

MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 30-09-2024 16:35
Al Contestar Cite Este No.: 2024IE0009615 Fol:0 Anex:2 FA:0
ORIGEN 110 OFICINA DE CONTROL INTERNO / MARIA PAOLA RIAÑO NIÑO
DESTINO 100 DESPACHO DEL MINISTRO / LUZ CRISTINA LOPEZ TREJOS
ASUNTO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO A LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, OBS

PARA: LUZ CRISTINA LOPEZ TREJOS

2024IE0009615



cargo: Ministra del Deporte

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

ASUNTO: Informe de seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - I semestre 2024 (Oportunidad y Calidad).

Respetuoso saludo Señora Ministra Luz Cristina:

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), los demás que establezca la Ley, remite el *Informe Final de Seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - I semestre 2024 (Oportunidad y Calidad)*.

Señores unidades auditables:

Teniendo en cuenta el contenido del presente informe y lo establecido en el Procedimiento EI-PD-001 correspondiente al Seguimiento Normativo, se sugiere acoger las recomendaciones y oportunidades de mejora expresadas en el informe final. Además, se solicita atender la mesa de trabajo que será convocada a fin de concertar compromisos que permitan atender las Oportunidades de Mejora identificadas por esta Oficina.

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 de Seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - I semestre 2024 (Oportunidad y Calidad)*, en cumplimiento de requerimientos normativos.

Cordialmente.



MARIA PAOLA RIAÑO NIÑO



Deporte



Cargo: Profesional Especializado con funciones de Jefe (E) Oficina de Control Interno

Anexos:

1. *Informe Final de Seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - I semestre 2024 (Oportunidad y Calidad)*
2. Base de datos respuesta PQRSD fuera de términos Mindeporte I semestre 2024)

Elaboró: Wilder Lizarazo Barbosa – Contratista

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

1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

1.1. Tipo de Informe: Informe final de Seguimiento

1.2. Denominación del Trabajo: Informe de seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - I semestre 2024 (Oportunidad y Calidad).

1.3. Objetivo:

1.3.1. Verificar y evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de recepción, oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRSD al interior del Ministerio del Deporte, durante el primer semestre de 2024.

1.4. Alcance: Comprende la evaluación del procedimiento “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones” y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo del 1º de enero a 30 de junio de 2024.

1.5. Limitaciones: No se tiene acceso a la plataforma Isolución en virtud de verificación de los documentos de los planes de mejoramiento

1.6. Criterios del Seguimiento:

Tabla No. 1. Marco Normativo

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia Asamblea Nacional Constituyente	Artículo 23, <i>Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</i>
Ley 190 de 1995 Congreso de la República	<i>Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa</i> Artículo 29. <i>El artículo 150 Del Código Penal quedará así:</i> "ARTÍCULO 150.- Prevaricato por omisión. El servidor público que omita, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones, incurrirá en las penas previstas en el artículo anterior". Artículo 51. <i>Con fines de control social y de participación ciudadana, que permitan vigilar la gestión pública, a partir de la vigencia de la presente Ley, las alcaldías municipales y distritales y las oficinas o secciones de compras de las gobernaciones y demás dependencias estatales, estarán obligadas a publicar en sitio visible de las dependencias de la respectiva entidad, una vez al mes, en lenguaje sencillo y asequible al ciudadano común, una relación singularizada de los bienes adquiridos y servicios contratados, el objeto y el valor de los mismos, su destino y el</i>

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

Norma	Descripción
	<p><i>nombre del adjudicatario, así como las licitaciones declaradas desiertas.</i></p> <p><i>ARTÍCULO 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:</i></p> <p><i>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, (...)</i></p> <p><i>ARTÍCULO 55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.</i></p>
<p>Ley 489 de 1998 Congreso de la República</p>	<p><i>“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.”</i></p> <p><i>Artículo 32. ARTÍCULO 32.- Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.</i></p> <p><i>ARTÍCULO 33.- Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuáles se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando este de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.</i></p> <p><i>Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.</i></p> <p><i>En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.</i></p>
<p>Ley 1474 del 2011</p>	<p><i>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los</i></p>

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

Norma	Descripción
Congreso de la República	<p><i>mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.</i></p> <p><i>ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</i></p> <p><i>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i></p> <p><i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</i></p> <p><i>La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.</i></p>
Ley 1712 de 2014 Congreso de la República	<p><i>“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”.</i></p> <p><i>ARTÍCULO 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:</i></p> <p><i>Principio de transparencia. (...)</i></p> <p><i>Principio de Buena fe (...)</i></p> <p><i>Principio de facilitación (...)</i></p> <p><i>Principio de no discriminación (...)</i></p> <p><i>Principio de gratuidad (...)</i></p> <p><i>Principio de celeridad (...)</i></p> <p><i>Principio de eficacia (...)</i></p> <p><i>Principio de la calidad de la información (...)</i></p> <p><i>Principio de la divulgación proactiva de la información (...)</i></p> <p><i>Principio de responsabilidad en el uso de la información (...)</i></p>

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

Norma	Descripción
	<p>ARTÍCULO 24. <i>Del Derecho de acceso a la información. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución.</i></p> <p>ARTÍCULO 25. <i>Solicitud de acceso a la Información Pública. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.</i></p> <p>PARÁGRAFO. <i>En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</i></p> <p>ARTÍCULO 26. <i>Respuesta a solicitud de acceso a información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.</i></p> <p>ARTÍCULO 27. <i>Recursos del solicitante. Cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a ella. (...)</i></p>
<p>Ley 1755 de 2015 Congreso de la República</p>	<p><i>“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”</i> Titulo II, Capítulos I y II. Completa.</p>
<p>Ley 2207 de 2022 Congreso de la República</p>	<p><i>“Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”</i> Artículo 2. <i>Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.</i></p>
<p>Decreto 2232 de 1995 Presidencia de la República</p>	<p><i>“Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”</i> Artículo 9. <i>Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.</i> • <i>Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y</i>

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

Norma	Descripción
	<p>reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.
Decreto 2623 de 2009 Presidencia de la República	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" Completa
Decreto 103 de 2015 Presidencia de la República	<p>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones". Compilado en el Decreto Único Reglamentario No. 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República. "TÍTULO III. GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – TRANSPARENCIA PASIVA CAPÍTULO ÚNICO. Recepción y Respuesta a Solicitudes de Información Pública y otras Directrices.</p> <p>Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública (...)</p> <p>Artículo 17. Seguimiento a las solicitudes de información pública. (...)</p> <p>Artículo 19. Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública. (...)</p> <p>Artículo 20. Principio de gratuidad y costos de reproducción. (...)</p> <p>CAPÍTULO IV. Denegación o rechazo del Derecho de Acceso a la Información Pública por Clasificación o Reserva.</p> <p>Artículo 33. Contenido del acto de respuesta de rechazo o denegación del derecho de acceso a información pública por clasificación o reserva</p>
Decreto 1166 de 2016 Presidencia de la República	<p>"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".</p> <p>Completa</p>
Decreto 1499 de 2017 Presidencia de la República	<p>"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"</p> <p>ARTÍCULO 133. Integración de Sistemas de Gestión</p>
Decreto 403 de 2020 Presidencia de la República	<p>"Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal"</p> <p>ARTÍCULO 51. Evaluación del control interno. (...)</p> <p>ARTÍCULO 61. Articulación con el control interno. (...)</p> <p>ARTÍCULO 62. Sistema de Alertas del Control Interno. (...)</p> <p>ARTÍCULO 76. Actuación especial de fiscalización. (...)</p>

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

Norma	Descripción
	<p><i>ARTÍCULO 149. Organización del control interno. (...)</i></p> <p><i>ARTÍCULO 150. Dependencia de control interno. (...)</i></p> <p><i>ARTÍCULO 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. (...)</i></p>
<p>Circular Externa 001 del 2011 Consejo Asesor del Gobierno Nacional</p>	<p><i>“Orientaciones para el Seguimiento a la Atención Adecuada de los Derechos de Petición”</i></p>
<p>Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional</p>	<p><i>Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Versión 5 - marzo de 2023.</i></p> <p><i>3.5 Atributos de calidad para la Dimensión. (...)</i></p> <p><i>Dimensión de Información y Comunicación</i></p> <p><i>5.2 Recomendaciones para una adecuada Gestión de la Información y Comunicación. (...)</i></p> <p><i>5.3 Política Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental) (...)</i></p>
<p>Circular Interna 011 de 2022 Ministerio del Deporte</p>	<p><i>“Lineamientos manejo de las peticiones”</i></p>
<p>Resolución Interna 2359 de 2019 Ministerio del Deporte</p>	<p><i>“Se crean los Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio del Deporte, se denomina GIT Servicio Integral al Ciudadano y tiene como principal objetivo acercar este Ministerio a la ciudadanía”</i></p>
<p>Procedimiento código SI-PD- 014, V10 de 27/12/2022. Ministerio del Deporte</p>	<p><i>“Recepción, trámite y seguimiento de peticiones” código SI-PD-014, V10 de 27/12/2022.</i></p>
<p>Resolución No. 01709 del 29 de diciembre de 2022 Ministerio del Deporte</p>	<p><i>“Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 1757 del 12 de noviembre de 2021” por medio de la cual (...) se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”.</i></p>
<p>Resolución 1519 de 2020 Ministerio del Deporte</p>	<p><i>“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” Anexo 1 - Directrices de accesibilidad web: define los estándares de accesibilidad para todas las personas y para el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad, principalmente de aquellas con discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web y los contenidos a cargo de los sujetos obligados. Anexo 2 - Estándares de publicación y divulgación de información: presenta los criterios, condiciones técnicas y de acceso a la información y campos mínimos que debe tener el formulario de PQRSD.</i></p>
<p>Resolución 1519 de 2020 Ministerio del Deporte</p>	<p><i>“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” Anexo 1 - Directrices de accesibilidad web: define los estándares de</i></p>

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

Norma	Descripción
	accesibilidad para todas las personas y para el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad, principalmente de aquellas con discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web y los contenidos a cargo de los sujetos obligados. Anexo 2 - Estándares de publicación y divulgación de información: presenta los criterios, condiciones técnicas y de acceso a la información y campos mínimos que debe tener el formulario de PQRSD.
Resolución 2893 de 2020 Ministerio del Deporte	<i>“Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA, y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado colombiano, y se dictan otras disposiciones” Anexo 1 - Lineamientos Generales: establece los conceptos y lineamientos generales de las sedes electrónicas, ventanillas únicas y los portales de programas transversales del Estado que deberán seguir las entidades para integrar sus sedes electrónicas al Portal Único del Estado Colombiano – GOV.CO. Anexo 3 - Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano – gov.co: establece los conceptos y lineamientos generales para la integración de las ventanillas únicas digitales a GOV.CO. Anexo 3.1 - Guía de diseño gráfico para ventanillas únicas digitales: brinda las recomendaciones de acondicionamiento gráfico generales para ventanillas únicas digitales, con las instrucciones de identidad visual de obligatorio cumplimiento por parte de las autoridades. Anexo 5 - Guía de Integración de trámites GOV.CO: establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que deben cumplir las autoridades para integrar sus trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO. Anexo 5.1 - Guía de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA s y Consulta de Acceso a Información Pública a Gov.co: establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que deben cumplir las autoridades para integrar sus trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado colombiano -GOV.CO.</i>
Proceso código SI-CP-001	<i>“Servicio Integral al Ciudadano” código SI-CP-001.</i>

1.7. Equipo Auditor: Wilder Uberty Lizarazo Barbosa, perfil profesional: Abogado, Contratista CPSP-278-2024.

2. METODOLOGÍA:

La Oficina de Control Interno del Ministerio del Deporte, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que “... la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y

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

rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”, realizó el presente seguimiento, abarcando la verificación del cumplimiento normativo de la Entidad con las políticas sobre la materia y en particular las relacionadas con la “transparencia, participación y el servicio al ciudadano” y dentro de estas, observar que las acciones implementadas estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la disponibilidad de la información sobre los trámites, servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas, entre otros con la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional), reglamentada por el Decreto Nacional No. 103 de 2015 y demás disposiciones concordantes sobre la materia.

- 2.1. Para el presente seguimiento se aplicaron las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría, como lo es, la observación, comparación, consultas de información, verificación y análisis de base de datos de las PQRSD aportadas por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano.
- 2.2. En este contexto esta Oficina realizó la solicitud de información sobre el seguimiento normativo a las PQRSD correspondientes al primer semestre de 2024 mediante radicado No. 2024IE0007353 del 06 de agosto de 2024. Posteriormente, el 12 de Agosto de 2024 el GIT de Servicio Integral al Ciudadano emitió respuesta mediante memorando radicado No. 2024IE0007476, así mismo se verificó la información, al cual se solicitó nuevamente la base de datos PQRSD toda vez que no contenía la información completa, en una segunda entrega la información presentó inconsistencias, para lo cual se adelantó mesa de trabajo el día 19 de septiembre de 2024 en donde se dio claridad a las novedades detectadas y a su vez se realizaron ajustes en la plataforma GESDOC en atención a la subsanación de las inconsistencias presentadas en la base de datos mencionada, por ende se pactaron unos compromisos.
- 2.3. Que mediante memorando 2024IE0009273 del 24 de septiembre de 2024, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano allegó la base de datos con los ajustes necesarios.
- 2.4. Seguido se procedió a realizar la verificación de las acciones adelantadas por el proceso para dar cumplimiento a los parámetros establecidos por la Ley 1474 de 2011 - Artículo 76 y de la implementación de la Política de Servicio Integral al Ciudadano.
- 2.5. Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano, correspondientes al primero y segundo trimestre del 2024, emitidos por el equipo del GIT Servicio Integral al ciudadano de MINDEPORTE, de igual forma, se realizó de manera aleatoria, seguimiento a algunos registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental GESDOC y lo concerniente con este tema en el sitio web, incluyendo a su vez consulta de la información contenida en el enlace denominado ‘Informes de Gestión Servicio Integral al Ciudadano.
- 2.6. Finalmente, se procedió a verificar el seguimiento de las acciones de mejoramiento del proceso Servicio Integral al Ciudadano frente al tema objeto de evaluación,

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

producto de las debilidades detectadas en los Informes finales de seguimiento a las PQRSD al interior del Ministerio del Deporte.

2.7. Cumplimiento Normativo

- 2.7.1** Con el fin de verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, se elaboró una matriz, la cual se presenta en el Anexo No. 1, que contiene la verificación realizada por esta Oficina a los veintiún (21) ítems normativos y de cumplimiento por parte del Ministerio del Deporte.
- 2.7.2** La dimensión normativa abarca la implementación de mecanismos que la Entidad pone a disposición de la ciudadanía, la orientación de los requerimientos formulados como herramientas y finaliza con la evaluación de la percepción para los productos y servicios ofrecidos por la Entidad sin evidenciar incumplimientos normativos.

2.8. Verificación canales de atención que dispone el ministerio del deporte para el acceso a los tramites, servicios o información

- 2.8.1.** Para la verificación de este punto se contrastó y evaluó la información aportada por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, sobre los canales de atención disponibles por el Ministerio del Deporte definidos en la carta del trato digno al ciudadano que se encuentra publicada en página web: https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2024/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Febrero/CARTA_TRATO_DIGNO_%281%29.pdf; en el mismo sentido la Oficina de Control Interno verificó y evaluó los aspectos requeridos por la normatividad vigente, los cuales contemplan la forma en que las entidades Públicas del Orden Nacional deben facilitar para el acceso a los tramites, servicios y/o información, dispuestas en el *Anexo 1*.
- 2.8.2.** Lo anterior, haciendo énfasis en las Resoluciones 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” Anexos 1 y 2 y la Resolución 2893 de 2020 “Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA, y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado colombiano, y se dictan otras disposiciones” Anexos 1, 3, y 5.

2.9. Canales de Atención del Ministerio del Deporte

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

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

Tabla No. 2. Canales vigentes – Atención PQRSD Mindeporte.

MODALIDAD	Tipo	Descripción
Virtual	Página Web	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/canales-atencion
	Ventanilla Única Virtual	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género del deporte	
	Foros y Consultas Ciudadanas	
	Correos electrónicos	contacto@mindeporte.gov.co nisilencioniviolenca@mindeporte.gov.co notijudiciales@mindeporte.gov.co controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co
	Consultas públicas normativas	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas
	App Ventanilla Única Mindeporte	Play Store
Telefónico	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Línea de Servicio al Ciudadano	(57-601) 4377030 Ext 1193-1195-1197
	Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
Presencial	Ventanilla física de radicación	Sede Administrativa AV.- Cra. 68#55 Bogotá - Colombia
	Oficina Atención al Ciudadano	
	Buzones	Sedes del Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano

Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe.

2.10. Instrumentos para la Medición y Percepción del Servicio

2.10.1 Teniendo en cuenta lo informado por el GIT de Servicio al Ciudadano mediante memorando No. 2024IE0007476, en el numeral 4.1. el cual refiere lo siguiente: “Evaluación de experiencia ciudadana escenarios de interacción con el ciudadano Este instrumento de medición de experiencia ciudadana permite realizar la evaluación y el análisis integral de las interacciones de los ciudadanos con las entidades de la administración pública cuando: (1) acceden a información pública. (2) adelantan trámites o acceden a servicios, programas o proyectos. (3) hacen control y exigen cuentas, presentan peticiones, quejas o reclamos (PQRSD) (4) participan en la gestión institucional con ideas o propuestas a la entidad. Esta herramienta ha sido desarrollada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y se encuentra a disposición de todas las entidades para que mediante su implementación puedan conocer comentarios y recomendaciones de usuarios y grupos de interés para mejorar la atención y servicios. Este instrumento se encuentra disponible en el

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

portal *SUIT*” así las cosas el Ministerio del Deporte cuenta con instrumentos que permiten la medición de la percepción de calidad, señalados a continuación:

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

2.10.2 Una vez, analizado el procedimiento medición de percepción de calidad en trámites, servicios o productos SI-PD-016, se puede evidenciar que el proceso Servicio Integral al Ciudadano elaboró el informe anual institucional correspondiente a la vigencia 2024 agrupando todos los reportes de análisis de la incidencia de los resultados de la medición en la gestión de la entidad, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link: <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>

A su vez, en el aplicativo Isolución se encuentran los formatos “*Encuesta de medición de percepción de la calidad en el servicio SI-FR-019*” y “*Encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, trámites y servicios SI-FR-026*”. Sin embargo, frente al informe del segundo semestre del 2023 en el cual se indicó que dichos formatos se encuentran desactualizados frente al logo institucional, por ende, se realizó la verificación de estos los cuales arrojaron como resultado que ya se encuentran actualizados.

Ilustración 1. Formato SI-FR-019 -Actualizado logo institucional

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

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

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

Fecha de diligenciamiento de la encuesta Día Mes Año

Nombre del evento:		
Nombres y apellidos del participante		
Objetivo del evento:		
Ciudad o Municipio de origen	Departamento	
Señale su rol (Presidente, coordinador, delegado, ETC)		
Correo Electrónico:		
	SI	NO

¿Autoriza a Mindeporte para utilizar sus datos para invitarlo a futuros ejercicios de participación ciudadana que desarrolle la Entidad?

Fuente: Aplicativo Isolucion

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

Ilustración 2. Formato SI-FR-026 -Actualizado logo institucional

	PROCESO: SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
	FORMATO: Encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, trámites y servicios.	CÓDIGO: SI-FR-026
		12/11/2020

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

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

1. Seleccione la respuesta que más se identifique con su opinión de acuerdo a los aspectos a evaluar: Excelente (E) Bueno (B) Regular (R) Malo (M)

	Excelente (E)	Bueno (B)	Regular (R)	Malo (M)
La precisión en la respuesta con relación su solicitud.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidad de acceso al canal de atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: Aplicativo Isolucion

2.11. Política Pública de Servicio Integral al Ciudadano

Que, para la vigencia del segundo semestre del 2023, se llevó a cabo la sesión extraordinaria del 20 y 27 de diciembre de 2023, ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante la cual fue aprobada la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, así las cosas, se consulto la pagina web del Ministerio del Deporte en la cual se encuentra publicada con fecha de martes 23 de enero de 2024 <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>

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

2.12. Distribución por tipo de Petición

Para la verificación de este punto se contrastó la información aportada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, remitida por memorando con numero de radicado 2024IE0007476 del 12 de agosto de 2024 con anexo “Base 31 de Julio 2024” información la cual es extraída del aplicativo de Gestión documental del Ministerio del Deporte – GESDOC, así mismo la página web del Ministerio donde reposan los Informes de Gestión Servicio Integral al Ciudadano correspondientes al I, II, trimestre de la presente vigencia 2024, en el link evidenciando lo siguiente:

<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>

Ilustración 5. Informe de Gestión Servicio al Ciudadano 2024



Fuente: Pagina Web Ministerio del Deporte

Tabla No. 3. Distribución comparativa por tipo de PQRSD durante el 2º semestre 2023 y 1º semestre 2024.

Tipología documento	PQRSD II Semestre 2023	PQRSD I Semestre 2024
Consultas de Acceso a la información Pública	8	9
Denuncias	115	87
Derechos de Petición	8162	8931
Felicitaciones y/o Reconocimientos	0	0
Servicios	8	30
Solicitudes Certificación	899	1027
Tramites	605	454
Total	9797	10538

Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe.

Dado lo anterior, y teniendo en cuenta lo informado por el GIT materia del presente seguimiento, mediante memorando radicado GESDOC 2024IE0009273 en su anexo “Base Excel”, se constató los canales de ingreso de las 10538 PQRSD durante el 1º semestre del 2024, así:

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

Tabla No. 4. Canales de ingreso PQRSD – 1° semestre 2024

CANALES	INGRESO PQRSD - I Semestre de 2024
Correo electrónico	5552
Página Web - Sistema Gestión de Peticiones	2234
Línea Conmutador	1380
Línea Directa	2
Línea Gratuita	5
Ventanilla Única de Radicación	729
Chat Servicio Integral al Ciudadano	554
Atención Presencial	74
gov.co	8
App Móvil Mindeporte	0
Total	10538

Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe.

2.13. Oportunidad en la Respuesta

Tabla No. 5. Oportunidad PQRSD durante el I semestre 2024.

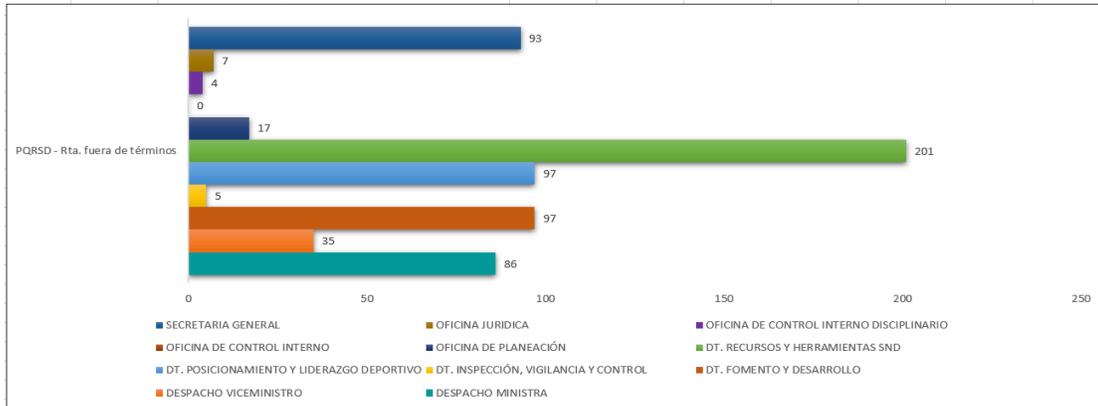
Oportunidad	PQRSD I Semestre 2024	%
Dentro de términos	9841	93%
Fuera de términos	642	6%
No aplica (Traslados por competencia)	55	1%
Total	10538	100%

Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe.

De la verificación en la oportunidad de respuesta el porcentaje de respuesta oportuna a 9841 peticiones de la entidad en el primer semestre del 2024 es del 93%, lo cual demuestra eficiencia en el desarrollo de la gestión en respuesta oportuna a peticiones por parte de cada una de las dependencias del Ministerio, sin embargo se evidencia que 642 PQRSD reportan fuera de termino, reflejando un 6% de atención extemporánea y 55 PQRSD se encuentran en oportunidad (no aplica) toda vez que hace referencia a traslados por competencia, por lo cual no es posible establecer la oportunidad de la respuesta en las mismas y de no atención calculado sobre el total de solicitudes recibidas en el primer semestre 2024 de 10538, durante el periodo de seguimiento que reposan en la base remitida a esta oficina de control interno por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

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

Ilustración 6 PQRSD Reportadas fuera de términos por Dependencia



Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe.

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

Tabla No. 6. Respuestas fuera de términos a las PQRSD por cada Dependencia.

Respuestas fuera de términos a las PQRSD por cada Dependencia		
Dependencia	No. de Respuestas PQRSD fuera de términos	% de respuesta fuera de términos
Despacho Ministra	86	13%
Despacho Viceministro	35	5%
DT. Fomento y Desarrollo	97	15%
DT. Inspección, Vigilancia y Control	5	1%
DT. Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	97	15%
DT. Recursos y Herramientas SND	201	31%
Oficina Asesora de Planeación	17	3%
Oficina Asesora de Control Interno	0	0%
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	1%
Oficina Jurídica	7	1%
Secretaria General	93	14%
Total	642	100%

Fuente: Elaboración propia OCI

Lo anterior denota la materialización del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente, por

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

desorganización en el desarrollo de actividades del funcionario o contratista a cargo y-o desconocimiento del manejo del sistema de gestión documental de la entidad”, incluido en el mapa de Riesgos de Gestión del Ministerio del Deporte, por lo cual, y sin perjuicio de las acciones de control que viene ejerciendo la dependencia es necesario tomar las medidas administrativas que tengan lugar.

2.14. Recepción de las PQRSD gestionadas por cada una de las Dependencias al I semestre del 2024.

Una vez analizada la base de datos remitida por el GIT Servicio Integral al Ciudadano extraída del aplicativo GESDOC y denominada “*Base Excel*”, se puede observar que las dependencias con mayor número de PQRSD recibidas durante el primer semestre del 2024 fueron DT. Recursos Y Herramientas SND con un total de 201 PQRSD recibidas lo que equivale al 31%, seguido de Fomento y Desarrollo con un total de 97 PQRSD - Posicionamiento y Liderazgo Deportivo con un total de 97 PQRSD recibidas lo que equivalente al 15%, y la Secretaría General con un total de 93 PQRSD recibidas lo que equivale al 14%; a continuación se presenta el detalle de la recepción de la PQRSD por Dependencias.

Tabla No. 7. Recepción de las PQRSD I semestre del 2024

Recepción de las PQRSD gestionadas por cada una de las Dependencias al I semestre del 2024		
Dependencia	No. de PQRSD recibidas por Dependencia	% de PQRSD recibidas
Despacho Ministra	566	5%
Despacho Viceministro	172	2%
DT. Fomento Y Desarrollo	1353	13%
DT. Inspección, Vigilancia y Control	1856	18%
DT. Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	1487	14%
DT. Recursos y Herramientas SND	984	9%
Oficina Asesora de Planeación	85	1%
Oficina Asesora de Control Interno	22	0%
Oficina de Control Interno Disciplinario	32	0,3%
Oficina Jurídica	108	1%
Secretaria General	3873	37%
Total	10538	100%

Fuente: Elaboración propia OCI

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

2.15. Encuestas de Satisfacción

Conforme a este Ítem el GIT Servicio Integral al Ciudadano, remitió por medio del memorando N° 2024IE0007476, en el numeral 7 el número de eventos cubiertos con

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

encuestas de satisfacción indicando que “Durante el transcurso del año 2024 se han realizado los siguientes ejercicios de percepción a los ciudadanos” que se relaciona a continuación:

Tabla No. 8. Número de eventos cubiertos con encuestas de satisfacción- vigencia 2024

Trimestre	#	Eventos Evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del Informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas Realizadas	Número de personas asignadas
PRIMER TRIMESTRE Enero - marzo	No se realizaron mediciones de percepción de la calidad						0%	0	0
SEGUNDO TRIMESTRE Abril - Junio	1	Encuentro de Líderes Coordinadores Programa Nuevo Comienzo 2024	Recreación	Paipa/ Boyacá	Abril	Publicado	99%	39	1
	2	Curso Regional de Actividad Física Dirigida Grupal Risaralda - 2024	Actividad Física	Pereira/ Risaralda	Abril	Publicado	99%	94	
	3	Final Nacional Juegos Intercolegiados 2023 Valledupar	Actividad Física	Valledupar/ Bogotá	Mayo- Junio	Publicado	79%	707	2

Fuente: GIT Servicio Integral al Ciudadano.

Conforme a la información reportada el GIT de servicio Integral al ciudadano en el memorando aquí mentado dan cuenta de la publicación de los informes de cada evento en el siguiente enlace <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/medicion-percepcion-calidad-tramites-servicios-productos/informes-percepcion-calidad-servicio/informes-percepcion-calidad-servicio-2024>

Dado lo anterior, se puede observar que conforme a un promedio en el índice de percepción general de calidad del servicio por medio de encuestas de satisfacción de eventos cubiertos es de un 92%

2.16. Oficina de Relacionamiento

De acuerdo con la respuesta remitida por el GIT Servicio Integral al Ciudadano mediante memorando 2024IE0007476 del 12 de agosto de 2024, conforme a la solicitud por parte de esta Oficina indicar los “Avance de acciones implementadas para la creación de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía”, se puede observar que dicho GIT ha realizado avances en las acciones en el marco del cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, en su artículo 17, mediante sesiones adelantadas las cuales se relacionan a continuación:

- Sesión Ordinaria No. 1 11-01-2024 Seguimiento a los compromisos sesión anterior. “(...) compromiso se estableció en el tercer Comité del año pasado, que fue con talento humano, en cuanto a qué talento humano tenía que presentar el informe relacionado con el diagnóstico de la oficina y relacionamiento al ciudadano. Este

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

compromiso aún está pendiente por parte de la del GIT de talento humano, el cual ya está vencido desde el 20 de noviembre, entonces por parte de nosotros, como segunda línea de defensa de la Oficina Asesora de Planeación, hicimos una reiteración...”

- *Sesión Extraordinaria No. 1 – 2024 30-11-2024 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño Comité Institucional de Gestión y Desempeño Presentación Diagnóstico Oficina de Relacionamento al Ciudadano por GIT Talento Humano.:” (...) El GIT de Talento Humano presenta el Diagnóstico. Al respecto interviene la coordinadora del GIT de Servicio Integral al Ciudadano, (...) indicando que no estaba de acuerdo con este diagnóstico, debido a que no se tuvo en cuenta el GIT para realizar este...”*

En hilo a lo anterior manifiesta lo siguiente: En esta sesión se aprueba la estrategia de Relacionamento con la ciudadanía donde en uno de sus líneas contempla Página 4 de 6 continuar con acciones para el fortalecimiento institucional del relacionamento con la ciudadanía dentro de lo cual se contempla la Oficina de Relacionamento. (ver acta Sesión Extraordinaria No. 1 – 2024 páginas 44-46)

- *Sesión Ordinaria No. 2 24-04-2024 (Ver 3. Seguimiento a los compromisos sesión anterior*
- *Mesa de trabajo GIT Talento Humano – GIT Servicio Integral al Ciudadano se hace la socialización del concepto entregado por el Profesional Jairo Mauricio Sierra Ruiz de la Función Pública respecto a la matriz de levantamiento de cargas realizado por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano y se acuerda solicitar reunión con DAFP para aclarar dudas. (Ver Acta Avance O. Relacionamento con la Ciudadanía VF y Solicitud Mesa de Trabajo DAFP.pdf)*
- *Mesa de Trabajo con Función Pública: Se realiza reunión por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano con asesor del DAFP quien explica que es necesario realizar ajustes a la propuesta de cargas presentadas con relación al uso de verbos que imposibilitan la medición de los tiempos de las actividades. El GIT Servicio Integral al Ciudadano fruto de esta reunión se encuentra actualmente realizando la revisión y ajuste correspondiente para remitir nuevamente el documento de cargas laborales al DAFP. (Ver Correo Concertación Mesa de Trabajo con Función Pública)*

Así como en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano como documento institucional donde se incorporó la creación de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía como una Necesidad Estratégica.

2.17. Verificación de Normograma y Caracterización del Proceso.

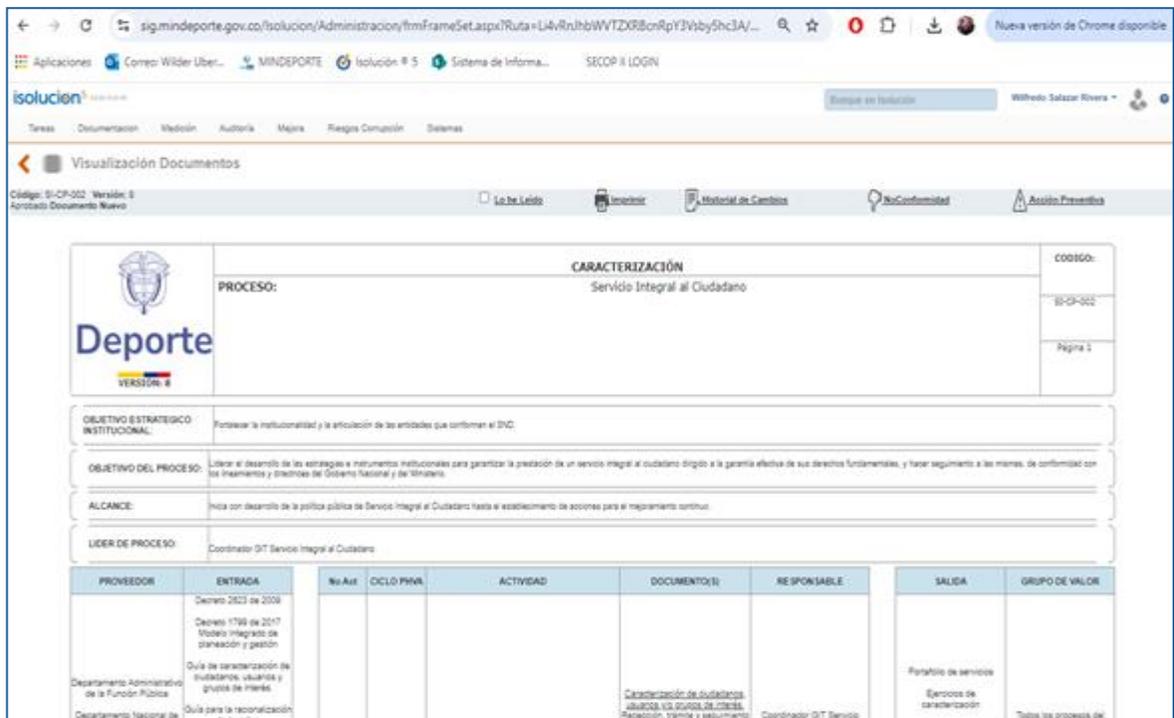
Durante el desarrollo del presente seguimiento se procedió a verificar la normatividad aplicable del proceso, en el cual se solicitó al GIT Servicio Integral al Ciudadano remitir el normograma y/o respectivo enlace donde pueden ser consultadas las disposiciones normativas que aplican al mismo, por tanto, mediante memorando

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

2024IE0007476 el GIT indico “En el documento vigente *Caracterización del proceso de Servicio Integral al Ciudadano código SI-CP-002 en el aparte de REQUISITOS LEGALES se encuentra incluida la normatividad asociada al proceso. Cabe anotar que se gestionó por parte del Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano el cambio de nombre del proceso ante la Oficina Asesora de Planeación y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño lo que implicaría la creación de una nueva caracterización en armonía con todos los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. Sin embargo, esta propuesta no fue aprobada por el Comité”.*

Dado lo anterior, y teniendo en cuenta que el proceso no adjunto el normograma se procedió a verificar el apartado -Requisitos Legales en la caracterización del proceso en el aplicativo Isolución con código SI-CP-002, así las cosas, en el vínculo relacionado permite visualizar las normas indicadas.

Ilustración 7. Requisitos legales – Caracterización proceso Servicio Integral al Ciudadano -SI-CP-002



The screenshot shows the 'isolucion' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Deporte' logo and 'Versión: 8'. Below this, the main content area is titled 'Visualización Documentos' and displays the following information:

- PROCESO:** CARACTERIZACIÓN Servicio Integral al Ciudadano
- CODIGO:** SI-CP-002
- Página:** 1
- OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:** Fortalecer la institucionalidad y la articulación de las entidades que conforman el INC.
- OBJETIVO DEL PROCESO:** Liderar el desarrollo de los estratgos e instrumentos institucionales para garantizar la prestación de un servicio integral al ciudadano dirigido a la garantía efectiva de sus derechos fundamentales, y hacer seguimiento a las normas de conformidad con los lineamientos y directrices del Gobierno Nacional y del Gobierno.
- ALCANCE:** Inicia con desarrollo de la política pública de Servicio Integral al Ciudadano hasta el establecimiento de acciones para el mejoramiento continuo.
- LIDER DE PROCESO:** Coordinador GIT Servicio Integral al Ciudadano

Below this information is a table with the following columns: PROVEEDOR, ENTRADA, No Aut, OCLO PRIV, ACTIVIDAD, DOCUMENTO(S), RESPONSABLE, SALIDA, and GRUPO DE VALOR. The table contains data for various providers and their associated activities and documents.

Fuente: Isolucion SI-CP-002

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

3. RESULTADOS:

El presente informe se emite en calidad de Final, toda vez que, al tratarse de un Informe de Seguimiento del presente documento no se derivan hallazgos ni observaciones; en su lugar, se detallan las fortalezas, aspectos relevantes, así como oportunidades de mejora identificadas.

3.1. Fortalezas:

Durante el presente seguimiento se resalta la receptividad del proceso Servicio Integral al Ciudadano (SI) con el seguimiento realizado, en cuanto al cumplimiento de los términos de envío de la información y la disposición en el desarrollo la mesa de trabajo previa a la remisión del presente informe.

3.2. Oportunidades de Mejora

Tabla No 9. Oportunidades de Mejora

No.	Código	Título	Proceso
1	OM – SI – 01 – 2024	Debilidad de la información base de datos PQRS clara y precisa	Aplica para el proceso SI

Nota: Se precisa que no se requiere la formulación de un plan de mejoramiento para la OM – SI – 01 – 2024, en su lugar, se agendará una mesa de trabajo con el proceso responsable para establecer los compromisos que den lugar

3.2.1. OM – SI – 01 – 2024 Debilidad de la información base de datos PQRS clara y precisa

Condición:

En la información allegada mediante memorando No. 2024IE0007476 en el cual se adjuntó la base de datos denominada “Base 31 de Julio 2024”, donde se realizó el respectivo análisis, y esta carecía de la información necesaria para el cumplimiento del diligenciamiento del presente informe, es importante indicar que en reportes anteriores por parte del GIT esta fue allegada de manera íntegra con el lleno de la información necesaria para tal fin, así mismo, se solicitó nuevamente la información la cual fue suministrada mediante memorando 2024IE0009273, a su vez esta fue sujeta de revisión en entre la primera y la segunda base de datos, se pudo evidenciar una diferencia en 785 registros.

Recomendaciones Específicas:

- Se recomienda ajustar la base de datos con información adecuada, que contenga los parámetros necesarios en virtud de los que se venían allegando con ocasión a los informes anteriores.

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

- Se recomienda solicitar a tics la inclusión los parámetros que se consideren necesarios y que estos eviten procesos manuales y así mismo evitar errores que se puedan generar de manera involuntaria por parte del encargado de realizar la actividad.
- Se recomienda capacitar a todo el personal del GIT de Servicio Integral al Ciudadano en la medida que en cualquier tiempo, modo y lugar pueda generar el reporte de la información de manera eficaz.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA REITERATIVAS

No.	Código	Título	Proceso
2	OM – ATC – 02 – 2024	Oportunidad de respuesta a las PQRSD dentro del término Reiterativa para los Hallazgos No. 1488, 1489, 1487,1492, 1485, 1486, 1490 y, 1491	Aplica para los procesos ATC, FP, FD y AL
3	OM –ATC - 03 - 2024	Debilidades de cumplimiento de actividades planes de mejoramiento Reiterativa para los Hallazgos No. 472,1312, 443, 1379, 1496, 1314, 537, 474, 473, 535, 442 y 536	Aplica para los procesos ATC, FP, FD, AL y DE

4.1. OM – ATC – 02 – 2024 – Oportunidad de respuesta a las PQRSD

Condición identificada en el presente seguimiento:

Se evidenció en la base de datos de PQRSD correspondiente al primer semestre de 2024, que a Seiscientos Cuarenta y Dos (642) PQRSD allegadas al Ministerio del Deporte se dio respuesta fuera de términos, reflejando un 6% de atención extemporánea, lo que podría generar tutelas en contra del Ministerio del Deporte con ocasión al derecho fundamental petición, así las cosas, al momento de realizar el presente seguimiento, lo anterior calculado sobre el total de solicitudes recibidas (10538) PQRSD durante el periodo de seguimiento. Ver tabla (Tabla 5. Oportunidad PQRSD durante el I semestre 2024.)

Esta oportunidad de mejora aplica de igual manera para los procesos (ATC), (FP), (FD) y (AL)

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

La presente oportunidad de mejora es reiterativa, toda vez que, se evidenció la suscripción del Hallazgo No.1488, 1489, 1487,1492, 1485, 1486, 1490 y 1491, producto del Informe de seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - II semestre 2023 (Oportunidad y Calidad)., radicado mediante memorando No. 2024IE0003161, el cual se encuentra con plan de mejora en curso y en estado vencido.

Recomendaciones Específicas:

- Se recomienda realizar seguimientos más rigurosos a las dependencias en cuanto al trámite interno de las peticiones, lo que conduzca a la respuesta dentro del término establecido por la Ley.
- Se recomienda solicitar un enlace por cada dependencia para las PQRSD en virtud de mantener un mayor control y seguimiento.
- Se recomienda generar matrices para las PQRSD por cada GIT que generen alambas para llevar el control de vencimiento de términos

4.2. OM - VARIOS - 03 – 2024 Debilidades de cumplimiento de actividades planes de mejoramiento

Condición identificada en el presente seguimiento:

Se evidencia que 5 acciones suscritas dentro del plan de mejoramiento correspondientes al Informe de seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - II semestre 2023 (Oportunidad y Calidad).

Esta oportunidad de mejora aplica de igual manera para los procesos (ATC), (FP), (FD), (AL) y (DE)

La presente oportunidad de mejora es reiterativa, toda vez que, se evidenció la suscripción del Hallazgo No. 472,1312, 443, 1379, 1496, 1314, 537, 474, 473, 535, 442 y 536, producto de los informes de seguimientos normativos realizados por la oficina de control interno

Recomendaciones Específicas:

- Se recomienda verificar los planes de mejoramiento en estado vencido
- Se recomienda solicitar a la OCI la ampliación de términos la actividad en estado vencido

5. DESCRIPCIÓN BENEFICIOS DEL SEGUIMIENTO:

Se adelantó mesa de trabajo el día 19 de septiembre de 2024, entre el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, GIT Tecnología de la Información y las Comunicaciones -TIC'S, GIT de Servicio Integral al Ciudadano, GIT de Gestión Documental y esta Oficina de

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

Control Interno, en la cual se indicaron las razones por la cual las bases de datos presentaron diferencias, toda vez que se descargó desde el aplicativo GESDOC con un parámetro diferente al habitual, así mismo los filtros necesarios en la medida de evitar duplicidad en la información, cabe mencionar que es un proceso que se debe hacer manual lo cual requiere un tiempo prolongado teniendo en cuenta que se puedan cometer errores, así las cosas, GIT de Servicio Integral al Ciudadano solicito al GIT Tecnología de la Información ajustar estos parámetros en virtud minimizar ese proceso manual lo que generaría una mayor eficacia en la actividad, finalmente se dio claridad frente a la diferencia en registros en cada base de datos lo cual obedece a un proceso de filtros, eliminación de duplicados, procesos que se llevan a cabo manualmente, y activación de parámetros en GESDOC.

6. CONCLUSIONES:

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

- I. En el primer semestre de 2024 la entidad recibió un total de 10.538 PQRSD, para lo cual es pertinente informar que se presentó un aumento en un 7.57% frente al segundo semestre de 2023.
- II. El canal de ingreso con mayor número de peticiones es el correo electrónico de contacto, con un total de 5552 recibidas.
- III. De las 10.537 PQRSD allegadas al I semestre de 2024 se respondió fuera de términos 642 entre peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, la dependencia con mayor número de respuesta de peticiones fuera de términos es la Dirección de Recursos y Herramientas con un total de 201, seguido de la Dirección Técnica de Fomento y Desarrollo y la Dirección Técnica de Posicionamiento Deportivo las dos con 97 peticiones respondidas fuera de términos.
- IV. La dependencia con mayor número de solicitudes recibidas para gestionar es la Secretaría General con más de 3873 PQRSD lo que equivale al 37%, seguido a la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control equivalente a 18% de las peticiones allegadas a la entidad.

7. RECOMENDACIONES GENERALES:

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

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

- iv. Se recomienda solicitar por parte de los enlaces designados de cada dependencia del seguimiento y respuesta a las PQRSD capacitaciones a fin de dar cumplimiento con los lineamientos establecidos, frente a oportunidad y calidad.

Cordialmente

Oficio remitario GESDOC firmado por:

María Paola Riaño Niño

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

Elaboró: Wilder Lizarazo Barbosa – Abogado Contratista

Anexos: Base de datos respuesta PQRSD fuera de términos Mindeporte I semestre 2024