



## MEMORANDO

Código Dependencia

COLDEPORTES 13-08-2019 08:46  
Al Contestar Cite Este No.: 2019IE0004504 Fol:17 Anex:1 FA:17  
ORIGEN 110-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA  
DESTINO 100-DIRECCIÓN / ERNESTO LUCENA BARRERO  
ASUNTO INFORME  
OBS

**2019IE0004504**



Para: Ernesto Lucena Barrero  
Director General

De: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: Informe Final Seguimiento Normativo a PQRS

Respetado doctor Lucena,

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 87 de 1993, en el art. 76 de la Ley 1474 de 2011, en el Decreto 2641 de 2012 y en el art. Art. 2.2.21.4.9. Literal b) del Decreto 648 de 2017, La Oficina de Control Interno elaboró el presente informe final correspondiente al primer semestre del 2019.

Teniendo en cuenta el contenido de dicho informe y en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento Informe de Seguimiento Normativo SG-PD-005, se solicita la elaboración del plan de mejoramiento, en el módulo Mejora de la Plataforma Isolución, a más tardar a los cinco (5) días hábiles a partir del recibo del informe final, igualmente se hace saber que el plazo máximo para el cierre de cada observación es de tres (3) meses.

Igualmente dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto 648 de 2017 - Artículo 16, Parágrafo 1 y Resolución Interna No. 001122 de 2017, ARTÍCULO TERCERO, literal a), se remite para conocimiento de los miembros integrantes del Comité de Coordinación de Control interno, copia del presente informe de seguimiento al cumplimiento de requerimientos normativos.

Cordialmente,

James Jilbert Lizarazo Barbosa  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: 1

Elaboró: Lorena Sofía C.

	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 1 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

**PARA: ERNESTO LUCENA BARREO**  
**Director General**

**DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO: Informe final de seguimiento normativo a PQRS**

La Oficina de Control Interno, en virtud de las atribuciones legales otorgadas por la Ley 87 de 1993 y en desarrollo del rol de Seguimiento y Evaluación que le corresponde de conformidad al Decreto 648 de 2017 - Art. 2.2.21.4.9. Literal b), procede a realizar la verificación de cumplimiento de que trata la Ley 1474 de 2011 artículo 76 y el Decreto 2641 de 2012.

**OBJETIVOS**

Teniendo en cuenta la naturaleza y contenido del seguimiento a efectuar, se trazaron los siguientes objetivos:

- a) Realizar la revisión y verificación de cumplimiento de las normas relacionadas con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad, incluyendo el tiempo, calidad en las respuestas y notificación al peticionario.
- b) Verificar que la información registrada en la plataforma del GESDOC coincida con la reportada por el grupo de Atención al Ciudadano.
- c) Verificar el cumplimiento en la elaboración y publicación de informes de gestión de la información pública por parte del GIT de Atención al Ciudadano
- d) Verificar que se hayan implementado las mejoras sugeridas por ésta Oficina en los anteriores seguimientos.
- e) Emitir recomendaciones que contribuyan a la mejora en el tratamiento de las futuras PQRS recibidas por la Entidad.

**ALCANCE**

Este seguimiento abarca las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia recibidas por la Entidad durante el primer semestre del año 2019.

	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 2 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

## MARCO NORMATIVO

1. Ley 1474 de 2011, artículos 73 y 76, Plan Anticorrupción
2. Decreto 2641 de 2012.
3. Ley 1755 de 2015, art 14.
4. Decreto 103 de 2015.
5. Decreto 1166 de 2016: Trámite de peticiones verbales.
6. Decreto 1499 de 2017: Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.
7. Circular Externa número 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno: Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
8. Manual Operativo / Sistema de Gestión / Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.

## METODOLOGÍA

En primer lugar, se verificará, a través de la muestra seleccionada, que los datos que reporta el GIT de Atención al Ciudadano coincidan con la información que se encuentra disponible en el GESDOC y en el Sistema de Gestión de Peticiones que son las herramientas que soportan el Sistema de Atención al Ciudadano.

En segundo lugar, se revisará el informe de gestión de Servicio Integral al Ciudadano del primer trimestre de 2019, presentados por el GIT de Atención al Ciudadano, con el propósito de verificar información relevante como:

- Publicación del Informe
- Información reportada
- Número de solicitudes recibidas
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
- Tiempo de respuesta a cada solicitud evaluada en la muestra
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Continuando con este punto, se revisará otra información relevante como la calidad en la respuesta dada por la Entidad y canales de recepción de la información.

Para la elaboración del seguimiento se tuvo en cuenta la información publicada en la plataforma GESDOC, la cual fue suministrada por el Coordinador del GIT Atención al Ciudadano (E) mediante el radicado 2019IE0004173 en respuesta al memorando 2019IE0004129, a través del cual, esta Oficina formuló algunos interrogantes asociados con la atención de las PQRS recibidas por la Entidad.

 <b>El deporte es de todos</b> Coldeportes	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 3 de 17
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

De acuerdo a lo informado por el Grupo de Atención al Ciudadano, Coldeportes recibió durante el primer semestre del año 2019, siete mil doscientas treinta y nueve (7.239) peticiones:

#### Cuadro N° 1 Listado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – Primer Semestre 2019

Tipo Derecho de Petición	Dentro de los términos de ley		Fuera de los Términos de Ley		Total	
	Total	%	Total	%	Total	%
Denuncias	81	1,12%	21	0,29%	102	1,41%
Derechos de Petición	2932	40,50%	2964	40,94%	5896	81,45%
Servicios	64	0,88%	9	0,12%	73	1,01%
Solicitud de Certificaciones	663	9,16%	132	1,82%	795	10,98%
Trámites	304	4,20%	69	0,95%	373	5,15%
<b>Total general</b>	<b>4044</b>	<b>55,86%</b>	<b>3195</b>	<b>44,14%</b>	<b>7239</b>	<b>100%</b>

Estadísticas gestión derechos de petición I 2019 – GIT Atención al Ciudadano

#### Contradicción recibida por el GIT Atención al Ciudadano

*“Con respecto a las cifras presentadas en el Cuadro 1 de la página 3, es necesario señalar que éstas son provisionales, dado que el reporte que arrojan los Sistemas de Información y de Gestión de Peticiones requieren una verificación manual, que al momento del envío del reporte a Control Interno y por el inusual alto número de peticiones recibidas en el Primer Semestre de 2019, se encontraba en un estado incipiente, situación que aun hoy persiste dada la insuficiencia del personal necesario para realizar dicha verificación”.*

#### Respuesta de Control Interno

La Oficina de Control Interno recibe la observación realizada por el GIT de Atención al Ciudadano, y hace la claridad que el informe se realizó con los datos suministrados con corte a 31 de junio desconociendo en su momento que era información incompleta o insipiente, asimismo el seguimiento se realizó basado en una muestra y la descripción del universo es parte de la metodología estadística, siguiendo los principios estadísticos si aumenta el tamaño del universo el comportamiento evidenciado de la muestra mantendrá la misma tendencia pero aumentando el porcentaje de error muestra y disminuyendo el Nivel de confianza de la misma.

Teniendo en cuenta el volumen de peticiones presentadas durante el primer semestre del 2019, dentro de las que se encuentran las que ya fueron cerradas y las que actualmente continúan en trámite, de las 7239 peticiones tenemos 3195 fuera de los términos de ley, que equivale a un 44.14% de las solicitudes.

	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 4 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

### Contradicción recibida por el GIT Atención al Ciudadano

*“Con respecto a este mismo cuadro, y a la leyenda de análisis que le sigue, consideramos necesario señalar que dichas cifras incluyen tanto las peticiones cerradas como las que aún se encuentran en trámite.”*

### Respuesta de la Oficina de Control Interno

Se aceptó la observación y fue corregida en el mismo texto.

Adicionalmente, el GIT de Atención al Ciudadano presenta una discriminación del total del primer semestre de 2019 que da cuenta de la cantidad de las peticiones que cada una de las dependencias respondió dentro y fuera de los términos de ley, tal como se evidencia a continuación:

Cuadro N° 2 Listado por dependencias de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – Primer Semestre 2019

Dependencia	Dentro de los términos de ley		Fuera de los términos de ley		Total General	
	Total	%	Total	%	Total	%
Dirección	29	80,56%	7	19,44%	36	100%
<b>Fomento y Desarrollo</b>	<b>773</b>	<b>22,62%</b>	<b>2645</b>	<b>77,38%</b>	<b>3418</b>	<b>100%</b>
Inspección, Vigilancia y Control	759	92,45%	62	7,55%	821	100%
Oficina Asesora De Planeación	33	84,62%	6	15,38%	39	100%
Oficina de Control Interno	3	50,00%	3	50,00%	6	100%
Oficina Jurídica	41	83,67%	8	16,33%	49	100%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	565	82,24%	122	17,76%	687	100%
Recursos y Herramientas del SND	403	75,61%	130	24,39%	533	100%
Secretaría General	1409	87,46%	202	12,54%	1611	100%
Subdirección General	29	74,36%	10	25,64%	39	100%
<b>Total general</b>	<b>4044</b>	<b>55,86%</b>	<b>3195</b>	<b>44,14%</b>	<b>7239</b>	<b>100%</b>

Estadísticas gestión derechos de petición I 2019 – GIT Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta la información anterior, y no obstante haber presentado una mejora en el primer trimestre de 2019 como se reporta en el informe de gestión, las estadísticas cambiaron cuando se unen los datos del segundo trimestre de 2019, concluyendo que en el semestre completo la entidad aumentó el porcentaje de incumplimiento pasando de un 22% en respuestas por fuera de los términos de ley en el último semestre de 2018, a un 44,14% para el primer semestre de este año.

	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 5 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

### Contradicción recibida por el GIT Atención al Ciudadano

*“Con respecto al Cuadro 2 de la página 3, solicitamos tener en cuenta que el Programa SUPÉRATE, pese a no ser una dependencia de la entidad, cuenta con una estructura, plataforma y equipo de trabajo específico y diferenciado de la Dirección de Fomento y Desarrollo. Lo anterior, sumado al hecho de que está a su cargo un porcentaje significativo de las peticiones (3260 peticiones en el semestre), hace que sea pertinente que, en dicha gráfica y análisis subsiguiente, se presente como una dependencia diferenciadas de la Dirección de Fomento y Desarrollo, lo que le permite a la entidad comprender de una mejor manera la situación particular del programa y su correlación con el deterioro del indicador de oportunidad”.*

### Respuesta de la Oficina de Control Interno

Entendemos la preocupación del GIT de Atención al Ciudadano, pero como ustedes mismos lo ha reconocido el “Programa Supérate” es uno de los programas que tiene la entidad, el presente informe no tiene como objetivo realizar análisis a nivel de otras subcategorías como por ejemplo planes, programas, proyectos, subáreas o Grupos Internos de Trabajo. Corresponde a los diferentes líderes realizar al interior un análisis más profundo y detallado que permita el mejoramiento continuo de la entidad.

El universo identificado para el presente informe es de 7239 peticiones informadas por el GIT- Atención al ciudadano, del cual fue seleccionada una muestra de 51 registros, los cuales representan el 1% del universo. A continuación, se indica el resumen del muestreo aleatorio simple realizado para el cálculo de la muestra:

Los criterios de revisión de la muestra fueron:

1. Fecha de respuesta
2. Total de días hábiles utilizados para la respuesta
3. Área asignada
4. Registro de datos en GESDOC

 <b>El deporte es de todos</b> Coldeportes	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 6 de 17
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
<b>SEGUIMIENTO:</b>	
<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>	
<b>Proceso</b>	
<b>Sujeto ó Punto de Control:</b>	
<b>Cálculo de la muestra para:</b>	Verificación PQR
<b>Periodo Evaluado:</b>	01/01/2019 a 30/06/2019
<b>Preparado por:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>INGRESO DE PARÁMETROS</b>	
<b>Tamaño de la Población (N)</b>	7.239
<b>Error Muestral (E)</b>	5%
<b>Proporción de Éxito (P)</b>	5%
<b>Nivel de Confianza</b>	90%
<b>Nivel de Confianza (Z) (1)</b>	1,645
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
<b>Fórmula</b>	<b>51</b>
<b>Muestra Óptima</b>	<b>51</b>
<p><b>Formula para poblaciones infinitas</b></p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p><b>Formula para poblaciones finitas</b></p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

## RESULTADO.

### De la Información registrada en GESDOC:

En 31 de los 51 radicados coincide la fecha de finalización o respuesta de la petición registrada en el GESDOC con la que reporta GIT Atención al Ciudadano.

### Contradicción del GIT de Atención al Ciudadano

*Con relación al numeral 6.1.1. es del caso señalar que el reporte presentado es de carácter Provisional, de conformidad con lo señalado en la observación 1.*

### Respuesta de la Oficina de Control Interno

Se reitera que el aumento del tamaño del universo sólo afecta el porcentaje del error muestra y el Nivel de Confianza de la muestra seleccionada.

 	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 7 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

De las 51 peticiones analizadas, 51 coinciden en el área o dependencia asignada con la que está reportada en GESDOC.

De las 51 peticiones, 49 coinciden con la información reportada en GESDOC en lo que respecta al Estado del Trámite.

No obstante, se evidenció una excelente gestión en lo respectivo a los datos de área o dependencia asignada a la petición y el estado en el que se encuentra el trámite, pues los resultados coinciden casi 100% con la información verificada en el GESDOC.

En lo que respecta a la calidad de las respuestas, esta Oficina empleó los calificativos de Muy bueno, regular y débil; teniendo en cuenta criterios jurídicos, congruencia y utilidad de las respuestas a cada una de las preguntas.

En virtud de lo anterior, la muestra estudiada en materia de calidad arrojó lo siguiente:

En 40 de los 51 radicados se evidencia una calidad muy buena en las respuestas.

En 4 de los 51 radicados las respuestas tuvieron una calidad regular.

En 3 de los 51 radicados, se consideró que las respuestas a las peticiones fueron débiles.

#### **Contradicción del GIT de Atención al Ciudadano**

*Con respecto a los numerales 6.1.5. y 6.1.6., agradecemos nos brinde los números de radicado Página 1 de 3 correspondientes a las respuestas calificadas como regulares y débiles, para efectos de aplicar el procedimiento de salidas no conformes.*

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

Los radicados con una respuesta considerada regular fueron: 2019E0001865, 2019ER005783, 2019ER0009894, 2019ER0011049

Los radicados con respuesta consideradas débiles fueron: 2019ER0003828, 2019ER0008229 y 2019ER0010137.

Adicionalmente se halló que en 4 de los 51 radicados no se cargó la respuesta correspondiente en GESDOC, es decir que no existe soporte documental en el sistema.

#### **Contradicción del GIT de Atención al Ciudadano**

	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 8 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

*“Con respecto al numeral 6.1.7., solicitamos aclarar en qué consiste el no cargue de la respuesta, dado que puede referirse a que existe respuesta sin estar vinculada, o a que no existe soporte de respuesta”.*

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

Se acepta la observación y corrige de forma inmediata.

En general, esta Oficina, evidencia que en relacionado con oportunidad en las respuestas de las peticiones, se presentan discrepancias en un porcentaje mayor, entre los datos reportados en GESDOC y los que reposan en la base de datos del GIT Atención al Ciudadano, así como efectivamente también se verificó que de la totalidad de la muestra, solo 7 radicados pasaron por correspondencia, no coincidiendo ninguno con la fecha de salida reportada en la base de datos (todos con diferencia significativa en las fechas); y entendiéndose que los demás 44 radicados fueron respondidos por los otros canales por los que se presentó la petición.

### **Contradicción del GIT de Atención al Ciudadano**

*“.. agradecemos aclarar si la discordancia a que se hace referencia es entre la fecha de respuesta reportada en la base de datos y la efectivamente registrada en el GESDOC, o entre este último dato y la salida efectiva de la unidad de correspondencia. Así mismo, agradecemos brindar los datos de esos 7 radicados, cuya revisión nos permitirá definir e implementar acciones de mejora con la oficina de correspondencia y las dependencias”.*

*Con respecto a la expresión "tuvieron que responderse por los canales virtuales", establecida en el primer párrafo de la página 6, es del caso señalar que de acuerdo al procedimiento Recepción, trámite y seguimiento de peticiones, la respuesta a peticiones se envía mediante el canal por el cual fueron presentadas, o por el canal solicitado por el peticionario en cada caso.*

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

Esta Oficina enviara al GIT de Atención al Ciudadano el papel de trabajo realizado por el auditor para que realice la respectiva corrección, pero se invita al GIT de Atención al Ciudadano que centre sus esfuerzos en identificar la acción correctiva que subsane la causa de dicha situación teniendo en cuenta que es una muestra y no la totalidad del universo. Así mismo se aclaró en el párrafo anterior que los demás radicados fueron respondidos por el canal por el cual fueron presentados, dejando de un lado la expresión que hace referencia solo a “canales virtuales”

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">El deporte es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Coldeportes</span>	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 9 de 17
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Por su parte en materia de calidad, se concluye que en el 78.43% las respuestas atendieron de forma adecuada las peticiones del usuario, y solo 7.8% el fueron regulares y el 5.8% débiles; no obstante, esta Oficina considera que deben continuar haciéndose las mejoras necesarias para dar una mayor oportunidad y eficiencia en todas las respuestas emitidas a los derechos de petición.

### Revisión de los Informes de Seguimiento:

Durante el primer semestre del año 2019, la Oficina de Atención al Ciudadano elaboró un (1) informe de Gestión correspondiente al primer trimestre del año (enero-marzo), el informe del segundo trimestre aún se encuentra en desarrollo por el área. Frente a este se verificó el cumplimiento de la siguiente forma:

### Publicación del Informe:

De acuerdo al artículo 11, literal h) de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, COLDEPORTES tiene la obligación de publicar en la página web los informes de gestión de la información pública, deber que de acuerdo a la verificación adelantada por esta Oficina fue cumplida en lo que respecta al primer trimestre de 2019.

En efecto, se encuentra disponible para consulta el informe del primer trimestre de 2019 en el que se detallan las peticiones, denuncias y quejas que fueron recibidos durante éste periodo, al cual se puede acceder mediante el siguiente link: <http://www.coldeportes.gov.co/?idcategoria=66358>

Así mismo, deberá publicarse el informe del segundo trimestre (abril-junio) de 2019 en el mes de julio.

### Información Reportada:

La información contenida en el informe debe contener:

- *Número de solicitudes recibidas:* De acuerdo a lo reportado, la Entidad recibió durante el primer trimestre del 2019, un total dos mil setecientos cuarenta y dos (2.742) peticiones, conforme al siguiente detalle:

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	Frecuencia (Enero-Marzo2019)	Porcentaje	Periodo anterior (Enero-Marzo 2018)	Diferencia	Porcentaje
Enero	499	18%	593	-94	-16%
Febrero	747	27%	730	17	2%
Marzo	1496	55%	797	699	88%
<b>Total</b>	<b>2742</b>	<b>100%</b>	<b>2120</b>	<b>622</b>	<b>29%</b>

Se evidencia un **aumento de un 29%** en la presentación de peticiones en comparación con el mismo trimestre del 2018.

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">El deporte es de todos</span> <span style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px;">Coldeportes</span>	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 10 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

Informe de Gestión 1er trimestre 2019 - GIT Atención al Ciudadano

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: Durante el trimestre comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de marzo de 2019 se realizaron 3 traslados por competencia de acuerdo a los términos establecidos en el Decreto 103 de 2015.

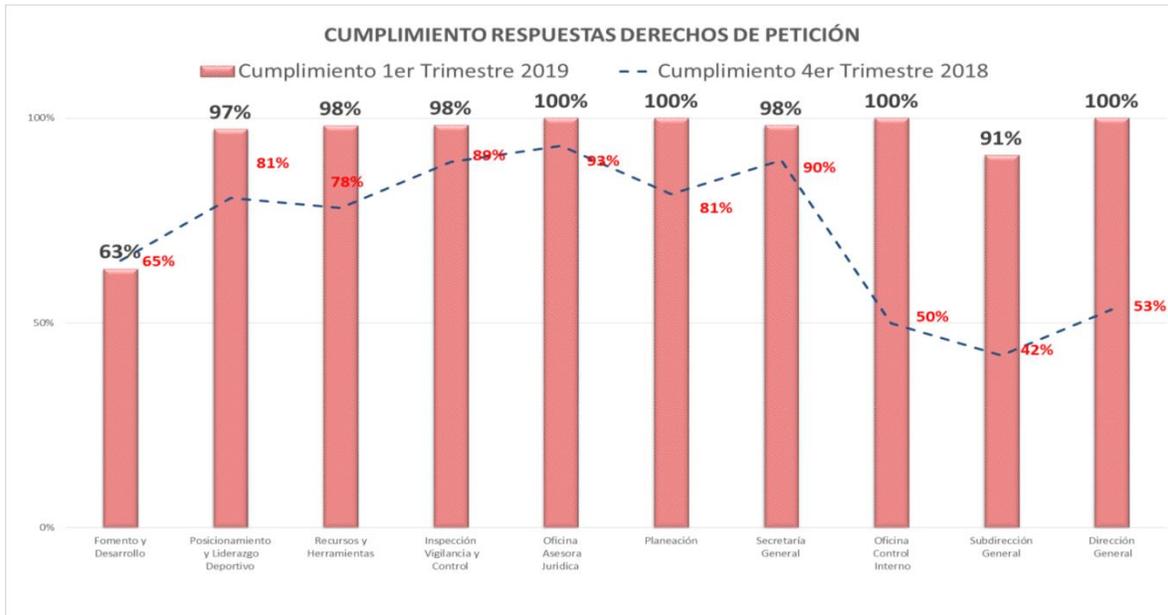
- *Tiempo de respuesta a cada solicitud:* En el informe de gestión del primer trimestre de 2019 denominado Servicio Integral al Ciudadano, se aportan los siguientes datos globales de tiempo de respuesta:

Durante el primer trimestre de 2019 (1 de enero a 30 de marzo) de las 2.742 peticiones recibidas, 264 se encuentran aún en términos para su trámite oportuno y se respondieron oportunamente 2326 que corresponde al 93,87%. Sin embargo 152 peticiones correspondientes al 6,13% tienen respuesta fuera de los términos de ley.

Se observa entonces una mejora en la gestión de la entidad del 10,6 en relación al cuarto trimestre de 2018, pues la oportunidad en las respuestas pasó del 83.3% al 93,87%.

Ahora, en cuanto a la oportunidad de la respuesta por cada área o dependencia de la Entidad, se reporta la siguiente información:

 <b>El deporte es de todos</b> Coldeportes	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 11 de 17
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		



Informe de Gestión 1er trimestre 2019 – GIT Atención al Ciudadano

Considerando los datos dispuestos en la anterior gráfica, se evidencia que, durante el primer trimestre de 2019, cuatro (4) dependencias dieron respuesta oportuna a las peticiones asignadas en su totalidad. Las áreas restantes tuvieron un cumplimiento promedio de un 90,8 % y solo una estuvo debajo del 65% en dicho indicador, resultado asociado específicamente al desempeño del programa SUPERATE. Esto evidencia una mejora significativa frente al anterior trimestre de 2018, en el cual el porcentaje de cumplimiento fue del 85,9% promedio, ante un actual de 94,5%.

- *Número de solicitudes en que se negó el acceso a la información:* En el informe de gestión de primer trimestre 2019 no se identificaron negaciones de acceso a la información pública de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014.

### Otra información relevante reportada

El informe trimestral de gestión primer trimestre 2019 de Servicio Integral al Ciudadano, igualmente reporta información relacionada con:

### Canal de recepción de las peticiones:

De acuerdo a lo señalado en el informe trimestral de gestión de Servicio Integral al Ciudadano, para el año 2019 se tienen habilitados 12 canales oficiales para el ejercicio de los derechos de participación

	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 12 de 17
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

y petición, 6 Virtuales, 4 Presenciales y 2 Telefónicos, los cuales han quedado definidos en la Carta de Trato Digno 2019.

En la siguiente tabla se muestra la tendencia del período en estudio sobre el uso de canales para presentar PQRS a COLDEPORTES:

Peticiónes por Canal de Recepción					
Canal	Frecuencia (Enero-Marzo 2019)	Porcentaje	Periodo anterior (Enero-Marzo 2018)	Diferencia	% de Crecimiento
Correo Radicado	463	17%	482	-19	-4%
Sistema de Gestión de Peticiónes	897	33%	673	224	33%
Presencial	29	1%	27	2	7%
Línea Gratuita	141	5%	101	40	40%
Buzón	3	0%	0	3	0%
Telefónica (Conmutador)	241	9%	156	85	54%
<u>Correo Electrónico</u>	<u>967</u>	<u>35%</u>	674	293	43%
Coldeportes Te Responde APP	1	0%	7	-6	-86%
<b>Total</b>	<b>2742</b>	<b>100%</b>	<b>2120</b>	<b>622</b>	<b>29%</b>

Estadísticas gestión derechos de petición I 2019 – GIT Atención al Ciudadano

Como se observa, los canales de recepción de peticiones más empleados en la Entidad, son, en general los virtuales con un porcentaje de 68%, de estos el correo electrónico es el medio de mayor preferencia con el 35%, le siguen el sistema de gestión de peticiones con el 33%. También se evidencia que la App de Coldeportes pasó de registrar 7 peticiones en el primer trimestre de 2018 a reportar 1 en comparación con el mismo periodo del 2019. Se evidenció un aumento en el registro de atención telefónica con relación al mismo periodo de 2018.

#### Calidad de las respuestas dadas a los derechos de petición:

El proceso de Servicio Integral al Ciudadano cuenta con un indicador de gestión denominado “Percepción de la calidad de las respuestas de los derechos de petición” y, frente a éste particular, para el primer trimestre del año se reportó lo siguiente:

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	169	52,6%
Buena	50	15,6%
Regular	51	15,9%

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">El deporte es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Coldeportes</span>	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 13 de 17
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

Malo	51	15,9%
<b>Total Respuestas</b>	<b>321</b>	<b>100%</b>

Informe de Gestión 1er trimestre 2019 – GIT Atención al Ciudadano 2019

De acuerdo lo señalado, los componentes que se evalúan para efectuar la medición son: conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario, precisión y claridad en la respuesta, y calidad del servicio.

Considerando la información suministrada, se evidencia mejora general en la percepción positiva, pasando de un 58.6%, a un 68.2% este año frente a los resultados obtenidos en el tercer trimestre de 2018. En efecto, la calificación de percepción “malo” disminuyó en más de la mitad, pasando de 31,2% a 15,9%, y la de excelente alcanzó el 52,6%.

## OBSERVACIONES

- No se ha realizado, ni publicado el informe del segundo trimestre de 2019, el cual abarca los meses de abril, mayo y junio, pudiendo incurrir en un incumplimiento en la normativa de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

### Contradicción del GIT de Atención al Ciudadano

*“...es del caso informar a la Oficina de Control Interno que históricamente el Informe Trimestral se ha presentado con algún nivel de retraso, teniendo en cuenta la necesidad de realizar verificación manual en el ejercicio de seguimiento al trámite y respuesta a peticiones, situación que ha llegado a un nivel crítico en la actualidad, dado el inusual alto volumen de peticiones recibidas en el Segundo trimestre de 2019 (relacionado con la época de inscripciones del Programa Supérate), por lo que no ha sido posible obtener un reporte con fidelidad suficiente.”*

### Respuesta Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno busca a través de los seguimientos normativos identificar las debilidades que a futuro puedan generar factores de riesgo que afecten el normal desarrollo de la entidad, como lo afirma el auditado en su respuesta es una debilidad reiterada, a la cual no se le ha generado mejora continua y no es procedente seguir sustentando que es algo que históricamente sucede y que no se tomen las respectivas medidas para reducir los tiempos de retraso, por lo tanto la observación se mantiene con el fin de que se elabore un plan de mejoramiento partiendo del análisis de causas.

	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 14 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

- No se encuentra la medición o reporte del indicador “Capacitaciones de Servicio Integral al Ciudadano” en ISOLUCION para la vigencia 2019, asimismo no existe un indicador que permita medir o conocer el nivel percepción en la calidad de las respuestas a las PQRS.

### **Contradicción del GIT de Atención al Ciudadano**

*“... es del caso mencionar que, si bien no contamos con indicador vigente para dicho procedimiento, actualmente se está evaluando la pertinencia y viabilidad de crear un indicador para Medición de la percepción de la calidad, así como para el procedimiento de Caracterización de ciudadanos”. “... es del caso mencionar que actualmente no existe dicho indicador de percepción en ISOLUCION, por lo tanto, no se requiere reporte”*

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

La Oficina de Control Interno busca a través de estos seguimientos verificar las debilidades que puede tener el cumplimiento de la normativa legal, en este caso, en lo referente a peticiones, quejas y reclamos (art. 76 de la Ley 1474 de 2011). Se mantiene la observación dado que el GIT de Atención al Ciudadano reconoce que no existen las mediciones sugeridas en la citada observación.

- La información consignada en GESDOC, en lo que respecta a las fechas de respuestas a peticiones, presenta discrepancias significativas con la reportada en la base de datos aportada por el GIT Atención al Ciudadano mediante radicado de gesdoc 2019IE0004173 de acuerdo con la muestra estudiada.

### **Contradicción del GIT de Atención al Ciudadano**

*“Con respecto a la tercera observación, solicitamos aclarar a qué fuente de información se refiere cuando contrasta la información con el GESDOC.”*

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

Se acepta la observación y complementa con el número de radicado por el cual el GIT de Atención al Ciudadano por el cual se allego la base de datos a la Oficina de Control Interno.

- Se observó que, durante el primer semestre del 2019, de las 7239 peticiones tenemos 3195 fuera de los términos de ley, que equivale a un 44.14% de las solicitudes, cifra que es preocupante y que

	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 15 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

aumentó en consideración al anterior periodo, siendo el programa SÚPERATE el Grupo Interno con un alto porcentaje de participación.

### **Contradicción del GIT de Atención al Ciudadano**

*“... solicitamos tener en cuenta que de las 7239 peticiones presentadas en el periodo, 3260 están asignadas al Programa Supérate, presentando incumplimiento de términos un alto porcentaje de éstas, razón por la cual estimamos especialmente relevante discriminar la información arriba presentada, de conformidad con la observación 3, lo que le permitirá a la entidad identificar de manera más precisa oportunidades de mejora”.*

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

Se invita al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano a realizar este tipo de análisis y de ser el caso modificar la estructura del Informe de Gestión de Servicio Integral al Ciudadano con el fin de que las áreas tengan de primera mano información confiable y veraz que permita identificar oportunidades de mejora.

### **DERECHO A RÉPLICA**

Mediante radicado por Gesdoc No. 2019IE0004351 del 31-Jul-2019, la Oficina de Control Interno remitió el informe preliminar de PQRS al GIT de Atención al Ciudadano, con el fin de que se realizaran las observaciones que se consideraran pertinentes frente a los resultados del seguimiento, soportando las evidencias y/o documentos que puedan desvirtuar tales observaciones, con un plazo de tres (3) días para respuesta. Al término del presente plazo, se recibió respuesta por radicado de gesdoc no. 2019IE0004439. Las réplicas fueron contestadas en el desarrollo del presente informe.

### **CONCLUSIONES**

Dentro de las fortalezas se observa:

- Coldeportes cuenta con un sistema de gestión para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS cuyo acceso virtual para el ciudadano es visible en la página web de la entidad. Así mismo, a partir de 2019 se cuentan con doce 12 canales o medios (4 adicionales al año pasado), a través de los cuales cualquier persona puede presentar su PQRS.

	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 16 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

- Los informes de gestión sobre el Servicio Integral al Ciudadano, entregan, en términos de transparencia, diferentes datos y análisis sobre la atención prestada de manera periódica por parte de la entidad a las PQRS. La información dispuesta en ellos está organizada de manera que es clara y entendible.
- Se evidencia que la entidad ha aumentado el porcentaje (%) de percepción positiva en la calidad de las respuestas a las PQRS en comparación con los reportados en el semestre anterior.

## RECOMENDACIONES

- Publicar el informe de gestión del segundo trimestre de 2019 que abarca los meses de abril, mayo y junio.
- Registrar los indicadores de calidad en las respuestas y de capacitaciones de servicio integral al ciudadano en ISOLUCION para la vigencia 2019.
- Implementar campañas u otro mecanismo para incentivar el uso de la App Móvil Coldeportes te Responde como canal de recepción de PQRS por ser un medio eficiente y eficaz.
- Teniendo en cuenta que ha aumentado el número de respuestas a PQRS por fuera de los términos de ley, se recomienda revisar esta situación y tomar medidas conducentes, en especial en el marco del programa SÚPERATE, para mejorar los términos, y según sea el caso, dar traslado a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.
- En particular es importante generar en los funcionarios y contratistas sensibilización respecto a la importancia de recibir y organizar las peticiones en el GESDOC tan pronto le son asignadas, pues de ésta precisa gestión depende el conteo del plazo para lograr una respuesta oportuna. En suma, cuando se presentan reiteradamente respuestas tardías se crea un riesgo de incumplimiento legal de la Entidad.
- Verificar de forma minuciosa la información reportada en la base de datos que alimenta los reportes del GIT de Atención al ciudadano con la información contenida en el GESDOC, especialmente en lo que atañe a los días de trámite empleados, pues es un dato que inicialmente da cuenta de la oportunidad de la respuesta y que debe ser preciso para el estudio de oportunidad.
- Velar por que las dependencias den una óptima calidad en las respuestas para continuar aumentando

	<b>PROCESO</b>	<b>Versión: 2</b>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	<b>CÓDIGO:</b> SG-FR-025
	<b>FORMATO</b>	Página 17 de 17
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

el porcentaje en la percepción positiva de calidad en las respuestas.

- Hacer seguimiento periódico a la publicación de los informes de gestión de servicio integral al ciudadano para garantizar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el decreto 103 de 2015.

Cordialmente,

**JAMES LIZARAZO BARBOSA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Lorena Sofía C.