MEMORANDO

MINDEPORTE 27-05-2020 21:32
Al Contestar Cite Este No.: 2020IE0002167 Fol:1 Anex:1 FA:27
ORIGEN 110-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA
DESTINO 100-DESPACHO DEL MINISTRO / ERNESTO LUCENA BARRERO
ASUNTO INFORME FINAL SEGUIMIENTO NORMATIVO A LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019
OBS

2020IE0002167

Código Dependencia

Para: Ernesto Lucena Barrero
Cargo: Ministro del Deporte

De: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: Informe Final Seguimiento normativo a las PQRS segundo semestre de 2019

Respetado Doctor Lucena,

En cumplimiento de lo establecido en la Ley No. 87 de 1993, en el art. 76 de la Ley 1474 de 2011, que reza "*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…*", Decreto 2641 de 2012 y en el art. Art. 2.2.21.4.9. Literal b) del Decreto 0648 de 2017, la Oficina de Control Interno elaboró el presente informe Final correspondiente al segundo semestre de 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 Isolucion, a más tardar a los cinco (5) días hábiles a partir del recibo del informe final, igualmente se hace saber que el plazo máximo para el cierre de cada observación es de tres (3) meses.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

Dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto Nacional No. 0648 de 2017 - Artículo 16, Parágrafo 1 y Resolución Interna No. 001122 de 2017, ARTÍCULO TERCERO, literal a), se remite para conocimiento de los miembros integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control interno, copia del presente informe de seguimiento al cumplimiento de requerimientos normativos.

Cordialmente,

James Lizarazo B

James Jilbert Lizarazo Barbosa
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Anexos:Informe Final de Seguimiento a las PQRSD II Sem 2019 - formato PDF en veintisiete (27) folios.

c.c. Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

GIT Servicio Integral al Ciudadano

Elaboró: : Ruperto Molina Calderón – Profesional Contratista OCI
Revisó: Andres Galvis Pineda / 27-05-2020 21:27

1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Informe: Final

Denominación del Trabajo: Informe de Seguimiento Normativo a las PQRS durante el Segundo Semestre de 2019.

Objetivo(s):

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

a) Verificar que al interior del Ministerio del Deporte se esté dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia de recepción, oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS.

b) Comparar y verificar que la información registrada en la plataforma de GESDOC coincida con la reportada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano.

c) Corroborar el cumplimiento en la elaboración y publicación de los Informes de Gestión de la información pública por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano

Alcance:

Este seguimiento abarca las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad y las respuestas dadas durante el segundo semestre del año 2019.

Limitaciones:

En razón a que el presente seguimiento se hizo en momentos de afectación mundial por la pandemia del virus Covid 19 (coronavirus), atendiendo los mandatos legales contenidos en el Decretos Nacionales No. 457 de 22/03/2020 y 531 de 08/04/2020 y Decretos Distritales No. 090 y 091 de 22/03/2020, expedidos en virtud de la emergencia, no fue posible realizar las actividades que requerían trabajo en campo, como revisión física y visual de documentación y se limitó a revisión netamente virtual.

Marco Normativo:

a) Constitución Política de Colombia, Articulo 23, "*ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*"

b) Ley No. 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Titulo ll, Capítulos l y ll. Completa.

c) Decreto Nacional No. 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones". Compilado en el Decreto Único Reglamentario No. 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República. "*TÍTULO III. GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA – TRANSPARENCIA PASIVA CAPÍTULO ÚNICO. Recepción y Respuesta a Solicitudes de Información Pública y otras Directrices. Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información; Artículo 19. Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública; Artículo 20 Artículo 20. Principio de gratuidad y costos de reproducción. En concordancia con lo establecido en los artículos 3° y 26 de la Ley 1712 de 2014, en la gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, los sujetos obligados deben: a. (1) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. (…).; CAPÍTULO IV. Denegación o rechazo del Derecho de Acceso a la Información Pública por Clasificación o Reserva. Artículo 33. Contenido del acto de respuesta de rechazo o denegación del derecho de acceso a información pública por clasificación o reserva (…)".*

d) Decreto Nacional No. 1166 de 2016: "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

e) Decreto Nacional No. 1499 de 2017: "*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*".

f) 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.

g) Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Versión 3 - diciembre de 2019. *5. Dimensión de Información y Comunicación – 5.2.1 Recomendaciones para una adecuada Gestión de la Información y Comunicación. 5.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la dimensión*.

h) Sentencia T-621, Oct. 06/17 Corte Constitucional.

i) Circular Interna N°. 018 de 2019 expedida por el Ministerio del Deporte.

j) Proceso “Servicio Integral al Ciudadano” código SI-CP-001.

k) Procedimientos “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones” código SI-PD-004, V4 del 13/12/2017; “Atención de Peticiones y Conceptos del Congreso de la República de Colombia” código SI-PD-010 V1 del 05/10/2017.

2. METODOLOGÍA:

Se aplicaron las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría, como observación, comparación, consultas de información, verificación y análisis de la muestra tomada aleatoriamente de la Base de datos de las PQRSD enviadas por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante correo electrónico de 18/02/2020 en respuesta al memorando 2020IE0000465 de 17/02/2020.

Se verificó, a través de la muestra seleccionada, que los datos que reporta el GIT de Servicio Integral 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 Servicio al Ciudadano.

El universo identificado para el presente informe es de tres mil novecientas (3.900) PQRs informadas por el GIT de Atención al Ciudadano, de este fue seleccionada una muestra de sesenta y seis (66) registros, los cuales representan el 1.7% del universo. A continuación, se indica el resumen del muestreo aleatorio simple realizado para el cálculo de la muestra:

Los criterios de revisión y sus resultados fueron:

- Fechas de respuesta reportadas por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano y las cargadas en el aplicativo Gesdoc.
- Total de días hábiles utilizados para la respuesta.
- Área asignada.
- Calidad de las respuestas.

A continuación, observamos el cálculo de la muestra para verificación de la información:

CÁLCULO DE LA MUESTRA

AUDITORÍA:

Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Proceso	
Sujeto ó Punto de Control:	
Cálculo de la muestra para:	**Verificación PQRs**
Período Evaluado:	**Segundo Semestre 2019**
Preparado por:	
Fecha:	
Revisado por:	
Fecha:	

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	3.900
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	44%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula 67

Muestra Óptima 66

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

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

Revisión de los Informes de Seguimiento en página web de Mindeporte:

Para el segundo semestre de 2019 el GIT de Servicio Integral al Ciudadano elaboró un informe de gestión correspondiente al tercer trimestre (julio-septiembre). No se evidencia publicación para el cuarto trimestre (ver Anexo N° 1).

Evaluación de la Percepción de Calidad en las Respuestas a PQRs:

En el informe realizado por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano correspondiente al tercer trimestre de 2019 se pudo observar que la percepción de los usuarios que diligenciaron la encuesta de percepción de calidad en las peticiones arrojó iguales resultados en cuanto a lo positivo como a lo negativo (50% para cada uno) como puede apreciarse en la siguiente tabla:

Tabla N° 1 Información de PQRs en página web Mindeporte

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	**FRECUENCIA**	**%**
Excelente	80	33,3%
Bueno	40	16,7%
Regular	16	6,7%
Malo	104	43,3%
Total Respuestas	**240**	**100%**

Fuente: Informe de Gestión Servicio al Ciudadano 3er. Trim 2019 – página web Mindeporte

3. RESULTADOS:

HALLAZGOS

H – SI – 01 – 2020. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A LAS PQRS

Condición:

En la revisión de las PQRs, del muestreo de sesenta y seis (66) peticiones tomado por la OCI, se encontró que, aparentemente, un 23% de estas se respondieron fuera del término establecido en la norma, la modalidad de derechos de petición corresponde a un 16,6% de la muestra. (ver anexo N° 2).

Criterio(s):

Se presenta un presunto incumplimiento a lo reglado por la Ley No. 1755 DE 2015 en su artículo 1 que sustituye el artículo 13 de la Ley No. 1437 de 2011: "A*rtículo 14: "**Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*
1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

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

- Debilidades en los controles del proceso para la aplicación de los mandatos legales.
- Debilidades en la interpretación y aplicación de la normatividad que regula el trámite de los derechos de petición.
- Posible desconocimiento de la normatividad por parte de funcionarios de las diferentes Direcciones, Oficinas o Áreas del Ministerio del Deporte.

Descripción del(los) riesgo(s):

El presente Hallazgo se relaciona con el riesgo "Demora o no dar respuesta a las peticiones presentadas por los ciudadanos en los términos señalados por la ley contestadas por el GIT de Atención al Ciudadano." incluido en el mapa de Riesgos de Gestión del ministerio del Deporte, riesgo materializado debido a la respuesta tardía y/o no conducente a los derechos de petición de los ciudadanos.

Efecto:

La posible demora en resolver las peticiones de los usuarios, haría ineficaz parte de los objetivos de la administración pública como son la canalización de las demandas sociales y su satisfacción. Así mismo, la carencia de comunicación efectiva con los grupos de valor a quienes la entidad dirige sus objetivos, haría que estos fueran igualmente ineficaces y poco probables de alcanzar.

Daria lugar a investigaciones disciplinarias por incumplimientos normativos y a posibles Hallazgos en Auditorias de Entes externos de Control.

Réplica Presentada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano:

Mediante memorando No. 2020IE0002068 del 21 de mayo de 2020, la Secretaria General y el GIT de Servicio Integral al Ciudadano presento Réplica al Informe preliminar en los siguientes términos.

"*Descripción del riesgo:*

"Demora o no dar respuesta a las peticiones presentadas por los ciudadanos en los términos señalados por la ley contestadas por el GIT de Atención al Ciudadano"

Solicitud:

1. *Se solicita considerar las siguientes precisiones frente a las causas y la descripción del riesgo:*

a. *Modificar - Descripción Riesgo:*

Solicitamos se modifique la descripción del riesgo, así:

"Demora o no dar respuesta a las peticiones presentadas por los ciudadanos en los términos señalados por la ley, contestadas por las diferentes dependencias del Ministerio".

Lo anterior teniendo en cuenta que las respuestas a peticiones se realizan por parte de todas las dependencias de la entidad, y no solo por parte del Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, y por tanto la responsabilidad sobre la oportunidad en la respuesta corresponde a todas las dependencias del Ministerio.

b. Incluir - causas:

Para soportar la anterior afirmación, se explican las siguientes causas:

- *Daño en los servidores del Ministerio, para la realización de solicitudes durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2019, por tal motivo se presentó un aumento y acumulación de derechos de petición, trámites y servicios. (Para sustentar esta causa, se adjunta la Resolución No. 1711 del 20 de septiembre del 2020 "por medio de la cual se suspenden los términos en las actividades administrativas y procesales en el Ministerio el Deporte"*
- *Fallas en el Sistema de Gestión de peticiones en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2019, para la recepción de solicitudes, generando varios registros sin integración con el GESDOC.*
- *Debilidades en el autocontrol por parte de los servidores públicos responsables, con respecto a las actividades adecuadas para responder de manera oportuna las peticiones presentadas por los ciudadanos.*
- *Adicionalmente, se desarrollaron los XXI Juegos Nacionales y V Juegos Paranacionales, los cuales están regulados por su propia Carta Fundamental Deportiva donde se reguló todo lo relacionado con los requisitos para la participación y por vía de acción de tutela los diferentes deportistas solicitaron su vinculación en estos juegos y dada la naturaleza de esta acción fue necesario que las áreas priorizaran sus actividades en dar contestación a las mismas, así mismo es importante tener en cuenta que los juzgados otorgaban alrededor de (3) tres horas para cumplir las medidas provisionales tales como inscribir en la plataforma "Deporte Virtual" o nos daban términos de (24) horas para contestar las tutelas y esto implicó que la mayoría de las dependencias de la entidad trabajaran de manera armónica para unificar los insumos, verificar la normatividad específica de cada deporte y poder dar trámite a estas contestaciones.*
- *Así las cosas, esto condicionó a que las áreas cambiaran sus prioridades porque de acuerdo con lo establecido en el artículo 27 del Decreto 2591 de 1991 "Por medio del cual se reglamenta la Acción de Tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política", "(…) el juez podrá sancionar por desacato", en este orden, la acción de tutela se convirtió en una herramienta para los deportistas durante este periodo, razón por la cual de manera respetuosa solicitamos a la Oficina de Control Interno que elimine este hallazgo del informe preliminar ponderando las necesidades urgentes que tuvo el Ministerio del Deporte para la época en que se consolidó esta información.*
- *Finalmente, vale la pena aclarar, que pese a esta situación, este Grupo Interno de Trabajo implementó controles y estratégicas para mitigar este impacto y cumplir con la contestación de peticiones, las cuales se explicarán en el numeral 2.*

c. Modificar - causa:

> *"Posible desconocimiento de la normatividad por parte de los funcionarios de las diferentes Direcciones, Oficinas y Áreas del Ministerio". Se solicita, en virtud del alcance de las responsabilidades, se incluya a los contratistas que presten sus servicios al Ministerio.*

2. *Con respecto a las causas señaladas, el GIT Servicio Integral al Ciudadano ya ha realizado las siguientes acciones relacionadas con el Hallazgo:*

- *Este Grupo Interno de Trabajo, en ejercicio de sus funciones en el marco del procedimiento de Recepción, trámite y Respuesta a peticiones ha establecido y ejecutado sus propios controles y seguimientos, pero también depende de la diligencia por parte de otras dependencias para dar*

contestación.

- *A partir del mapa de riesgos de corrupción 2020, se estableció como acciones de contingencia: el envío de notificaciones de alerta de recordatorio por correo electrónico al funcionario o contratista para que brinde respuesta inmediata. Ver enlace https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=97304*
- *A partir del mes de noviembre de 2019, el GIT Servicio Integral al Ciudadano reforzó el seguimiento del vencimiento de las peticiones y su posterior notificación a cada una de las Direcciones, Oficinas y GIT del Ministerio. La evidencia fue cargada en la oportunidad de mejora 231 de 2019, que se puede consultar en Isolucion.*
- *Se realizó de manera coordinada entre los Grupos Internos de Trabajo TICs y Servicio Integral al Ciudadano la implementación del nuevo módulo de gestión de peticiones en el GESDOC, para mitigar el riesgo de inconsistencias técnicas de la plataforma de gestión de peticiones. Entró en funcionamiento el 6 de marzo de 2020. Evidencia en oportunidad de mejora No. 230, que se puede consultar en Isolucion.*
- *Frente a las dificultades técnicas sufridas en el Sistema de Gestión de Peticiones en los meses de septiembre y octubre de 2019, se proyectó y expidió la Resolución No. 1711 del 27 de septiembre de 2019, por la cual se suspenden los términos en las actuaciones administrativas y procesales en el Ministerio del Deporte.*
- *Mediante memorando No. 2020IE0001144 del 30 de marzo de 2020, se remitió a la Oficina de Control Interno Disciplinario la base de datos de respuesta a peticiones de la vigencia 2019, para que dicha oficina analice la posible persistencia de peticiones con vencimiento de términos por parte de los responsables de las respuestas.*

Adicionalmente, solicitamos a la Oficina de Control Interno tener en cuenta que el trámite y respuesta a peticiones está a cargo de las diferentes dependencias de la entidad, y no de la Secretaría General – GIT Servicio Integral al Ciudadano, sino en lo relativo a sus respectivas competencias (en 2019, el GIT Servicio Integral al Ciudadano tuvo asignado solo el 7,08% de las peticiones recibidas por la entidad), estando a nuestro cargo la función de seguimiento al trámite y respuesta a peticiones, función que hemos cumplido de acuerdo a las acciones de seguimiento establecidas en el procedimiento, y a las acciones de mejora establecidas en las oportunidades de mejora N° 230, que a la fecha de este informe preliminar están cerradas.

Igualmente, es necesario tener en cuenta que la función de seguimiento sobre la oportunidad en las respuestas es una obligación de medio y no de resultado, y que en tal sentido el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano ha desarrollado las acciones definidas para el seguimiento, estando el cumplimiento en el término de oportunidad a cargo de las distintas dependencias.

Teniendo en cuenta que a partir de las deficiencias detectadas y desde finales de la vigencia 2019, se vienen desarrollando acciones y mejorado los controles para mitigar el riesgo identificado en el hallazgo preliminar, solicitamos se levante dicho hallazgo."

Respuesta Oficina de Control Interno:

a) En cuanto a la solicitud de inclusión del riesgo asociado a las diferentes dependencias de la entidad, cabe anotar que el presente informe tiene entre sus objetivos la verificación del cumplimiento a la normatividad aplicable a las PQRs en la entidad, entendiéndose esta como el conjunto de dependencias que la conforman. De igual forma se hace seguimiento es a los procesos y el proceso de "Servicio Integral al Ciudadano" es transversal al Ministerio del Deporte, por esta razón y debido a que este proceso está en cabeza de la Secretaria General y del GIT de Servicio Integral al Ciudadano, coordinaran, si así lo estiman conveniente, la identificación de un riesgo de gestión que aplique para este hallazgo y de

igual forma la identificación de las actividades de mejora dentro del Plan de Mejoramiento a suscribirse.

El riesgo es tomado del Mapa de Riesgos del Ministerio del Deporte vigente a la fecha, y el único autorizado para llevar a cabo la modificación de los mismos es el Líder del Proceso y se hace ante la Oficina Asesora de Planeación, por lo anterior no es posible atender la solicitud referente a modificar la descripción del riesgo.

b) En la proyección del Plan de Mejoramiento se hace alusión al análisis de causas en la cual pueden ser incluidas las que el GIT estime convenientes y a las cuales se les identifican las actividades o controles a llevar a cabo a fin de prevenir que siga ocurriendo la inoportunidad en las respuestas a las PQRS.

c) Atendiendo lo descrito en el literal a) esta Oficina realiza seguimientos normativos y auditorías a procesos, más no a personas, por esta razón no es viable incluir tácitamente a "contratistas", ya que ellos también hacen parte en la ejecución de los diferentes procesos del Sistema de Gestión del Ministerio del Deporte.

2 Se resalta la labor realizada con la identificación de controles tendientes a que esta situación no se presente, sin embargo, estas actividades quedaran plasmadas en el Plan de Mejoramiento resultado del presente seguimiento.

Por otro lado, teniendo esta Oficina pleno conocimiento que los diferentes Despachos, Direcciones, Oficinas, GITs, entre otros, del Ministerio tienen a cargo el trámite y respuesta a las PQRS*, s*e reitera que el seguimiento se realiza es al proceso y no a las dependencias, para lo cual se recomienda dar aplicación a lo establecido en las Líneas de Defensa del Sistema de Control Interno, en cuanto a que el Líder del Proceso realiza el primer seguimiento a que los controles existentes se ejecuten de acuerdo a lo establecido y a que los riesgos identificados no se materialicen.

Analizando la réplica presentada, la Oficina de Control Interno se permite comunicar que las fechas de presentación y respuesta de las once (11)) peticiones objeto del presente hallazgo no fueron afectadas en su trámite por la contingencia presentada en los sistemas de información de la entidad entre el 18 de septiembre y el 7 de octubre de 2019, que motivaron la expedición de la Resolución No. 1711 del 20 de septiembre del 2020 "por medio de la cual se suspenden los términos en las actividades administrativas y procesales en el Ministerio el Deporte".

Lo anterior en razón a que estas peticiones, tomadas del muestreo aleatorio, fueron radicadas en fechas anteriores y posteriores a la expedición y objeto de la Resolución No. 1711 sin coincidir en ese lapso en su tiempo legal de respuesta. Las once peticiones resueltas fuera de términos se relacionan a continuación:

Radicados Gesdoc PQRs con respuesta fuera de los términos de ley			
Antes de la Resolución 1711 de 2020	2019ER0012305	2019ER0012379	2019ER0013011

Radicados Gesdoc PQRs con respuesta fuera de los términos de ley		
Después de la Resolución 1711 de 2020	2019ER0020000	2019ER0021873
	2019ER0019821	2019ER0021638
	2019ER0022055	2019ER0021016
	2019ER0021954	2019ER0018091

Finalmente es pertinente y conducente reafirmar que los términos para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos son de Ley como se señala en el subtítulo Criterio(s), así que, atendiendo la normatividad vigente, no es posible levantar el hallazgo, por tal motivo el mismo se mantiene en los mismos términos del Informe Preliminar.

Recomendación(es) específica(s):

La Oficina de Control Interno recomienda socializar los controles existentes y/o Generar nuevos controles que permitan dar cumplimiento a los términos para las repuestas a las PQRS, para lo cual se podrán llegar a generar capacitaciones a los funcionarios de planta y contratistas junto con los líderes de los procesos en la entidad que permitan subsanar las falencias en cuanto al conocimiento e interpretación de la oportuna respuesta a las peticiones.

H – SI – 02 – 2020. CALIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRS

Condición:

De las sesenta y seis (66) peticiones de la muestra se evidencia que a una (1) de las peticiones se respondió parcialmente de fondo al asunto planteado por el peticionario, lo que equivale a un 1,51% de la muestra, una petición aparentemente no obtuvo respuesta de fondo, lo que representa un 1,5% del total de la muestra, de igual forma se pudo observar que nueve (9) de las PQRS analizadas, aparentemente no tienen respuesta asociada y/o documentos cargados de la petición y/o respuesta en Gesdoc, lo que representa un 16,63% del total de la muestra. (ver anexo 3 y anexo No. 6).

Criterio(s):

La posible falta de calidad en las respuestas implicaría una vulneración a lo reiterado por la Corte Constitucional mediante sentencia T-621 de 2017 al referirse al artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015: *"…no resulta suficiente que la autoridad respectiva conteste la petición de manera oportuna, también es necesario que su contenido cumpla con criterios materiales y sustantivos a fin de brindar una respuesta real y efectiva al peticionario.*

En consecuencia, este Tribunal ha sido enfático en indicar que el pronunciamiento de la autoridad debe ser: (i) claro, como quiera que debe contener argumentos comprensibles y razonables; (ii) de fondo, lo cual significa que debe resolver de manera completa y detallada todos los asuntos indicados en la

petición; (iii) preciso, que haya sido realizado con exactitud y rigurosidad; y (iv) congruente, es decir, que exista relación entre lo respondido y lo pedido, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado" y la Circular Interna N° 018 de 2019 expedida por el Ministerio del Deporte: "*…corresponde a todo funcionario o contratista de la entidad, así como a sus jefes inmediatos, supervisores y jefes de dependencia, realizar las acciones necesarias y conducentes a garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental a presentar peticiones y a recibir una respuesta oportuna, completa y de fondo*".

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

- Debilidades en los controles del proceso para la aplicación de los mandatos legales.
- Debilidades en la interpretación y aplicación de la normatividad que regula el trámite de los derechos de petición y en especial lo concerniente a la calidad en sus respuestas.
- Desatención a los comunicados internos expedidos por las directivas del Ministerio del deporte.

Descripción del(los) riesgo(s):

El presente Hallazgo se relaciona con el riesgo "Demora o no dar respuesta a las peticiones presentadas por los ciudadanos en los términos señalados por la ley." incluido en el mapa de Riesgos de Gestión del ministerio del Deporte, riesgo materializado debido a la respuesta no conducente y a no brindar una respuesta real y efectiva al peticionario.

Efecto:

- La posible respuesta inconducente haría ineficaz parte de los objetivos de la administración pública como son la canalización de las demandas sociales y su satisfacción. Así mismo, la carencia de comunicación efectiva con los grupos de valor a quienes la entidad dirige sus objetivos, haría que estos fueran igualmente ineficaces y poco probables de alcanzar.
- Podría llegar a generarse demandas a la entidad y posibles procesos disciplinarios por incumplimientos normativos.
- Genera desconfianza de la comunidad hacia la Entidad.

Réplica del GIT Servicio Integral al Ciudadano:

Mediante memorando No. 2020IE0002068 del 21 de mayo de 2020, la Secretaria General y el GIT de Servicio Integral al Ciudadano presento Réplica al Informe preliminar en los siguientes términos

1. *La percepción de la calidad de la respuesta está asociada a la calificación realizada por parte del ciudadano al momento de recibir la respuesta, teniendo como criterios la percepción subjetiva sobre i) el conocimiento del funcionario; ii) la claridad y precisión en la respuesta, y; iii) la satisfacción con la respuesta. Por tanto, la valoración de la calidad de la respuesta no se encuentra directamente incluida*

en el riesgo "no dar respuesta a las peticiones presentadas por los ciudadanos".

2. *El porcentaje de distribución de calidad de respuestas, conforme al criterio establecido por la Oficina de Control Interno, está por encima del 95%. Descontando el 16.67% de las peticiones tipificadas como sin documento asociado, sobre las que no es posible valorar la calidad en la respuesta (11 peticiones), el universo de la muestra son 55 peticiones. De estas 55, la Oficina de Control Interno califica como respondidas de fondo 47 (equivalente al 85,45%). De las ocho (8) peticiones que a juicio de la Oficina de Control Interno no se responde de fondo, encontramos que seis (6) cumplen con el requisito de responder de fondo (10.92%), de acuerdo a nuestro análisis (ver cuadro siguiente), y solo dos (2) presentan deficiencias en el cumplimiento de este criterio (3.63%).*

Por tanto, el 96.37% de las peticiones analizadas cumplen con el criterio de respuesta de fondo.

#	Observación Control Interno	Réplica
19ER0018230	PF	La petición de la referencia se responde mediante 2019EE0026834, y si bien presenta deficiencias en la forma y el estilo del documento, se responde a lo solicitado, remitiendo formato para adelantar el trámite solicitado. Presenta oportunidad de mejora en la estructura y redacción del documento
19ER0021954	PF	Si bien la Ley 1755 establece que el funcionario sin competencia debe remitir al competente para dar respuesta, en este caso no procede la aplicación de dicha norma, dado que quien debe realizar la solicitud a la entidad competente es el organismo deportivo correspondiente (la Federación o la Liga Deportiva Militar) y no el solicitante, y en tal sentido se respondió de fondo al ciudadano, en aplicación del principio de economía. Remitir por competencia al ente competente para que sea este el que le dé al ciudadano la misma respuesta que dio el Ministerio atentaría contra el principio de economía y contra la eficiencia en el servicio al ciudadano.
19ER0021992	PF	Existe una respuesta de fondo a la solicitud, si bien existe una posibilidad de mejora con respecto a la estructura del documento
19ER0019396	PF	Mediante documento 2019EE0023465 se da respuesta de fondo a la ciudadana. Dicha respuesta no requiere información sobre horas y fechas sobre las cuales se prestan las instalaciones, sino sobre si se le podían prestar los escenarios en determinadas fechas, a lo que la entidad contestó de fondo.
19ER0014361	PF "Pese a que se indica la ruta a seguir y la normatividad, no se dice al ciudadano que su actividad no es aún un deporte reconocido."	Las consideraciones relativas a: *"Pudo haberse intentado un acercamiento con representante o con el Ministro teniendo en cuenta la creatividad y esfuerzo del peticionario. Pudo haberse intentado algún tipo de estímulo"* corresponden a criterios de valoración sobre el enfoque de gestión de la respectiva dependencia, y escapan al análisis de calidad de la respuesta. La respuesta orienta al ciudadano sobre el procedimiento a realizar para el reconocimiento de la competencia presentada como deporte. Existe una posibilidad de mejora con respecto a la estructura y redacción del documento de respuesta
19ER0019398		Si bien la Ley 1755 establece que el funcionario sin competencia debe remitir al competente para dar respuesta, en este caso la aplicación del principio de economía implica que informemos al ciudadano de manera inmediata acerca de los requisitos para completar su solicitud ante el COC. Remitir por competencia al COC para que sea este el que le dé al ciudadano la misma respuesta que dio el Ministerio atentaría contra el principio de economía y contra la eficiencia en el servicio al ciudadano.

Por tal razón, considerando que un porcentaje superior al 95% de las peticiones cumple con los

requisitos de calidad en la respuesta (respuesta de fondo), solicitamos se levante este hallazgo acerca de calidad en la respuesta. Habiendo detectado oportunidades de mejora con relación a la estructura de los documentos de respuesta, sugerimos de manera respetuosa se establezca como observación.

Respuesta Oficina de Control Interno:

Si bien las PQRS que no pueden ser analizadas, influyen negativamente en el porcentaje final de la calidad en las respuestas, se debe tener en cuenta que la muestra es el fundamento del informe y el mismo se realiza con el total de las sesenta y seis (66) peticiones no siendo procedente hacer un muestreo basado en un número menor.

La valoración de calidad en las respuestas, pudiendo tener un contenido subjetivo, se atiende lo manifestado en la réplica aceptando parte de la observación en cuanto a las peticiones calificadas como resueltas parcialmente de fondo. La petición con radicado 2019ER0020000 que, no se respondió de fondo y la petición con radicado 2019ER0022025 aparentemente resuelta parcialmente de fondo evidencian un posible incumplimiento a las normas externas e internas que regulan el derecho de petición, por lo tanto, en este sentido, el hallazgo se mantiene en las siguientes condiciones:

H – SI – 02 – 2020. CALIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRS

Condición:

De las sesenta y seis (66) peticiones de la muestra se evidencia que cincuenta y cinco (55) fueron respondidas de fondo, lo que equivale a un 83,33% del total de la muestra, una (1) de las peticiones se respondió parcialmente de fondo al asunto planteado por el peticionario, lo que equivale a un 1,52% de la muestra, una (1) petición no obtuvo respuesta de fondo, lo que representa un 1,52% del total de la muestra, de igual forma se pudo observar que nueve (9) de las PQRS analizadas, no tienen respuesta asociada y/o documentos cargados de la petición y/o respuesta en Gesdoc, lo que representa un 13,64% del total de la muestra. (ver anexo 3 y anexo No. 6). (Los criterios, causas, riego, efecto continúan acorde al informe preliminar)

Recomendación(es) específica(s):

Generar los controles necesarios para que, adicional a los temas de oportunidad en las respuestas, estos incluyan igualmente la obligatoriedad para todos los funcionarios y contratistas de responder de fondo las peticiones de acuerdo a la normatividad externa e interna.

OBSERVACIÓNES

O – SI – 01 – 2020 – PUBLICACION DEL INFORME DE GESTION EN LA PAGINA WEB DE MINDEPORTE.

A la fecha no se evidencia la realización y publicación en página web de la entidad del Informe de Gestión de Servicio Integral al Ciudadano, correspondiente al cuarto trimestre de 2019, lo cual llegaría a causar incumplimientos normativos y vulneración de principios en la administración pública, especialmente el principio de publicidad y acarrear sanciones disciplinarias, por parte de los organismos de control, para los funcionarios que presumiblemente omitan publicar dicho informe.

Réplica del GIT Servicio Integral al Ciudadano:

Mediante memorando No. 2020IE0002068 del 21 de mayo de 2020, la Secretaria General y el GIT de Servicio Integral al Ciudadano presento Réplica al Informe preliminar en los siguientes términos

A la fecha de publicación del informe de control interno (14 de mayo de 2020), el informe correspondiente al cuarto trimestre 2019 ya se encontraba publicado en la página web. https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=94591, dando cumplimiento al principio de publicidad.

Respuesta Oficina de Control Interno:

Al hacer verificación en página web se encontró publicado el informe correspondiente al cuarto trimestre, por tanto, se levanta la Observación.

O – SI – 02 – 2020 – DIFERENCIAS EN EL REPORTE DE AREAS ASIGNADAS ENTRE EL INFORME DEL GIT DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO Y GESDOC

Se evidencia una discordancia del 13.6% de las peticiones analizadas entre las que reporta el informe del GIT de Servicio Integral al Ciudadano y lo publicado en GESDOC referente al área asignada, esto es nueve (9) peticiones sin coincidir del total de las sesenta y seis (66) comparadas. Estas diferencias en los reportes de áreas asignadas podrían generar confusión para los funcionarios de las dependencias al momento de hacer revisión de las mismas en el aplicativo Gesdoc que es el instrumento más usado y confiable para el funcionamiento de la entidad (ver Anexo N° 4.).

Réplica del GIT Servicio Integral al Ciudadano:

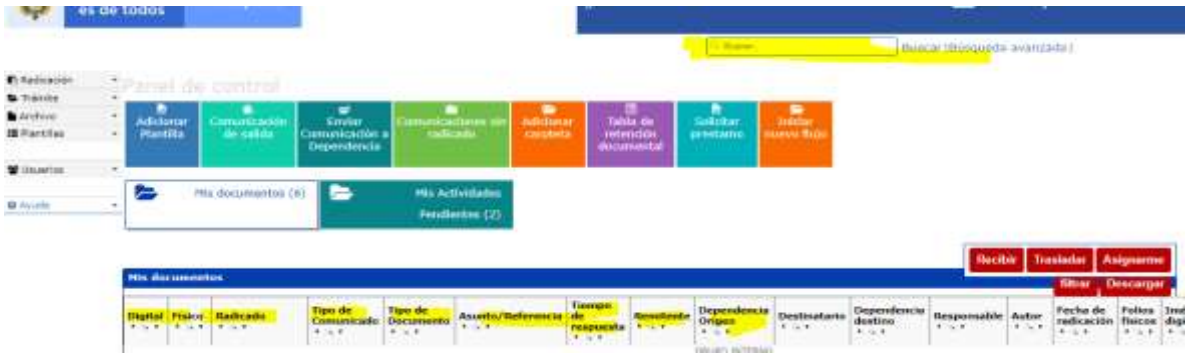
Mediante memorando No. 2020IE0002068 del 21 de mayo de 2020, la Secretaria General y el GIT de Servicio Integral al Ciudadano presento Réplica al Informe preliminar en los siguientes términos

La disparidad en la integración de base de datos efectivamente se presenta en la base de datos de 2019, por

deficiencias en la integración en el sistema de gestión de peticiones. Sin embargo, es necesario mencionar que dicha discrepancia no genera confusión en el servidor público responsable, ya que la asignación de peticiones para su respuesta se hace mediante el Sistema GESDOC, sin que el funcionario gestor de la respuesta tenga interacción con el sistema de gestión de peticiones y por tanto tenga dos fuentes de información en su interfaz que lo inviten a la confusión. Por otra parte, dicha discrepancia se encuentra subsanada a partir de la entrada en funcionamiento del Módulo de Gestión de Peticiones del sistema GESDOC, con el que se elimina esa necesidad de integración y las discrepancias que se venían presentando.

Nota: Se gestionó con el Grupo Interno de Trabajo Gestión Administrativa la unificación de un módulo de gestión de peticiones de GESDOC, que permite una mayor fidelidad de la información reportada en la base de datos. Está observación está asociada con la acción de mejora No. 230 de 2019, la cual ya se encuentra superada y cerrada.

Por otra parte, la plataforma permite consultar de manera clara, oportuna, eficaz con el número de radicado el tema, la fecha de entrada de la petición, los términos que tiene para dar contestación, la trazabilidad de la misma, además es responsabilidad de cada funcionario y/o contratista revisar su GESDOC y dar trámite dentro de los términos a sus tareas asignación y no debería presentarse confusión cuando la plataforma permite hacer seguimiento a la petición desde el comienzo tal como se evidencia en los apartados subrayados de esta captura de pantalla:



Respuesta Oficina de Control Interno:

Uno de los objetivos de la elaboración del presente informe es justamente comparar y verificar que la información registrada en la plataforma de GESDOC coincida con la reportada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano y es este el asunto tratado en la observación. Las deficiencias en la integración en el sistema de gestión de peticiones que se menciona en la Replica corrobora lo anotado por la OCI, por tanto, la observación se mantiene.

Recomendación(es) específica(s):

La OCI recomienda generar controles a fin de verificar la información reportada dentro de los informes y la enviada a los entes de control a fin de que no se generen diferencias en su contenido comparada con la información contenida o extractada de los aplicativos del Ministerio del Deporte.

O – SI – 03 – 2020 – CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DESACTUALIZADOS

Se evidencia en el aplicativo Isolucion la caracterización del proceso “Servicio Integral al Ciudadano” código SI-CP-001 y los procedimientos “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones” código SI-PD-004, V4 del 13/12/2017; “Atención de Peticiones y Conceptos del Congreso de la República de Colombia” código SI-PD-010 V1 del 05/10/2017, están desactualizados en la parte de normatividad, hacen mención a Coldeportes y al Decreto Nacional No. 4183 de 2011 el cual se encuentra derogado, lo cual puede causar confusión a los usuarios del aplicativo.

Réplica del GIT Servicio Integral al Ciudadano:

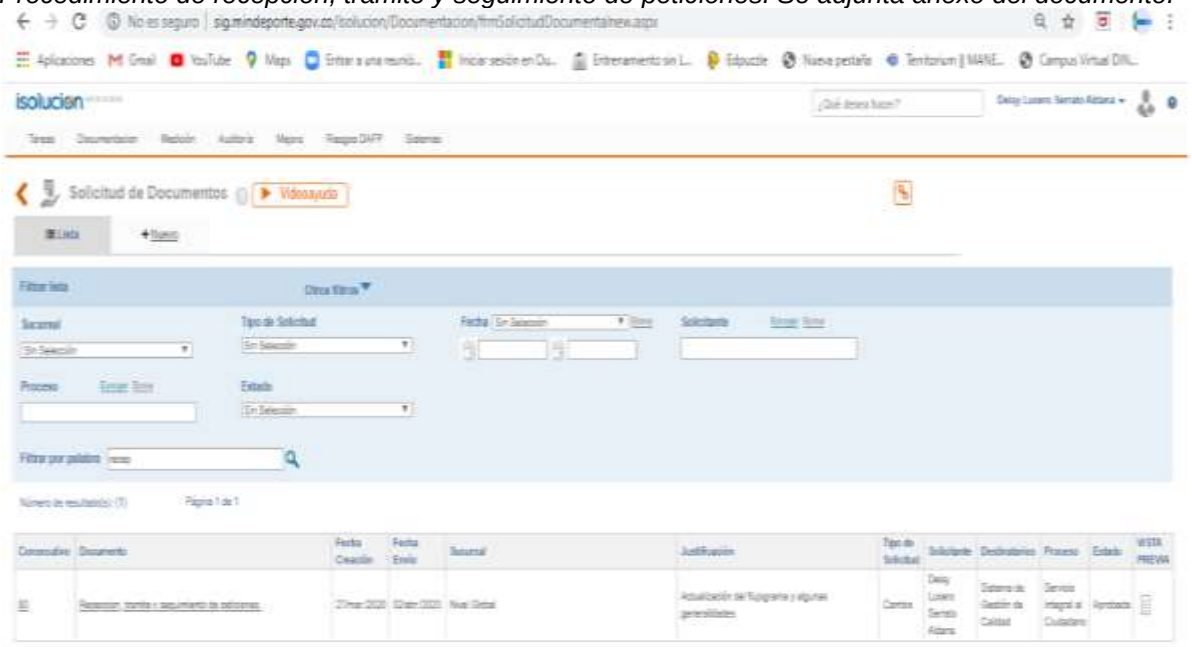
Mediante memorando No. 2020IE0002068 del 21 de mayo de 2020, la Secretaria General y el GIT de Servicio Integral al Ciudadano presento Réplica al Informe preliminar en los siguientes términos

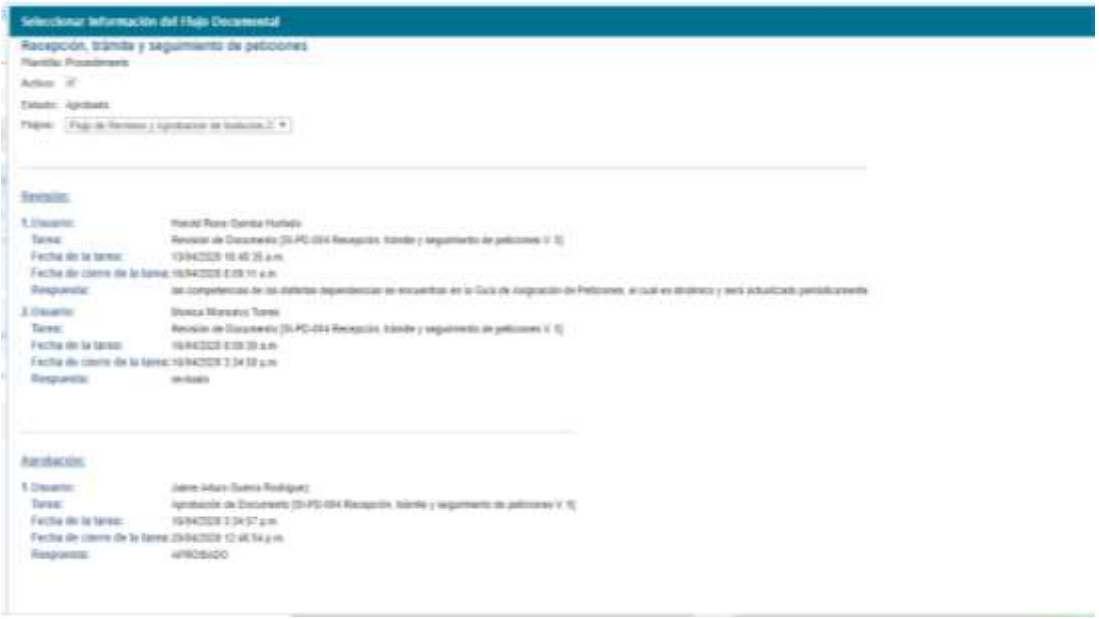
Los siguientes procedimientos se encuentran a la fecha en el siguiente estado en ISOLUCION:

Procedimiento	***Estado***	***Descripción de Cambio***	***Fecha de aprobación***
Recepción, trámite y seguimiento de peticiones.	*Cambio*	*Creación versión 5*	*20 de abril de 2020*
Atención de Peticiones y Conceptos del Congreso de la República de Colombia	*Anulación*	*No aplica*	*8 de abril de 2020*

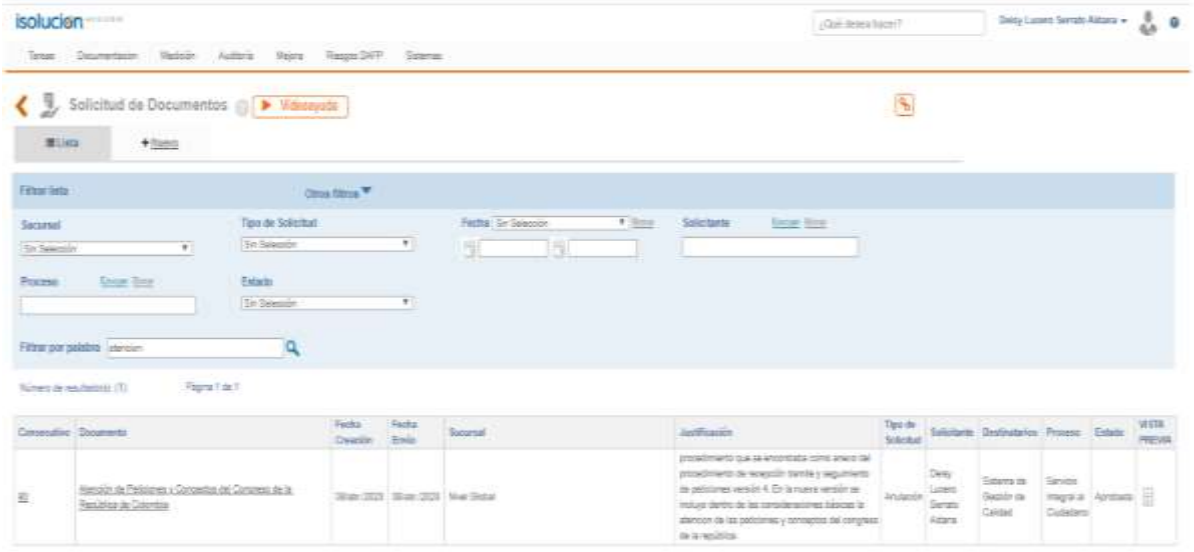
Nota: Se anexan evidencias de la actualización de los procedimientos en ISOLUCIÓN:

- *Procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones. Se adjunta anexo del documento.*





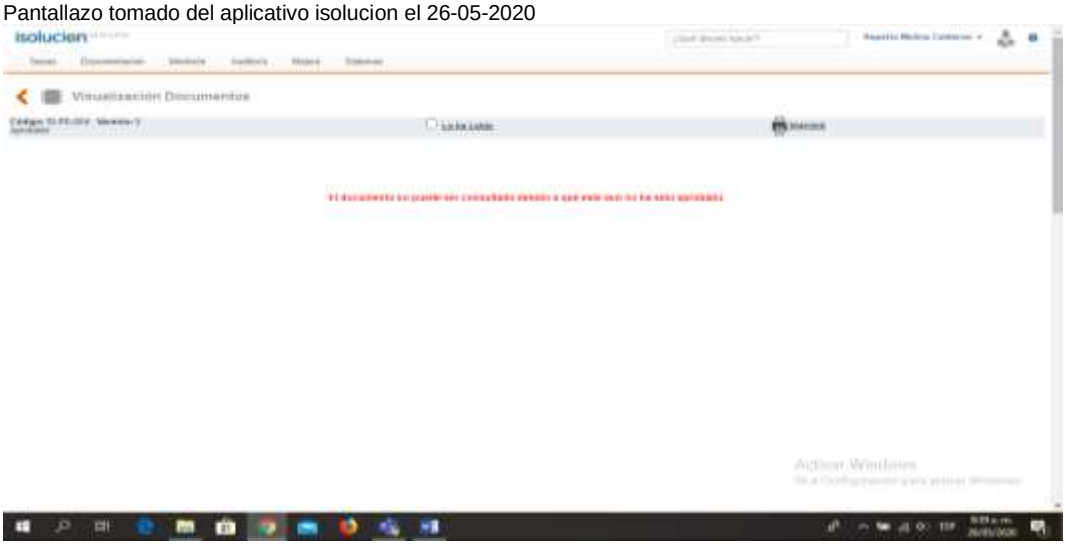
- *Procedimiento Atención de Peticiones y Conceptos del Congreso de la República de Colombia. Pantallazo de solicitud anulación.*



Respuesta Oficina de Control Interno:

El documento Recepción, trámite y seguimiento de peticiones, código SI-PD-004 V5 de 20 de abril de 2020 no permite ser visualizado en el aplicativo Isolucion y, aparentemente, no ha sido aprobado, como puede apreciarse en la siguiente imagen:

Pantallazo tomado del aplicativo isolucion el 26-05-2020



Fuente: Isolucion

Tratándose de un asunto meramente técnico, ya que la imagen aportada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano evidencia que el procedimiento SI-PD-004 V5 fue aprobado, corresponde al área de planeación encargada del manejo de Isolucion.

Sin embargo, verificada la caracterización del Proceso, se evidencia que no ha sido actualizada ya que hace mención a cargos como Director y Subdirector, y no permite el acceso a verificar la normatividad aplicable al Proceso. Por lo anterior la Observación se mantiene en los siguientes términos:

O – SI – 03 – 2020 – CARACTERIZACIÓN DESACTUALIZADA

Se evidencia en el aplicativo Isolucion la caracterización del proceso "Servicio Integral al Ciudadano" código SI-CP-001 v6, está desactualizada en la parte de normatividad, hacen mención a Coldeportes y no es posible el acceso a verificar la normatividad, lo cual puede causar confusión a los usuarios del aplicativo.

Recomendación(es) específica(s):

La OCI recomienda generar controles a fin de mantener actualizada la información en el aplicativo Isolucion del Ministerio del Deporte.

O – SI – 04 – 2020 – DOCUMENTOS ASOCIADOS EN GESDOC

Se evidencia que en nueve (9) de los radicados correspondientes a la muestra de PQRs en el aplicativo Gesdoc, no se encuentran documentos asociados a las respuestas, así como documentos que aparentemente están, pero no permiten ser descargados y radicados con información en el asunto únicamente, lo cual no permite hacer una consulta adecuada a los

usuarios del sistema pudiendo generar fallas en el funcionamiento de la entidad (ver Anexo N° 5).

Réplica del GIT Servicio Integral al Ciudadano:

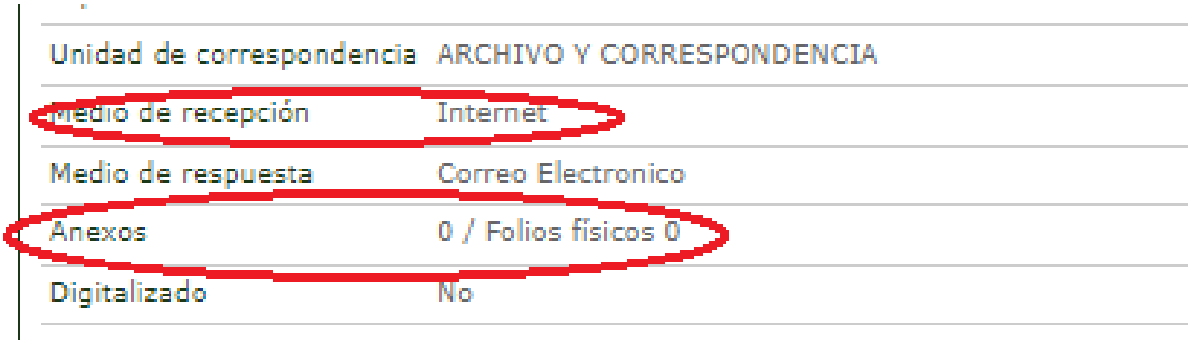
Mediante memorando No. 2020IE0002068 del 21 de mayo de 2020, la Secretaria General y el GIT de Servicio Integral al Ciudadano presento Réplica al Informe preliminar en los siguientes términos:

Según la validación técnica del funcionamiento de GESDOC, se informa las precisiones de los radicados referenciados en el Anexo 5.

***2019ER0016471**: una vez se ingresa al detalle del radicado se encuentra un archivo adjunto en PDF en ANEXOS, el cual se puede descargar a través del siguiente link como se aprecia en la imagen. Es de anotar que esta petición ingresó por Internet en la cual a través del formulario de Peticiones en la página www.mindeporte.gov.co el peticionario adjuntó el respectivo anexo.*

***2019ER0021016 y 2019ER0022055:** la funcionalidad de consecutivo se creó para nombrar documentos digitalizados que no corresponden a comunicaciones o peticiones sino archivos históricos que en su momento se fueron digitalizando para tener control de este proceso.*

***2019ER0014320:** este radicado ingresó por Internet a través del formulario Peticiones en la página www.mindeporte.gov.co, el peticionario no adjuntó anexos como se evidencia en la imagen, por lo que la solicitud o petición corresponde a lo que se refleja en el asunto/referencia.*



Relación de radicados, en los cuales no es posible descargar PDF:

	Validación de PQRs en Gesdoc		
No.	**Radicado**	**Tipo de Solicitud**	**Observación OCI**
1	2019ER0014467	Certificación	Los documentos no cargan
2	2019ER0016385	Certificación	Los documentos no cargan
3	2019ER0016403	Certificación	Los documentos no cargan
4	2019ER0017016	Certificación	Los documentos no cargan
5	2019ER0017140	Certificación	Los documentos no cargan
6	2019ER0017410	Certificación	Los documentos no cargan
7	2019ER0019821	Certificación	Los documentos no cargan

Los radicados EE en los cuales no se puede cargar el PDF obedece a la pérdida de imágenes ocasionado por el daño del dispositivo de almacenamiento donde se encontraban. Este inconveniente afectó a un número considerable de imágenes en GESDOC de las cuales se han podido recuperar las que fueron elaboradas a través de la plantilla en GESDOC.

Teniendo en cuenta lo anterior, y si bien este hecho genera afectaciones al proceso de servicio integral al ciudadano, dicha contingencia se presenta en los procedimientos asociados a gestión documental y gestión de las tecnologías de la información y la comunicación, sin que sea posible desde el proceso misional de servicio integral al ciudadano desarrollar acciones para la gestión de esta contingencia.

En todo caso, se propone como acciones preventivas por parte de los líderes del respectivo procedimiento, para disminuir el riesgo y evitar que vuelva a suceder está falla:

El Ministerio del Deporte cuenta con un manual de operación de la política de backups y restauración de información. Existe un procedimiento formal de administración y control de copias de respaldos que permita conocer qué información está respaldada y almacenada, asimismo el poder relacionar al autor de estas respuestas a través del GESDOC, permite consultar el seguimiento de estos radicados

En todo caso, el Grupo Interno de Trabajo TICS, debe aplicar los siguientes lineamientos:

- *Restaurar por lo menos cada seis meses, el escenario adecuado para probar las copias de respaldo de los Servidores.*
- *Configurar la herramienta de ejecución de copias de respaldo para que automáticamente registre el éxito o errores en la ejecución.*
- *Validar la integridad y accesibilidad de las cintas magnéticas por lo menos cada cuatro meses. Mantener siempre una copia de la información de los Servidores, por lo menos con una antigüedad no superior a 24 horas.*

Se debe mantener un monitoreo frecuente sobre el rendimiento y alcance de la información en la Base de Datos para así asegurar la integridad de la información respaldada.

Respuesta Oficina de Control Interno:

Respecto de los radicados 2019ER0016471, el mismo no permite su visualización en Gesdoc debido a que el archivo no carga y en el radicado 2019ER0014320 la respuesta no carga.

Los radicados 2019ER0021016 y 2019ER0022055 permiten la visualización de la petición, por tanto, el total de archivos que no cargan es de nueve (9) por lo que la observación se mantiene en las siguientes condiciones:

O – SI – 04 – 2020 – DOCUMENTOS ASOCIADOS EN GESDOC

Se evidencia que en nueve (9) de los radicados correspondientes a la muestra de PQRs en el aplicativo Gesdoc, no se encuentran documentos asociados a las respuestas, así como documentos que aparentemente están, pero no permiten ser descargados y radicados con información en el asunto únicamente, lo cual no permite hacer una consulta adecuada a los usuarios del sistema pudiendo generar fallas en el funcionamiento de la entidad (ver Anexo N° 5).

Recomendación(es) específica(s):

Se recomienda generar un acercamiento con las áreas a cargo de los procesos asociados a "Gestión Documental" y "Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" para generar los controles y sus respectivos seguimientos en aras de mantener el sistema Isolucion al día, máxime en la coyuntura actual por cuenta de la pandemia provocada por el coronavirus Covid-19 que obliga a mantener a funcionarios y contratistas de la entidad realizando teletrabajo.

4. CONCLUSIONES:

Una vez analizada la réplica se concluye que los hallazgos No. H – SI – 01 – 2020, y H – SI – 02 – 2020 se mantienen, y las Observaciones No. O – SI – 02 – 2020, O – SI – 03 – 2020, y O – SI – 04 – 2020 se mantienen, mientras que la Observación No. O – SI – 01 – 2020 se levanta**.**

El Ministerio del Deporte cuenta con un sistema de atención a los ciudadanos para la recepción y tramite de peticiones, quejas y reclamos con fácil acceso a través de la página web de la entidad. Se presenta igualmente un trabajo relativamente coordinado entre las diferentes dependencias para el tratamiento de las PQRS.

Se permite también para el ciudadano, como grupo de valor, la posibilidad de participar con sus apreciaciones sobre la calidad del sistema de recepción y tramite de PQRS a través de la encuesta disponible para tal fin en la página web, la cual sirve de insumo semestral para medir la calidad del servicio y aplicar las mejoras a que haya lugar.

5. RECOMENDACIONES GENERALES:

- Generar acciones de mejora con el fin de elevar la percepción de calidad en el servicio por parte de los ciudadanos que acceden a los servicios de la entidad.
- Tomar medidas en relación con las peticiones tramitadas y resueltas fuera de los

términos de ley entre las cuales se recomienda, según el caso, dar traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

- Articular o generar acercamientos entre el proceso de Servicio Integral al Ciudadano con los demás procesos que puedan afectar su desempeño, especialmente con los procesos de Gestión Documental y Gestión de las Comunicaciones.
- Generar sensibilización entre los funcionarios y contratistas del Ministerio del Deporte para mantener organizada y cargada en Gesdoc la información relacionada con peticiones, quejas, sugerencias o reclamos que estén a su cargo.
- Velar por que funcionarios y contratistas brinden una óptima calidad en las respuestas a las PQRS asignadas, así como dar traslado inmediato al área o funcionario competente cuando corresponda, en aras de no retardar la resolución de las peticiones recibidas.

Cordialmente,

OFICIO REMISORIO FIRMADO POR

JAMES LIZARAZO BARBOSA
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Ruperto Molina Calderón – Profesional Contratista OCI
Revisó: Andrés Galvis Pineda – Profesional Especializado OCI

Anexos: 6

Anexos:

Anexo N°1 Información de PQRs ll 2019 en página web Mindeporte

Requisito Normativo (Ley No. 1712 de 2014, artículo 11 literal h y Decreto Nacional No. 103 de 2015, artículo 52)	**Observación OCI**	**Cumple**
Número de solicitudes recibidas	El reporte da cuenta de 2.382 solicitudes (julio –septiembre), sin embargo, al no existir reporte total del semestre este dato es invalido para el total semestral.	**NO**
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	2 solicitudes se reportan trasladadas, no se incluyó el cuarto trimestre 2019.	**NO**
Tiempo de respuesta a cada solicitud	1.607 solicitudes fueron resueltas en el primer periodo del segundo semestre 2019. Dato insuficiente para el total semestral.	**NO**
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	No se presentaron para tercer trimestre. No hay información correspondiente al cuarto trimestre.	**NO**

Fuente: Informe de Gestión PQRs, GIT Servicio Integral al Ciudadano – página web Mindeporte

Anexo N° 2. PQRs revisadas por la OCI – segundo semestre 2019

Tipo Derecho de Petición	**Dentro de los términos de ley**		**Fuera de los Términos de Ley**		**Total**	
	Total	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Denuncias	2	3,0%	0	0,0%	2	3,0%
Derechos de Petición	29	43,9%	11	16,6%	40	61,6%
Servicios	2	3.0%	0	0,0%	2	3,0%
Solicitud de Certificaciones	12	18.1%	4	6,0%	16	24,2%
Trámites	6	9,0%	0	0,0%	6	9,00%
Total General	**51**	**77,0%**	**15**	**23%**	**66**	**100%**

Fuente: Muestreo aleatorio OCI tomado de Estadísticas gestión derechos de petición II 2019 – GIT Servicio Integral al Ciudadano

Anexo N° 3. PQRs con documentos asociados en Gesdoc revisadas por la OCI – segundo semestre 2019

Calidad en las respuestas a PQRs									
Se responde de fondo		**Se responde parcialmente de fondo**		**No se responde de fondo**		**No tiene Documento Respuesta Asociado**		**Total**	
Total	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
55	83,33%	1	1,52%	1	1,52%	9	13,64%	66	100%

Fuente: Muestreo aleatorio OCI tomado de Estadísticas gestión derechos de petición II 2019 – GIT Servicio Integral al Ciudadano

Anexo N°4. Reporte de PQRs por Áreas asignadas

Radicado Gesdoc	Área o Dependencia Asignada	
	Git Servicio Integral al Ciudadano	Gesdoc
2019ER0014682	Secretaría General	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control
2019ER0014483	Oficina Jurídica	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control
2019ER0014514	Despacho del Ministro	Secretaría General
2019ER0021954	Despacho del Ministro	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo
2019ER0016403	Secretaría General	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo
2019ER0016796	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Secretaría General
2019ER0017410	Despacho del Ministro	Secretaría General
2019ER0016776	Dirección de Fomento y Desarrollo	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo
2019EE0019263	Dirección de Fomento y Desarrollo	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Fuente: Muestreo aleatorio OCI tomado de Estadísticas gestión derechos de petición II 2019 – GIT Servicio Integral al Ciudadano y Aplicativo Gesdoc Mindeporte

Anexo N° 5. Observación O – SI – 04 – 2020 – DOCUMENTOS ASOCIADOS EN GESDOC

PQRs con información incompleta en Gesdoc		
Radicado	Tipo de Solicitud	Observación OCI
2019ER0016471	Derecho de petición	Solo se observa el Asunto/Referencia
2019ER0014320	Certificación	Petición solo tiene el Asunto/Referencia y los documentos que lo responden no cargan
2019ER0014467	Certificación	Los documentos no cargan
2019ER0016385	Certificación	Los documentos no cargan
2019ER0016403	Certificación	Los documentos no cargan
2019ER0017016	Certificación	Los documentos no cargan
2019ER0017140	Certificación	Los documentos no cargan
2019ER0017410	Certificación	Los documentos no cargan
2019ER0019821	Certificación	Los documentos no cargan

Fuente: Aplicativo Gesdoc Mindeporte

Anexo No. 6 Calidad de las respuestas.

Rad. Gesdoc	Solicitud	Calidad en las respuestas: Responde de fondo (DF) Responde parcialmente de fondo (PF) No responde de fondo (NF)	Observaciones
2019ER0012782	**Denuncias**	**DF**	
2019ER0014682	**Denuncias**	**DF**	
2019ER0012305	**Derechos de Petición**	**DF**	
2019ER0014483	**DP**	**DF**	
2019ER0014514	**DP**	**DF**	
2019ER0015962	**DP**	**DF**	

2019ER0016115	**DP**	**DF**	
2019ER0016304	**DP**	**DF**	
2019ER0016471	**DP**	**N/A**	**Solo tiene el asunto**
2019ER0016842	**DP**	**DF**	
2019ER0017700	**DP**	**DF**	
2019ER0017769	**DP**	**DF**	
2019ER0017874	**DP**	**DF**	
2019ER0018091	**DP**	**DF**	
2019ER0018230	**DP**	**DF**	
2019ER0019358	**DP**	**DF**	
2019ER0021016	**DP**	**DF**	
2019ER0021119	**DP**	**DF**	
2019ER0021145	**DP**	**DF**	
2019ER0021238	**DP**	**DF**	
2019ER0021290	**DP**	**DF**	
2019ER0021317	**DP**	**DF**	
2019ER0021389	**DP**	**DF**	
2019ER0021579	**DP**	**DF**	
2019ER0021589	**DP**	**DF**	
2019ER0021601	**DP**	**DF**	
2019ER0021625	**DP**	**DF**	
2019ER0021638	**DP**	**DF**	
2019ER0021658	**DP**	**DF**	
2019ER0021873	**DP**	**DF**	
2019ER0021917	**DP**	**DF**	
2019ER0021954	**DP**	**DF**	
2019ER0021959	**DP**	**DF**	

Rad. Gesdoc	Solicitud	Calidad en las respuestas: Responde de fondo (DF) Responde parcialmente de fondo (PF) No responde de fondo (NF)	Observaciones
2019ER0021992	DP	DF	
2019ER0022002	DP	DF	
2019ER0022006	DP	DF	
2019ER0022012	DP	DF	
2019ER0022025	DP	PF	Se evidencia un comportamiento negligente en actuaciones anteriores. Pudo darse traslado a la OCI como solicita el peticionario.
2019ER0022055	DP	DF	
2019ER0022071	DP	DF	
2019ER0022091	DP	DF	
2019ER0022126	DP	DF	
2019ER0019396	Servicios	DF	
2019ER0021294	Servicios	DF	
2019ER0013011	Certificaciones	DF	
2019ER0013435	Certificaciones	DF	
2019ER0014320	Certificaciones	N/A	Los documentos no cargan
2019ER0014361	Certificaciones	DF	
2019ER0014467	Certificaciones	N/A	Los documentos no cargan
2019ER0016385	Certificaciones	N/A	Los documentos no cargan
2019ER0016403	Certificaciones	N/A	Los documentos no cargan
2019ER0016539	Certificaciones	DF	
2019ER0016796	Certificaciones	DF	
2019ER0017016	Certificaciones	N/A	Los documentos no cargan
2019ER0017140	Certificaciones	N/A	Los documentos no cargan
2019ER0017410	Certificaciones	N/A	Los documentos no cargan
2019ER0019821	Certificaciones	N/A	No hay documentos que respondan
2019ER0019552	Certificaciones	DF	
2019ER0020000	Certificaciones	NF	En ningún momento se pregunta por permisos para audiencia en Santa Marta,

Rad. Gesdoc	Solicitud	Calidad en las respuestas: Responde de fondo (DF) Responde parcialmente de fondo (PF) No responde de fondo (NF)	Observaciones
			sino en Santa Rosa de Osos, seguramente por eso no los encontraron.
2019ER0021232	**Certificaciones**	**DF**	
2019ER0014318	**Tramites**	**DF**	
2019ER0016155	**Tramites**	**DF**	
2019ER0016776	**Tramites**	**DF**	
2019ER0019398	**Tramites**	**DF**	
2019ER0019419	**Tramites**	**DF**	
2019ER0021556	**Tramites**	**DF**	

Fuente: Aplicativo Gesdoc Mindeporte – Análisis Auditor OCI