las respuestas, lo cual puede disminuir su efectividad, en la revisión realizada en el presente seguimiento se consideró que, dentro de la calidad de las peticiones, la entidad debe garantizar el derecho de acceso a la información pública aplicando los principios de la Ley 1712 de 2014 para la calidad de la información.

#### **Criterios:**

**Resolución 002359 de 03 de diciembre de 2019**, “Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte y se asignan sus funciones”. Artículo No. 1°. Conformación Grupos Internos de Trabajo. Artículo No. 3°. Funciones de los Grupos Internos de Trabajo. Grupo Interno de Trabajo servicio integral al ciudadano, 1. Liderar el desarrollo de las estrategias e instrumentos para garantizar la prestación de un servicio integral al ciudadano dirigido a la garantía efectiva de sus derechos fundamentales, y hacer seguimiento a las mismas, de conformidad con los lineamientos y directrices del Gobierno Nacional y del Ministerio. 2. Establecer y administrar un proceso de Servicio Integral al Ciudadano, en el marco del cual se realice seguimiento, control, manejo de la información y mejora continua, velando porque cada una de las dependencias del Ministerio atiendan las peticiones presentadas por la ciudadanía, en los términos que estipula la ley.

**Ley 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. Artículo 3°. Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

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

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

- Posible debilidad en la oportunidad de la respuesta rápidas y con retrasos.
- Posible falta de precisión de las respuestas.
- Posible desactualización normativa.
- Posible debilidad en la claridad y detalle de la información.

**Descripción del(los) riesgo(s):**

De acuerdo con el mapa de riesgos del proceso de Servicio Integral al Ciudadano, la tipificación adecuada para el presente hallazgo es la Posibilidad de afectación reputacional e insatisfacción del grupo de valor por alto volumen de requerimientos para la atención simultanea de las respuestas.

**Efectos:**

- Posible afectación reputacional institucional por calidad de las respuestas.
- Posible vulneración por restablecimiento de derechos.
- Posible pérdida de credibilidad en la entidad.
- Posibles sanciones por incumplimiento a la implementación de política de servicio al ciudadano.

**Réplica recibida del responsable de la unidad auditable.**

El informe preliminar de Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se remitió con el memorando No 2024IE0005120 el 13 de junio de 2024, y se recibió respuesta por el proceso mediante memorando No 2024IE0005266 el 19 de junio de 2024, con el siguiente argumento:

*De acuerdo a lo anterior, que es copia textual de lo incluido en el informe preliminar, se observa en la CONDICIÓN, es decir en lo que debe ser la narración de la evidencia basada en hechos que encontró el auditor interno (realidad) indicando la falla o falta a un deber ser, que no se define el DEBE ni el incumplimiento a ese deber hallado por el auditor.*

*Adicionalmente, para lo anotado en la descripción del riesgo tenemos que se encuentra falta de congruencia teniendo en cuenta lo siguiente:*

*Si se refieren al Mapa de riesgos de 2024 el riesgo 1 corresponde al de corrupción: Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir el registro de PQRSD en los canales presenciales, telefónicos y chat.*

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

*Y el Control 1 de este riesgo es: Cada vez que se requiera, la coordinadora del grupo interno de trabajo de Servicio Integral al Ciudadano verifica que los responsables de la atención de canales realicen el registro en GESDOC de las atenciones a través de un cierre diario de la gestión sobre los canales presencial, telefónico y chat. En caso de encontrar faltantes en los registros diarios se realiza el llamado de atención al responsable. Evidencia: Reporte trimestral de gesdoc de atenciones por canal presencial, telefónico y chat e Informe trimestral de PQRSD. En el mismo mapa 2024 en lo relacionado a los riesgos de gestión y seguridad de la información al buscar el control 1 anotado en el informe preliminar este no existe.*

*De otro lado si se están refiriendo al mapa de riesgos 2023, también el riesgo 1 corresponde al de corrupción “Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir el registro de PQRSD en los canales presenciales, telefónicos y chat”*

*Al verificar el mapa de los riesgos de gestión y seguridad de la información 2024 y buscar el control 1 señalado en el informe tenemos que lo más cercano en redacción es el Control 1 del Riesgo 4 Posibilidad de afectación reputacional por falta de incidencia ciudadana en la gestión de la entidad debido a que no se analizan los resultados obtenidos en la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana que indica: Trimestralmente, el profesional designado del GIT Servicio Integral al Ciudadano efectúa seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas dentro de la estrategia anual de Participación Ciudadana y solicita el reporte de resultados de los mismos. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, se enviará comunicación reiterando el envío inmediato de la información. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: Comunicado de seguimiento a la ejecución de la estrategia de participación ciudadana y registro del avance de ejecución de la estrategia en el informe de gestión trimestral de servicio al ciudadano.*

*Como se puede observar ese control es similar, más no igual, al señalado en el informe preliminar y además corresponde a un riesgo asociado a participación ciudadana que no es objeto de la auditoría en curso.*

*Se adjuntan los mapas de riesgos 2023 y 2024 donde se puede validar lo señalado.*

*Por consiguiente, se solicita el retiro del hallazgo presentado debido a que no especifica el DEBE incumplido, no se explica de forma clara ni se encuentra perfectamente sustentado, incluso es incongruente, de tal forma que no es posible comprenderlo sin ningún error en la interpretación.*

### **Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

Analizada la respuesta del proceso y teniendo en cuenta los soportes presentados se evidenció que adjuntó los mapas de riesgos 2023 y 2024. En el Riesgo 1 Control 1. *“Trimestralmente, el profesional designado del GIT Servicio Integral al Ciudadano efectúa seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas dentro de la estrategia de*

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

relacionamiento de servicio al ciudadano referente a promover el cumplimiento de los criterios de calidad. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, se enviará comunicación reiterando el envío inmediato de la información y la subsanación de la respuesta. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: Comunicado de seguimiento la ejecución de la estrategia de participación ciudadana y registro del avance de ejecución de la estrategia en el informe de gestión trimestral de servicio al ciudadano” para periodo del 01/07/2023 al 31/12/2023 y avance primer cuatrimestre de 2024.

De igual forma, en el Mapa\_de\_Riesgos\_SICMonitoreoTercer cuatrimestre\_2023 en la acción 2 del riesgo 1, el profesional del grupo interno de trabajo de Servicio Integral al ciudadano designado es responsable de verificar a partir de una muestra aleatoria, que las respuestas generadas cuentan con la aprobación del funcionario competente, en GESDOC el responsable debe darle aceptar para validar que la respuesta de la información suministrada cumple con los atributos de calidad. En consecuencia, dados los resultados presentados en los informes de gestión del GIT de Servicio Integral al Ciudadano y lo evidenciado con los mapas de riesgos, así como explicación del proceso de medición de indicadores realizada en mesa de trabajo de réplica del 28 junio de 2024 vía Teams (se anexa acta al presente informe), se levanta el hallazgo al proceso. **O – SI – 01 – 2024 METAS DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA VIGENCIA 2023**

#### Condición:

En el presente seguimiento se evidencia la debilidad, dado que al verificar la página web y lo contemplado en el Plan de Anticorrupción y de servicio al ciudadano para la vigencia 2023, se proyectaron 4 informes trimestrales de Gestión de Servicio al Ciudadano con unas fechas establecidas; Sin embargo, a la fecha del presente seguimiento solo se ha publicado el informe correspondiente al primer trimestre. Ver anexo 4.

La presente observación es repetitiva de acuerdo con lo indicado en el informe de seguimiento PQRSD- I semestre de 2023, publicado con el radicado No 2023IE0007985 el 17 de agosto del 2023, Hallazgo # 483 Isolución.

#### Réplica recibida del responsable de la unidad auditable.

Teniendo en cuenta el informe [Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Mindeporte](https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plananticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2023/seguimientos-cuatrimetrales/tercer-cuatrimestre/seguimiento-plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano) tercer trimestre de 2023 publicado en <https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plananticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2023/seguimientos-cuatrimetrales/tercer-cuatrimestre/seguimiento-plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano> se observa en el componente Atención al Ciudadano Actividad 5.2 que los Cuatro (4) Informes trimestrales de gestión de servicio al ciudadano con un componente relacionado con la percepción de las PQRSD fueron publicados en el 2023 con oportunidad. En ese sentido se obtuvo una evaluación de parte de la Oficina de control interno del 100% en todos los seguimientos realizados.

Ahora bien, para el 2024 se tiene la publicación del informe que correspondía a la primera

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

fecha en término. (Ver Matriz Seguimiento PAAC I Cuatrimestre 2024 publicado en <https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integradoplaneacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2024/seguiamientoscuatrimestrales-1/primer-cuatrimestre/seguiimiento-plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano-paac>)

Por lo anterior carece de fundamento la aseveración realizada en la **CONDICIÓN**.

Tampoco es cierto lo indicado frente a que la observación es repetitiva pues si bien en el informe con radicado 2023IE0007985 el 17 de agosto del 2023 se había incluido una observación al respecto, esta fue eliminada en el alcance realizado por la Oficina de Control Interno con radicado 2023IE0009202.

Por lo anterior se solicita el retiro de la observación.

#### **Respuesta de la Oficina de Control Interno:**

Analizada la respuesta emitida por el proceso Servicio Integral al Ciudadano y teniendo en cuenta las evidencias aportadas del mismo, se evidenció que bajo radicado No. 2023IE0009202 se eliminó para el proceso SIC.

Ahora, con respecto a la validación de los porcentajes de cierre del plan de acción de la vigencia 2023, se evidencia que con fundamento de lo expuesto a la condición y lo evidenciado con respecto al avance del indicador de las metas del plan de acción de la vigencia 2023, es procedente levantar la observación al proceso SIC.

#### **O – SI – 02 – 2024 CODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

En el presente seguimiento se evidencia la debilidad, en la asignación y verificación de la coincidencia de la codificación de consulta de la documentación y la interna de los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, tal como lo establece el procedimiento de elaboración y control de documentos DE-PD-009.

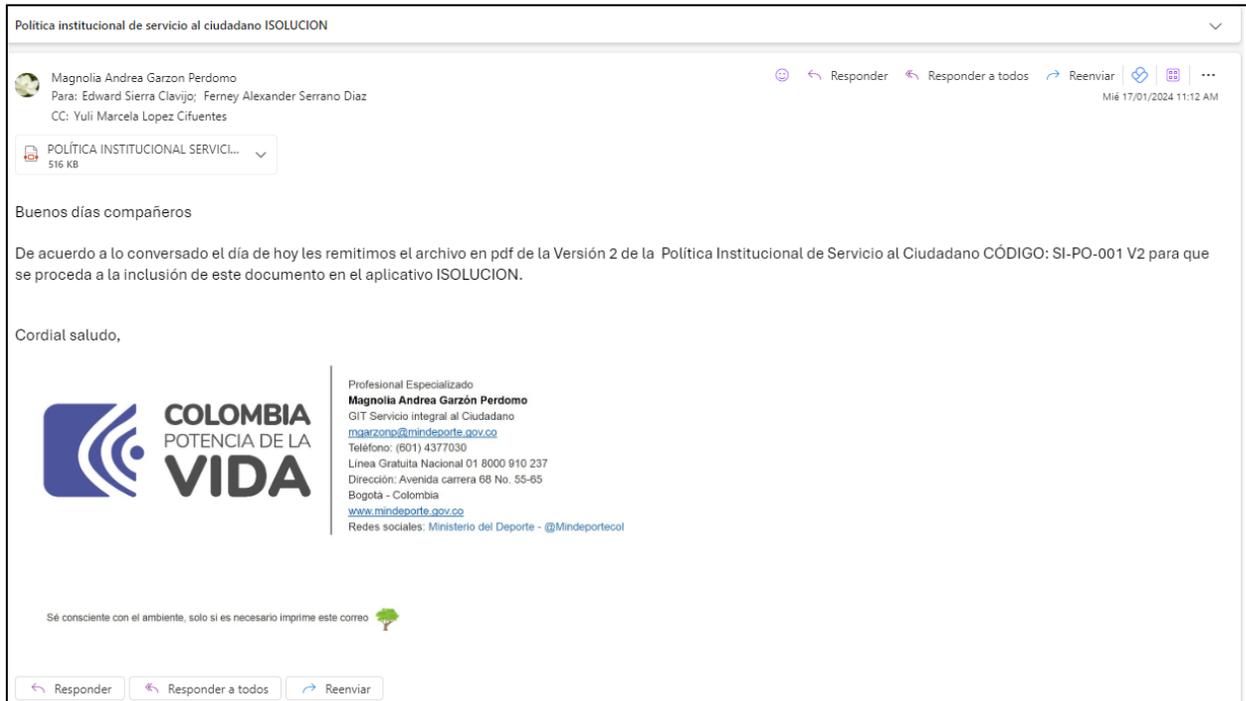
#### **Réplica recibida del responsable de la unidad auditable.**

*Para esta observación como el mismo informe preliminar lo contempla al señalar que“(…) la Oficina Asesora de la Planeación debe asignar y verificar la coincidencia de la codificación de consulta de la documentación y la interna de los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, tal como lo establece el procedimiento de elaboración y control de documentos DE-PD-009”, sería responsabilidad de esa Oficina Asesora la debilidad encontrada y no del proceso de Servicio Integral al Ciudadano. Más aun teniendo en cuenta que la solicitud realizada desde el proceso fue correcta al solicitar a través de correo electrónico: “De acuerdo a lo conversado el día de hoy les remitimos el archivo en pdf de la Versión 2 de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano CÓDIGO: SI-PO-001 V2 para que se proceda a la inclusión de este*

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

documento en el aplicativo ISOLUCION". cómo se observa en la siguiente imagen:

### Captura de pantalla No. 1. Correo electrónico del 17 de enero de 2024



Fuente: réplica presentada por el proceso SIC

*Así mismo ya se realizó la solicitud de corrección a la Oficina Asesora de Planeación de la codificación equivocada obteniendo como respuesta por parte de la OAP:*

*“De acuerdo con la solicitud del correo que precede, de manera atenta te informo que aún no contamos con el contrato de ISOLUCIÓN para realizar este tipo de cambios, debido a que la opción de modificación de codificación no la tenemos las entidades y solo se hace cuándo hay contrato.*

*El documento en versión 2 quedó con esa codificación provisional debido a que se cargó por pdf. y la versión 1 está por plantilla inteligente. Una vez en el ministerio se firme el contrato, se procederá a realizar los ajustes.” (Ver correo electrónico Solicitud corrección codificación ISOLUCION adjunto)*

*Por tanto, se solicita el retiro de la observación para el proceso de Servicio Integral al Ciudadano pues se sale de su competencia y la posible acción a desarrollar que es la solicitud de la corrección ya fue realizada.*

Posteriormente, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante radicado No. 2024IE0005268 del 19 de junio de 2024 realizó alcance a radicado 2024IE0005266 en Respuesta a 2024IE0005120 en el cual allega, uno de los anexos que corresponde a correo electrónico Solicitud corrección codificación ISOLUCION:

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

## Captura de pantalla No. 2. Correo Codificación ISOLUCION del 19 de junio de 2024.

19/6/24, 9:38 Correo: Magnolia Andrea Garzon Perdomo - Outlook

**RE: Solicitud corrección codificación ISOLUCION**

Edward Sierra Clavijo <Edsierra@mindeporte.gov.co>  
Mié 19/06/2024 9:07 AM  
Para: Magnolia Andrea Garzon Perdomo <Mgarzonp@mindeporte.gov.co>  
CC: Yuli Marcela Lopez Cifuentes <Ylopezc@mindeporte.gov.co>; Ferney Alexander Serrano Diaz <Feserrano@mindeporte.gov.co>  
Magnolia, muy buenos días.

De acuerdo con la solicitud del correo que precede, de manera atenta te informo que aún no contamos con el contrato de ISOLUCIÓN para realizar este tipo de cambios, debido a que la opción de modificación de codificación no la tenemos las entidades y solo se hace cuando hay contrato.

El documento en versión 2 quedó con esa codificación provisional debido a que se cargó por pdf, y la versión 1 está por plantilla inteligente. Una vez en el ministerio se firme el contrato, se procederá a realizar los ajustes.

Cordialmente,



Profesional Universitario  
**Edward Sierra Clavijo**  
Coordinador GIT Planeación y Gestión  
[edsierra@mindeporte.gov.co](mailto:edsierra@mindeporte.gov.co)  
Teléfono: (601) 4377030 Ext. 1445  
Línea Gratuita Nacional 01 8000 910 237  
Dirección: Avenida carrera 68 No. 55-65  
Bogotá - Colombia  
[www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)  
Redes sociales: Ministerio del Deporte - @Mindeportecol

Sé consciente con el ambiente, solo si es necesario imprime este correo 

---

De: Magnolia Andrea Garzon Perdomo <Mgarzonp@mindeporte.gov.co>  
**Enviado el:** miércoles, 19 de junio de 2024 8:00 a. m.  
**Para:** Edward Sierra Clavijo <Edsierra@mindeporte.gov.co>; Ferney Alexander Serrano Diaz <Feserrano@mindeporte.gov.co>  
**CC:** Yuli Marcela Lopez Cifuentes <Ylopezc@mindeporte.gov.co>  
**Asunto:** Solicitud corrección codificación ISOLUCION

Buenos días Edward

Espero te encuentres muy bien

Queremos por favor solicitar las gestiones para que se corrija la codificación en el aplicativo Isolución para la **Política Institucional de Servicio al Ciudadano** que aparece con código SI-PD-002 Versión 1, siendo lo correcto SI-PD-001 Versión 2, debido a que el documento no corresponde a un cambio de la denominación del documento, sino a la actualización de la política.

Gracias

https://outlook.office.com/mail/inbox/id/AAMkAGEwNTNimFkLTU5MDUuNGU5Y1hNT11LLWMwOTFjNDc2MjZiMABGAAAAA9h%2F3LZbnvQZdZ%2FVJTj4EHBwD0ymVXqy5yTribuA%2BuvToAAA... 1/2

Fuente: réplica entregada por el proceso SIC

### Respuesta de la Oficina de Control Interno.

De acuerdo con el pantallazo del correo electrónico del ,17 de enero de 2024 el Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano remite la versión .pdf de la versión 2 de la política institucional de servicio al ciudadano código SI-PD-001 v2 a la Oficina Asesora de Planeación. En virtud, de la descripción de las actividades establecidas en el procedimiento DE-PD-009 Versión 2, el profesional asignado como enlace de la OAP es responsable de revisar e identificar la solicitud de documento, además de activar el documento en el sistema de Isolución, por motivos de responsable se reasigna la observación a la OAP.

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

De otra parte, de acuerdo con réplica realizada por los procesos SIC y DE durante la mesa de trabajo de réplica del 28 junio de 2024 vía Teams (se anexa acta al presente informe), donde se observó que el proceso SIC realizó las solicitudes que le correspondían respecto a la codificación del proceso y que es el proceso de Direccionamiento Estratégico a quién le corresponde la administración del aplicativo Isolución se levanta el hallazgo al proceso SIC y se deja en firme para el proceso DE para el informe final.

### ***Recomendación Específica.***

Se recomienda mejorar la verificación de la codificación y actualización de documentos en el sistema Isolución para garantizar que se acceda a la versión más reciente y válida. Esto incluye la revisión periódica y la articulación de todos los documentos del proceso involucrados en cualquier cambio, conforme al procedimiento de elaboración y control de documentos. Además, fortalecer las acciones de verificación de la calidad de respuesta desde el feedback realizado por el ciudadano.

## **5. CONCLUSIONES.**

- Se evidenció que para el presente seguimiento continúa con un hallazgo vencido de los resultados de la Medición del Desempeño Institucional 2021 a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG.
- Las actividades realizadas para garantizar la atención incluyente y la accesibilidad universal se mencionan como parte de las acciones del segundo semestre de 2023. Este compromiso asegura que todos los ciudadanos, independientemente de sus circunstancias, tengan acceso equitativo a los servicios del Ministerio, promoviendo la igualdad y la justicia social en el acceso.
- La publicación de la política en la página web del Ministerio y en la gestión de documentos a través del aplicativo Isolución evidencia el cumplimiento de la Ley de Transparencia y el derecho de acceso a la información pública.

## **RECOMENDACIONES GENERALES**

- Revisar y controlar la actualización periódica de los documentos propios del proceso.
- El seguimiento de los indicadores reportados en el Plan de Acción Institucional en el SISEG debe incluir retroalimentación por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
- Para una medición precisa del avance de la estrategia, solo se sugieren considerar las actividades completadas en su totalidad en el cálculo del indicador de implementación. Reportar avances parciales no es adecuado, ya que el indicador requiere el desarrollo completo de las actividades establecidas en el Plan de Acción Institucional.
- Implementar estrategias para aumentar el porcentaje de participación ciudadana en las encuestas de percepción de la calidad de los canales de atención.
- Revisar y adelantar acciones para cierre del hallazgo No 581, dado que se encuentra vencido en el aplicativo Isolución.
- Se sugiere al proceso de Servicio Integral al Ciudadano presentar la alerta en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional para la toma de decisiones a nivel

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

directivo, referente con el resultado del indicador de calidad de respuestas.

- Se recomienda corregir errores ortográficos en el tipo de norma, dado que su escritura correcta es CONPES en el documento publicado en la página web.
- Agrupar en la encuesta web <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> las preguntas por secciones para agrupar las variables, y facilitar el análisis de los resultados.

Cordialmente

Oficio remitido firmado por:

**María Paola Riaño Niño**

Profesional Especializada con funciones de Jefe (E) Oficina de Control Interno

Elaboró:

Nubia Stella Luis Rojas – Profesional Especializada Oficina de Control Interno

Anexos:

Anexo N°1 Aclaración formulación de indicadores Política Servicio al Ciudadano en el plan de acción 2023 – 2024 según correo electrónico del 16 de mayo de 2024.

Anexo N°2 Recibido radicado 2024IE0004255 según Correo electrónico del 28 de mayo de 2024.

Anexo N° 3 Carpeta de evidencias Talento Humano.

Anexo N°4 Carpeta de evidencias Servicio al Ciudadano

Anexo 5 Pantallazo recibido teams del 20 de mayo de 2024.

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

## ANEXOS

Anexo N°1 Aclaración formulación de indicadores Política Servicio al Ciudadano en el plan de acción 2023 – 2024 según correo electrónico del 16 de mayo de 2024.

RE: Solicitud aclaración formulación de indicadores Política Servicio al Ciudadano en el plan de acción 2023 - 2024

Edward Sierra Clavijo  
Para: Nubia Stella Luis Rojas

Observaciones PAI 2024 - Se...  
375 KB

Estimada Nubia, muy buenas tardes.

Los cambios realizados por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano en la actividad propuesta en 2024 frente a las actividades que fueron propuestas en 2023, se realizaron por las siguientes razones:

- La primera actividad sobre de medición de oportunidad de respuesta, teniendo en cuenta la capacitación que se les brindó a las áreas para la formulación de indicadores, esta es una actividad cuyo resultado no depende del GIT de Servicio Integral al Ciudadano, toda vez que, la oportunidad de respuesta es responsabilidad de cada área. Por otra parte, este indicador ya se está midiendo por ese GIT en ISOLUCIÓN. Sobre esto también se les indicó en la capacitación, de que no se deben estar midiendo los mismos indicadores en ambos instrumentos.
- La segunda actividad que estaba en el PAI 2023 se mejoró con la actividad propuesta en el 2024, dado que es más estratégico medir toda la estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano que solo un elemento que la compone como estaba en el 2023.
- La tercera actividad del PAI 2023 no se contempló para el 2024 dado que se está midiendo en ISOLUCIÓN (adjunto pantallazo de ISOLUCIÓN).

| Nº   | Indicador   | Estado | Activación | Indicador | Medio | Tolerancia inferior | Tolerancia superior | Avance   | Proceso                        | Tipo       | Área responsable                               | Ex. Técnico | Alcance  |
|------|---|--------|------------|-----------|-------|---------------------|---------------------|----------|--------------------------------|------------|--|-------------|--|
| 2201 | Medición de oportunidad de respuesta al ciudadano                           | Activo | Universal  | Puntaje   | 95    | 75                  | 95                  | EFICACIA | Servicio Integral al Ciudadano | Proceso    | Coordinador GIT Servicio Integral al Ciudadano | Si          | Quantificar resultados de eventos evaluados ("N" total de eventos evaluados)*100         |
| 2202 | Presencia de áreas con responsabilidades de ciudadanía en el plan de acción | Activo | Universal  | Puntaje   | 100   | 90                  | 100                 | EFICACIA | Servicio Integral al Ciudadano | Estrategia | Coordinadores GIT                              | Si          | (Nº de GIT a dependencia con caracterización vigente)/Nº Total de GIT a dependencia)*100 |
| 49   | Presencia de áreas con responsabilidades de ciudadanía en el plan de acción | Activo | Universal  | Puntaje   | 100   | 94                  | 100                 | EFICACIA | Servicio Integral al Ciudadano | Proceso    | Coordinador GIT Atención al Ciudadano          | No          | (Nº Respuestas oportunas formuladas a las PQRS-D / Nº total de PQRS-D recibidas) * 100%  |

Igualmente, adjunto oficio del 4 de diciembre enviado a la Secretaría General con las observaciones realizadas por la OAP como parte de la retroalimentación a la propuesta enviada de Plan de Acción 2024.

Cordialmente,

**COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA**  
 Profesional Universitario  
**Edward Sierra Clavijo**  
 GIT Planeación y Gestión  
 edsierra@mindedeporte.gov.co  
 Teléfono: (001) 4377030 Ext. 1445  
 Línea Gratuita Nacional 01 8000 910 237  
 Dirección: Avenida carrera 68 No. 55-65  
 Bogotá - Colombia  
 www.mindedeporte.gov.co

Anexo N°2 Recibido radicado 2024IE0004255 según Correo electrónico del 28 de mayo de 2024.

Respuesta Control interno

Juan Sebastian Suarez Rippe  
Para: Nubia Stella Luis Rojas  
CC: Luz Amparo Jimenez Perez

Respuesta a 2024IE0004255...  
1 MB

Iniciar respuesta con: Muchas gracias. Muchas gracias por su colaboración. Un millón de gracias.

Cordial saludo,

me permito enviar el documento de Radicado 2024IE0004255, solicitada para los fines pertinentes.

Cordialmente,

**COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA**  
 Contratista – Profesional Universitario  
**Juan Sebastian Suarez Rippe**  
 GIT Talento Humano  
 jsuarez@mindedeporte.gov.co  
 Teléfono: (001) 4377030 Ext. 1007  
 Línea Gratuita Nacional 01 8000 910 237  
 Dirección: Avenida carrera 68 No. 55-65  
 Bogotá - Colombia  
 www.mindedeporte.gov.co  
 Redes sociales: Ministerio del Deporte - @Mindedeportecol

Si es consciente con el ambiente, solo si es necesario imprime este como

Responder Responder a todos Reenviar

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

### Anexo N° 3 Carpeta de evidencias Talento Humano.

| Nombre  | Estado | Fecha de modificación | Tipo              | Tamaño   |
|---|--------|-----------------------|-------------------|----------|
|  Anexo 1 Control de asistencia               | ✔      | 20/05/2024 5:54 p. m. | Documento Adob... | 281 KB   |
|  Anexo 2 Control de asistencia               | ✔      | 20/05/2024 5:50 p. m. | Documento Adob... | 381 KB   |
|  Anexo 3 Evidencia Fotográfica 1             | ✔      | 20/05/2024 5:14 p. m. | Archivo JPEG      | 663 KB   |
|  Anexo 4 Evidencia Fotográfica 2             | ✔      | 20/05/2024 5:14 p. m. | Archivo JPEG      | 668 KB   |
|  Anexo 5 Informe de actividades              | ✔      | 20/05/2024 5:43 p. m. | Documento Adob... | 4.761 KB |
|  Anexo 6 Mesa de trabajo Incentivos          | ✔      | 20/05/2024 5:59 p. m. | Documento Adob... | 511 KB   |
|  Anexo 7 PIC 2024_Minideporte                | ✔      | 31/01/2024 5:54 p. m. | Documento Adob... | 585 KB   |
|  Anexo 8 Plan_Institucional_de_Capacitaci... | ✔      | 20/05/2024 5:57 p. m. | Documento Adob... | 716 KB   |
|  Anexo 9 Solicitud de información - entre... | ✔      | 20/05/2024 5:14 p. m. | Documento Adob... | 1.284 KB |

Fuente: Información radicado 2024IE0004211 y 2024IE0004255.

### Anexo N°4 Carpeta de evidencias Servicio al Ciudadano

| Nombre   | Estado | Fecha de modificación  | Tipo                 | Tamaño    |
|--|--------|------------------------|----------------------|-----------|
|  Anexo 1 Documento respuesta a 2024IE0003693                       | ✔      | 27/05/2024 11:14 a. m. | Documento de Mi...   | 947 KB    |
|  Anexo 2 Política Institucional de Servicio al Ciudadano 2021     | ✔      | 9/05/2024 8:50 a. m.   | Documento Adob...    | 15.307 KB |
|  Anexo 3 Acta de aprobacion politica 2021                         | ✔      | 9/05/2024 8:50 a. m.   | Documento Adob...    | 1.343 KB  |
|  Anexo 4 ActaCIGD20-12-2023                                       | ✔      | 9/05/2024 8:50 a. m.   | Documento Adob...    | 4.307 KB  |
|  Anexo 5 Política Servicio al Ciudadano                           | ✔      | 9/05/2024 8:51 a. m.   | Documento Adob...    | 9.726 KB  |
|  Anexo 6_Autodiagnóstico serviciociudadano sept_2023 (2)          | ✔      | 28/05/2024 12:12 p. m. | Hoja de cálculo d... | 129 KB    |
|  Anexo 7 Reunión 3 analisis AUTODIAGNÓSTICO SIC                   | ✔      | 20/05/2024 9:25 a. m.  | Documento de Mi...   | 163 KB    |
|  Anexo 8 Reunión 2 analisis MIPG                                  | ✔      | 22/05/2024 2:56 p. m.  | Documento de Mi...   | 201 KB    |
|  Anexo 9 Encuesta de percepción Transparencia                     | ✔      | 9/05/2024 8:51 a. m.   | Documento Adob...    | 296 KB    |
|  Anexo 10 Reporte indicadores SISEG 2023                          | ✔      | 9/05/2024 8:51 a. m.   | Documento Adob...    | 378 KB    |
|  Anexo 11 Listado maestro doc proceso servicio integral ciudadano | ✔      | 27/05/2024 10:50 a. m. | Hoja de cálculo d... | 16 KB     |
|  Anexo 12 ActaComitInstitucionaldeGestinyDesempeo26-07-2023       | ✔      | 9/05/2024 8:51 a. m.   | Documento Adob...    | 1.940 KB  |
|  Anexo 13 ActaComitInstitucionaldeGestinyDesempeo-06-09-2023      | ✔      | 9/05/2024 8:52 a. m.   | Documento Adob...    | 2.601 KB  |
|  Anexo 14 Matriz Seguimiento estrategia Trim 1                    | ✔      | 16/05/2024 3:13 p. m.  | Hoja de cálculo d... | 384 KB    |
|  Anexo 15 Cálculo de medición                                     | ✔      | 28/05/2024 12:13 p. m. | Hoja de cálculo d... | 13 KB     |

Fuente: Información radicados 2024IE0003810 y 2024IE0004432

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

Anexo 5 Pantallazo recibido teams del 20 de mayo de 2024.

**ACTA COMITÉ SESIÓN ORDINARIA PARA SU REVISIÓN FINAL**

**AV** Alexandra Herrera Valencia  
Para: Sandra Gutierrez Cabezas; Ferney Alexander Serrano Diaz

 Acta Sesión Ordinaria Comit...  
9 MB

Buenos días,

De acuerdo con el acta proceder con el trámite de firmas.

Cordialmente,



**COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
VIDA**

Alexandra Herrera Valencia  
Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Oficina Asesora de Planeación  
alac@mindeporte.gov.co  
Teléfono: (001) 4377020 Ext. 1445  
Línea telefónica regional 01 9000 810 237  
Dirección: Avenida carrera 68 No. 55-65  
Bogotá - Colombia  
www.mindeporte.gov.co  
Redes sociales: Ministerio del Deporte - @Mindeportescol

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  | <b>PROCESO:</b><br>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL | <b>VERSIÓN:</b> 1           |
|  | <b>FORMATO:</b><br>Acta de Reunión   | <b>CÓDIGO:</b><br>DE-FR-020 |
|  |  | <b>Fecha:</b> 26/04/2022    |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Fecha:</b> 27/06/2024                      | <b>Hora Inicio:</b> 14:30  | <b>Hora Final:</b> 15:05  |
| <b>Lugar/Sala Virtual:</b> Sala virtual teams | <b>Objetivo de la Reunión:</b> Informe Preliminar Seguimiento Normativo a la Política Institucional de SIC - Mesa de Trabajo réplica | <b>Nº de Páginas:</b> Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |

| ASISTENTES   | CARGO/ENTIDAD  | E-MAIL                     | FIRMA          |
|--|--|----------------------------|----------------|
| Edward Sierra Clavijo  | Coordinador GIT Planeación y Gestión - OAP                                     | edsierra@mindeporte.gov.co | Registro teams |
| Yuli Marcela Lopez Cifuentes   | Coordinador GIT Servicio Integral al Ciudadano                                 | ylopezc@mindeporte.gov.co  | Registro teams |
| Profesional Especializada con funciones de Jefe (E) Oficina de Control Interno | Profesional Especializada con funciones de Jefe (E) Oficina de Control Interno | mrnanon@mindeporte.gov.co  | Registro teams |
| Nubia Stella Luis Rojas  | Profesional Especializada OCI  | nuluis@mindeporte.gov.co   | Registro teams |

| TEMAS TRATADOS  |
|---|
| <p>Acorde con el análisis de la réplica correspondiente al informe preliminar de seguimiento normativo a la política institucional de servicio al ciudadano, por parte de la OCI, se expuso los siguientes resultados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Codificación de la política institucional de servicio al ciudadano: se encontró error de codificación de la política institucional de servicio al ciudadano, dado que la codificación actual, no es coincidente con la codificación SI-PO-001 V2 solicitada por el proceso SIC. En este, sentido la OAP manifiesta que la OAP asignó un código provisional por motivo del tipo de plantilla utilizada para la adición del documento. Ahora bien, el procedimiento de elaboración y control de documentos DE-PD-009, no establece el uso de códigos provisionales, y establece una estructura de documentación del</li> </ol> |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  | <b>PROCESO:</b>  | <b>VERSIÓN: 1</b>            |
|   | <b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL</b> |                              |
|   | <b>FORMATO:</b>  | <b>CÓDIGO:<br/>DE-FR-020</b> |
| <b>Acta de Reunión</b>  |  | <b>Fecha: 26/04/2022</b>     |

Sistema de Gestión que comprende consecutivo del documento, tipo de documento y código del proceso, cuando se requiere cambio de documento, en este caso, siendo una actualización, la codificación se mantiene.

Así las cosas, no se acepta la eliminación del resultado encontrado como OBSERVACIÓN debido a que el procedimiento es suficiente claro en los lineamientos en los cambios de versión, que aplicaba para el presente caso. Por último, se informa a la OAP sobre la posibilidad de enviar comentarios al respecto para ser incluido en el informe.

2. Indicador calidad de las respuestas: En relación con el seguimiento realizado por el GIT SIC, se constató que se identifica la dependencia responsable de las deficiencias en la calidad de las respuestas. En este sentido, en colaboración con los responsables de la calidad, se establecerán acciones de mejora en los próximos seguimientos para los procesos que presenten estas deficiencias. Además, se recomienda al GIT SIC elaborar una estadística más precisa que permita determinar las causas de la falta de calidad en las respuestas identificada.
3. Desde lo anteriormente expuesto, la OCI procederá a emitir informe final del seguimiento normativo en mención.

| <b>COMPROMISO</b>  | <b>RESPONSABLE</b>         | <b>FECHA DE CUMPLIMIENTO</b> |
|--|----------------------------|------------------------------|
| Remisión envío informe final de seguimiento normativo del política institucional de servicio al ciudadano. | Oficina de Control Interno | 28 de junio de 2024          |

#### **EVIDENCIA DE ASISTENTES - REUNIONES VIRTUALES**

|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
|  | <b>PROCESO:</b><br><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL</b> | <b>VERSIÓN: 1</b>                  |
|  | <b>FORMATO:</b><br><b>Acta de Reunión</b>   | <b>CÓDIGO:</b><br><b>DE-FR-020</b> |
|  |   | <b>Fecha: 26/04/2022</b>           |

**Informe Preliminar Seguimiento...**

Chat
Archivos
Resumen
Asistencia
Entrenador de discursos
Preguntas y respuestas
+

Unirse
5

**Informe Preliminar Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicios al Ciudadano del Ministerio del Deporte.**

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de los compromisos de la Política Institucional de Servicios al Ciudadano del Ministerio del Deporte.

**Alcance:** Comprende las actividades realizadas en el periodo comprendido entre el 01/07/2023 al 31/12/2023 y avanza primer cuadrimestre de 2024.

**Preliminar SN a la Política SI...**

14:28 Reunión iniciada:

read.ai meeting notes (No comprobado) fue invitado a la reunión.

Usuario desconocido 14:32 Traducir

UU Yuli Marcela added read.ai meeting notes to the meeting (recording enabled). Type 'read stop' to disable, or 'opt out' to delete meeting data. View Privacy Policy: <https://www.read.ai/pp>

Maria Paola Riaño Niño 14:54 Traducir No traducir nunca del Inglés

[controlinternog@mindeporte.gov.co](mailto:controlinternog@mindeporte.gov.co)

15:02 La grabación se ha iniciado

15:07

La OAP puede enviar a la OCI al correo [controlinternog@mindeporte.gov.co](mailto:controlinternog@mindeporte.gov.co)

15:08 Reunión finalizada: **40 m 6s**

**Informe Preliminar Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicios al Ciudadano del Ministerio del Deporte.**

27 de junio de 2024 14:30 - 15:00 Ver resumen

Contenido

Transcrip...

Asistencia

6 m 26s

Establecer para exp...

AV Alexandra Herrera Va...

Edward Sierra Clavijo

Maria Paola Riaño Ni...

Nubia Stella Luis Rojas Usted

Yuli Marcela Lopez Ci...

Agregar personas

15:08 La grabación se ha detenido.

read.ai meeting notes (No comprobado) abandonó el chat.