



MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 01-08-2020 14:57
Al Contestar Cite Este No.: 2020IE0003249 Fol:1 Anex:1 FA:15
ORIGEN 110-OFCINA DE CONTROL INTERNO / JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA
DESTINO 100-DESPACHO DEL MINISTRO / ERNESTO LUCENA BARRERO
ASUNTO INFORME FINAL SEGUIMIENTO NORMATIVO A LAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2020
OBS

Para: Ernesto Lucena Barrero
Ministro del Deporte

2020IE0003249



De: 110-DESPACHO DEL MINISTRO/OFCINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: Informe Final Seguimiento normativo a las PQRS primer semestre de 2020

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 primer semestre de 2020.

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 Jilbert Lizarazo Barbosa
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno



Anexos: Informe Final de Seguimiento a las PQRSD I Semestre 2020 - formato PDF en quince (15) folios

Elaboró: : Ruperto Molina Calderón – Profesional Contratista OCI

Revisó: Andres Galvis Pineda / 31-07-2020 22:14

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Informe: Final

Denominación del Trabajo: Informe de Seguimiento Normativo a las PQRS Primer Semestre 2020.

Objetivo(s):

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

- 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.
- 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.
- 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 primer semestre del año 2020.

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, 531 de 08/04/2020, 0749 de 28 de mayo de 2020, y Decreto Nacional No. 878 de junio 25 de 2020 y Decretos Distritales No. 090 y 091 de 22/03/2020, y Decreto Distrital No. 169 de julio 12 de 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.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Marco Normativo:

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

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

- k) Procedimiento “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones” código SI-PD-004, V5 de 20/04/2020.
- l) Decreto Legislativo 491 de 2020: “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”
- m) Resolución Interna No. 715 del 7 de julio de 2020: “Por la cual se prorroga la suspensión de términos para las actuaciones y procesos administrativos que se tramitan ante el Ministerio del Deporte”.

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 aportadas por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante radicado GESDOC N° 2020IE0002880 de 13/07/2020 en respuesta al memorando 2020IE0002538 de 24/06/2020.

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 cuatro mil seiscientos noventa y siete (4.697) PQRs informadas por el GIT de Atención al Ciudadano, de este fue seleccionada una muestra de cincuenta (50) registros, los cuales representan el 1.06% del universo. A continuación, se indica el resumen del muestreo aleatorio simple realizado para el cálculo de la muestra:

Tabla No. 1. Cálculo de la Muestra de PQRSD I semestre 2020

AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	
Sujeto ó Punto de Control:	
Cálculo de la muestra para:	
Período Evaluado:	
Preparado por:	
Fecha:	
Revisado por:	
Fecha:	
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	4.697
Error Muestral (E)	7%
Proporción de Éxito (P)	93%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 51 Muestra Óptima 50	
Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ 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 Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	

Fuente: OCI - Presente Estudio

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Tabla No. 2. Resultados Obtenidos del Análisis Muestral de las PQRSD I semestre 2020

CLASE DE PQR	OPORTUNIDAD		CALIDAD	
	SIN OPORTUNIDAD	TOTAL	SIN CALIDAD	TOTAL
Peticiones	4	20	1	20
Quejas	1	4	0	4
Denuncias	0	4	0	4
Copias	2	12	0	12
Certificaciones	4	10	1	10
TOTAL	11	50	2	50
PORCENTAJE	22,00%		4,00%	

Fuente: OCI - Presente Estudio

3. RESULTADOS:

HALLAZGOS

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

Condición:

En la revisión de las PQRs, del muestreo de cincuenta (50) peticiones tomado por la OCI, se encontró que, aparentemente once (11) de estas que corresponden a un 22% se respondieron fuera del término establecido en la ley (ver resumen Tabla No. 2 y detallado Anexo N°1).

La anterior condición es reiterativa, debido a que en el informe correspondiente al II Semestre de 2019 se identificó la misma situación.

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: **“Artículo 14: “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución 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”.*

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Possible(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.

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

Réplica del GIT Servicio Integral al Ciudadano:

Mediante memorando No. 2020IE0003212 del 30 de julio de 2020, la Secretaria General y el GIT de Servicio Integral al Ciudadano presentaron 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.” En primer lugar, es del caso aclarar que las respuestas a peticiones presentadas por los ciudadanos 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 como se afirma en el título del hallazgo. Por tanto, la responsabilidad sobre la oportunidad en la respuesta corresponde a todas las dependencias del Ministerio.

En todo caso, atendiendo al contenido de las observaciones presentadas por la OCI, en efecto es necesario señalar que de acuerdo a nuestro proceso de seguimiento tenemos identificadas las deficiencias en la oportunidad de las respuesta, y en tal sentido, en ejecución del Plan de Mejoramiento presentado el pasado 8 de junio e incluyendo estrategias adicionales, nos encontramos desarrollando acciones preventivas que incluyen la asignación de funciones de seguimiento a dos integrantes del equipo, seguimiento mensual vía GESDOC dirigido a jefes de dependencia y seguimiento personalizado progresivo a los colaboradores de la entidad, y acciones de capacitación y sensibilización en oportunidad y calidad de las respuestas a peticiones. En cumplimiento de esta última estrategia, el GIT Servicio Integral al Ciudadano desarrolló el pasado 3 **Página**

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

1 de 3 de junio una “capacitación en respuesta oportuna a peticiones, manejo de GESDOC, y aspectos legales”, la cual se dirigió a los coordinadores de los grupos internos de trabajo, servidores públicos y contratistas encargados de direccionar, asignar, gestionar y/o responder peticiones. Así mismo, ha divulgado piezas comunicativas destinadas a orientar a los servidores acerca del trámite de peticiones.

Por otro lado, es del caso mencionar que en el segundo trimestre de 2020 se produjo una mejora significativa en la oportunidad de la respuesta, logrando que dicho indicador se encuentre por encima del 95% en la entidad. En tal sentido, con respecto a este hallazgo esperamos que con la ejecución de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento vigente se reduzca al mínimo posible el riesgo de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas”.

Análisis de Oficina de Control Interno:

Si bien, la Oficina de Control Interno considera que las acciones de mejora implementadas van acordes con la situación evidenciada, resaltando el mejoramiento expresado en la réplica para el segundo trimestre, la verificación realizada por esta Oficina en la muestra tomada, da cuenta de una situación reiterativa, plasmada en el subtítulo Condición del presente Hallazgo.

Debido a que con la réplica presentada no se desvirtúa el contenido del presente hallazgo, el mismo se mantiene en los mismos términos del Informe Preliminar

Recomendación(es) específica(s):

Continuar con el desarrollo e implementación de las acciones de mejora mencionadas en la réplica y exhortar a todos los partícipes del proceso a seguir trabajando para que el indicador se mantenga por encima de lo logrado en el segundo trimestre de acuerdo al Informe correspondiente.

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

Condición:

De las cincuenta (50) peticiones de la muestra se evidencia que cuarenta y ocho (48) fueron respondidas de fondo, lo que equivale a un 96% 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 2% de la muestra y una (1) peticiones no obtuvo respuesta de fondo, lo que representa un 2% del total de la muestra (ver resumen Tabla No. 2 y detallado Anexo N°1).

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

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

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”.

Possible(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 Presentada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano:

Mediante memorando No. 2020IE0003212 del 30 de julio de 2020, la Secretaria General y el GIT de Servicio Integral al Ciudadano presentaron Réplica al Informe preliminar en los siguientes términos:

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

“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.”

En primer lugar, es del caso aclarar que las respuestas a peticiones presentadas por los ciudadanos 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 como se afirma en el título del hallazgo. Por tanto, la responsabilidad sobre la oportunidad en la respuesta corresponde a todas las dependencias del Ministerio.

En todo caso, atendiendo al contenido de las observaciones presentadas por la OCI, en efecto es necesario señalar que de acuerdo a nuestro proceso de seguimiento tenemos identificadas las deficiencias en la oportunidad de las respuesta, y en tal sentido, en ejecución del Plan de Mejoramiento presentado el pasado 8 de junio e incluyendo estrategias adicionales, nos encontramos desarrollando acciones preventivas que incluyen la asignación de funciones de seguimiento a dos integrantes del equipo, seguimiento mensual vía GESDOC dirigido a jefes de dependencia y seguimiento personalizado progresivo a los colaboradores de la entidad, y acciones de capacitación y sensibilización en oportunidad y calidad de las respuestas a peticiones. En cumplimiento de esta última estrategia, el GIT Servicio Integral al Ciudadano desarrolló el pasado 3 de junio una “capacitación en respuesta oportuna a peticiones, manejo de GESDOC, y aspectos legales”, la cual se dirigió a los coordinadores de los grupos internos de trabajo, servidores públicos y contratistas encargados de direccionar, asignar, gestionar y/o responder peticiones. Así mismo, ha divulgado piezas comunicativas destinadas a orientar a los servidores acerca del trámite de peticiones.

Por otro lado, es del caso mencionar que en el segundo trimestre de 2020 se produjo una mejora significativa en la oportunidad de la respuesta, logrando que dicho indicador se encuentre por encima del 95% en la entidad.

En tal sentido, con respecto a este hallazgo esperamos que con la ejecución de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento vigente se reduzca al mínimo posible el riesgo de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas”.

Análisis de Oficina de Control Interno:

Cabe resaltar las acciones de mejora mencionadas, así como las labores preventivas que se vienen realizando producto de los planes de mejoramiento, sin embargo, teniendo en cuenta que la réplica ratifica lo evidenciado por la OCI luego de la revisión a las muestras seleccionadas para el presente informe, el hallazgo se mantiene.

Recomendación(es) específica(s):

Identificar las áreas de la entidad donde se presenten fallas relacionadas en la resolución de PQRs en cuanto a la calidad de las mismas, incluyendo las identificadas y evidenciadas por la OCI en este informe, para así abordar en conjunto como parte integral y transversal del proceso acciones preventivas y seguir mejorando los indicadores del proceso, máxime cuando las respuestas con baja calidad para el presente seguimiento fue tan solo de 4 puntos porcentuales del total de la muestra.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

H – SI – 03 – 2020 – PUBLICACION DEL INFORME DE GESTION EN LA PAGINA WEB DE MINDEPORTE.

Condición:

Una vez revisado en página web de la entidad no se evidencia la publicación de los informes de gestión Servicio al Ciudadano correspondientes a los dos primeros trimestres de 2020 (Ver Anexo N° 3).

Criterio(s):

La no elaboración y publicación de los informes vulneraría los presupuestos señalados en el procedimiento interno “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones” Código SI-PD-004, V5 de 20/04/2020: “3.2.3. *PRESENTACIÓN DE INFORMES* El grupo Interno de trabajo de Servicio Integral al Ciudadano realizará los siguientes informes: Informe de gestión trimestral: informe del seguimiento realizado por el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano a los derechos de petición registrados en la entidad, indicadores de gestión, caracterización de ciudadanos usuarios y/o grupos de interés, solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio, participación en ferias de Servicio Integral al Ciudadano y las capacitaciones internas servicio integral al ciudadano”.

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.
- Desatención a los documentos y guías relacionados con los procesos y procedimientos expedidos por la entidad y publicados en aplicativo Isolucion.

Efecto:

Se podría generar falta de confianza de los ciudadanos respecto del manejo dado por la entidad con relación a las PQRS, así como posibles investigaciones y sanciones a los funcionarios responsables por parte de los organismos de control, siendo vulnerados principios de la administración, principalmente el de la publicidad.

Réplica Presentada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano:

“Dando cumplimiento al principio de publicidad, en el enlace <https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=98057>, se encuentran publicados respectivos informes de gestión del servicio al ciudadano del primer y segundo trimestre de la vigencia 2020. En todo caso, es oportuno mencionar que con ocasión de las disposiciones del Decreto 491 de 2020 con respecto a ampliación de términos, la revisión de la oportunidad en la respuesta tiende a presentar un rezago que dificulta la elaboración del informe, habida cuenta de que a la fecha de publicación del informe aún existen peticiones que se encuentran en trámite en términos de ley, circunstancia que desde luego está considerada y advertida en el informe respectivo. Por tal razón, solicitamos que dicho Hallazgo se retire del informe final”.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Análisis de Oficina de Control Interno:

En la verificación realizada en página web del Ministerio del Deporte el día 26 de julio de 2020 no se evidenció la publicación de los informes de Gestión Servicio al Ciudadano (PQRSD) correspondientes a los dos primeros trimestres de 2020.

Luego de presentado el Informe preliminar del seguimiento a las PQRSD y con lo incluido en la réplica presentada por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano donde aportan la evidencia de publicación de estos informes, realizada el día 27 de julio de 2020, la OCI realizó la verificación correspondiente en página web de la entidad, corroborando la publicación de los dos (2) informes trimestrales, evidenciando así el cumplimiento del principio de publicidad (ver anexo N°4).

Debido a que con el presente seguimiento se subsana lo evidenciando en el informe preliminar, el Hallazgo se levanta y se determina como un Beneficio de Auditoria.

Recomendación específica:

Si bien el Decreto Nacional No. 0491 de 2020, amplía la mayoría de los términos señalados en el artículo 14 de la Ley No. 1437 de 2011 para respuesta de PQRS, cabe anotar que la publicación del informe correspondiente al primer trimestre se efectuó tres meses después por lo que se recomienda la publicación de los informes trimestrales con oportunidad, puesto que la ampliación de términos no justificaría en tal medida la publicación extemporánea de los informes de gestión del servicio al ciudadano.

4. CONCLUSIONES:

- El Ministerio del Deporte cuenta con un sistema de atención a los ciudadanos para la recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos con fácil acceso a través de la página web de la entidad.
- Se muestra un avance sustancial en la calidad de las respuestas dadas por las diferentes dependencias de la entidad lo cual muestra el compromiso por parte de los funcionarios y contratistas participantes del proceso.
- Se observa un balance poco favorable en cuanto a la oportunidad en las respuestas entregadas por las diferentes dependencias del Ministerio del deporte en lo que se debe seguir trabajando para mejorar y así alinear estos resultados positivos con los encontrados en la calidad de las respuestas.

Memorando Remisorio firmado por:

James Lizarazo Barbosa

Jefe Oficina de Control Interno

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

Anexos: 4

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Anexos:

Anexo N° 1. PQRs revisadas por la OCI – Primer semestre 2020

Solicitud	Dentro de los términos de ley		Fuera de los términos de Ley		Total	
	Total	%	Total	%	Total	%
Petición	16	32%	4	8%	20	40%
Queja	3	6%	1	2%	4	8%
Denuncia	4	8%	0	0%	4	8%
Petición de Información, copias y/o expedientes	10	20%	2	4%	12	24%
Certificación	6	12%	4	8%	10	20%
Total General	39	78%	11	22%	50	100%

Fuente: Muestreo aleatorio OCI tomado de Estadísticas gestión derechos de petición I 2020 – GIT Servicio Integral al Ciudadano

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Anexo N° 2 Calidad de las respuestas a PQRS revisadas por la OCI - Primer semestre 2020

Solicitud	Radicado GESDOC	Calidad en la Respuesta	Observaciones
Petición	2020ER0000226 2020ER0000025 2020ER0000113 2020ER0000265 2020ER0000359 2020ER0000418 2020ER0000524 2020ER0000390 2020ER0000682 2020ER0000715 2020ER0002139 2020ER0001552 2020ER0006920 2020ER0006964 2020ER0006994 2020ER0007007 2020ER0007038 2020ER0003124 2020ER0005272	Se responde de fondo	
	2020ER0001716	No se responde de fondo	Se responde al peticionario el último día del término legal, informándole que su solicitud será trasladada a otra área de la entidad. Se comunica y da traslado de la petición a la DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO/GRUPO INTERNO DE TRABAJO NACIONAL ANTIDOPAJE Rad N° 2020IE0000627 de 27/02/2020 (luego de vencidos los términos legales para responder la petición). Se observa finalizado el documento con fecha 02/03/2020 sin evidenciar respuesta de fondo al Peticionario.
Queja	2020ER0000414 2020ER0003133 2020ER0001604 2020ER0002811	Se responde de fondo	
Denuncia	2020ER0000309 2020ER0007449 2020ER0000460	Se responde de fondo	
	2020ER0005730		Pendiente por ser resuelta una vez se reanuden las actuaciones administrativas (Resolución 715 del 7 de julio de 2020 de Mindeporte). Se le informa al peticionario sobre suspensión de términos para este tipo de peticiones.
Petición de Información, copias y/o expedientes	2020ER0000091 2020ER0000103 2020ER0000225 2020ER0000458 2020ER0000598 2020ER0000736 2020ER0000818 2020ER0000819 2020ER0000901 2020ER0003734 2020ER0004354 2020ER0007907	Se responde de fondo	
Certificación	2019ER0022314 2020ER0000013 2020ER0000246 2020ER0000334 2020ER0000381	Se responde de fondo	

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Solicitud	Radicado GESDOC	Calidad en la Respuesta	Observaciones
	2020ER0000549 2020ER0000806 2020ER0001243 2020ER0007557		
	2020ER0000765	Se responde parcialmente de fondo	No se describe la índole de la labor desempeñada (artículo 57, numera 7°, Código laboral y Sentencia T-163 de 2002 Corte Constitucional).

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Anexo N° 3 Informes de Gestión publicados por el GIT de Servicio integral al Ciudadano



Fuente: Pagina web Mindeporte – Imagen tomada el 26/07/2020 09:41 a.m.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO	Página 1 de 14
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

Anexo N° 4 Informes de Gestión publicados por el GIT de Servicio integral al Ciudadano



The screenshot displays the official website of Mindeporte (Ministerio del Deporte) under the GOV.CO portal. The page is titled 'Informes de Gestión Servicio al ciudadano 2020' and is dated 'Lunes, 27 De Julio De 2020'. The navigation bar at the top includes links for Inicio, Buscar, Mapa, Registro, Mi portal, Login, Chat, Intranet, Mi Correo, and a search bar. The sidebar on the left lists various services such as 'Servicio Integral al Ciudadano', 'Programa de Servicio Integral al Ciudadano', 'Ingreso y Consulte Sus Peticiones', 'Caracterización de usuarios', 'Participación Ciudadana', 'Medición de la Percepción de la Calidad en el Servicio', 'Transparencia y acceso a información pública', and 'Oferta de Empleo'. The main content area features a list of reports: 'Informe de Gestión Servicio al Ciudadano - Primer trimestre 2020' and 'Informe de Gestión Servicio al Ciudadano - Segundo trimestre 2020'. The footer provides contact details for Mindeporte, including the address 'Avenida Cra 68 No 55-65 Bogotá DC, Colombia', phone numbers for the call center (01 8000 910237) and computer (57-1-437 70 30), and email addresses for institutional contact and judicial notifications. It also mentions the 'Horario de Atención' (Monday to Friday, 8:00 am to 6:00 pm) and the 'Última Actualización' (Friday, July 31, 2020).

Fuente: Pagina web Mindeporte – Imagen tomada el 31/07/2020 07:50 p.m.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Informe: Final

Denominación del Trabajo: Informe de Seguimiento Normativo a las PQRS Primer Semestre 2020.

Objetivo(s):

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

- 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.
- 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.
- 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 primer semestre del año 2020.

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, 531 de 08/04/2020, 0749 de 28 de mayo de 2020, y Decreto Nacional No. 878 de junio 25 de 2020 y Decretos Distritales No. 090 y 091 de 22/03/2020, y Decreto Distrital No. 169 de julio 12 de 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.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Marco Normativo:

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

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

- k) Procedimiento “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones” código SI-PD-004, V5 de 20/04/2020.
- l) Decreto Legislativo 491 de 2020: “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”
- m) Resolución Interna No. 715 del 7 de julio de 2020: “Por la cual se prorroga la suspensión de términos para las actuaciones y procesos administrativos que se tramitan ante el Ministerio del Deporte”.

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 aportadas por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano mediante radicado GESDOC N° 2020IE0002880 de 13/07/2020 en respuesta al memorando 2020IE0002538 de 24/06/2020.

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 cuatro mil seiscientos noventa y siete (4.697) PQRs informadas por el GIT de Atención al Ciudadano, de este fue seleccionada una muestra de cincuenta (50) registros, los cuales representan el 1.06% del universo. A continuación, se indica el resumen del muestreo aleatorio simple realizado para el cálculo de la muestra:

Tabla No. 1. Cálculo de la Muestra de PQRSD I semestre 2020

AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	
Sujeto ó Punto de Control:	
Cálculo de la muestra para:	
Período Evaluado:	
Preparado por:	
Fecha:	
Revisado por:	
Fecha:	
INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	4.697
Error Muestral (E)	7%
Proporción de Éxito (P)	93%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 51 Muestra Óptima 50	
Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ 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 Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	

Fuente: OCI - Presente Estudio

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Tabla No. 2. Resultados Obtenidos del Análisis Muestral de las PQRSD I semestre 2020

CLASE DE PQR	OPORTUNIDAD		CALIDAD	
	SIN OPORTUNIDAD	TOTAL	SIN CALIDAD	TOTAL
Peticiones	4	20	1	20
Quejas	1	4	0	4
Denuncias	0	4	0	4
Copias	2	12	0	12
Certificaciones	4	10	1	10
TOTAL	11	50	2	50
PORCENTAJE	22,00%		4,00%	

Fuente: OCI - Presente Estudio

3. RESULTADOS:

HALLAZGOS

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

Condición:

En la revisión de las PQRs, del muestreo de cincuenta (50) peticiones tomado por la OCI, se encontró que, aparentemente once (11) de estas que corresponden a un 22% se respondieron fuera del término establecido en la ley (ver resumen Tabla No. 2 y detallado Anexo N°1).

La anterior condición es reiterativa, debido a que en el informe correspondiente al II Semestre de 2019 se identificó la misma situación.

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: **“Artículo 14: “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución 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”.*

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Possible(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.

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

Réplica del GIT Servicio Integral al Ciudadano:

Mediante memorando No. 2020IE0003212 del 30 de julio de 2020, la Secretaria General y el GIT de Servicio Integral al Ciudadano presentaron 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.” En primer lugar, es del caso aclarar que las respuestas a peticiones presentadas por los ciudadanos 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 como se afirma en el título del hallazgo. Por tanto, la responsabilidad sobre la oportunidad en la respuesta corresponde a todas las dependencias del Ministerio.

En todo caso, atendiendo al contenido de las observaciones presentadas por la OCI, en efecto es necesario señalar que de acuerdo a nuestro proceso de seguimiento tenemos identificadas las deficiencias en la oportunidad de las respuesta, y en tal sentido, en ejecución del Plan de Mejoramiento presentado el pasado 8 de junio e incluyendo estrategias adicionales, nos encontramos desarrollando acciones preventivas que incluyen la asignación de funciones de seguimiento a dos integrantes del equipo, seguimiento mensual vía GESDOC dirigido a jefes de dependencia y seguimiento personalizado progresivo a los colaboradores de la entidad, y acciones de capacitación y sensibilización en oportunidad y calidad de las respuestas a peticiones. En cumplimiento de esta última estrategia, el GIT Servicio Integral al Ciudadano desarrolló el pasado 3 **Página**

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

1 de 3 de junio una “capacitación en respuesta oportuna a peticiones, manejo de GESDOC, y aspectos legales”, la cual se dirigió a los coordinadores de los grupos internos de trabajo, servidores públicos y contratistas encargados de direccionar, asignar, gestionar y/o responder peticiones. Así mismo, ha divulgado piezas comunicativas destinadas a orientar a los servidores acerca del trámite de peticiones.

Por otro lado, es del caso mencionar que en el segundo trimestre de 2020 se produjo una mejora significativa en la oportunidad de la respuesta, logrando que dicho indicador se encuentre por encima del 95% en la entidad. En tal sentido, con respecto a este hallazgo esperamos que con la ejecución de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento vigente se reduzca al mínimo posible el riesgo de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas”.

Análisis de Oficina de Control Interno:

Si bien, la Oficina de Control Interno considera que las acciones de mejora implementadas van acordes con la situación evidenciada, resaltando el mejoramiento expresado en la réplica para el segundo trimestre, la verificación realizada por esta Oficina en la muestra tomada, da cuenta de una situación reiterativa, plasmada en el subtítulo Condición del presente Hallazgo.

Debido a que con la réplica presentada no se desvirtúa el contenido del presente hallazgo, el mismo se mantiene en los mismos términos del Informe Preliminar

Recomendación(es) específica(s):

Continuar con el desarrollo e implementación de las acciones de mejora mencionadas en la réplica y exhortar a todos los partícipes del proceso a seguir trabajando para que el indicador se mantenga por encima de lo logrado en el segundo trimestre de acuerdo al Informe correspondiente.

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

Condición:

De las cincuenta (50) peticiones de la muestra se evidencia que cuarenta y ocho (48) fueron respondidas de fondo, lo que equivale a un 96% 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 2% de la muestra y una (1) peticiones no obtuvo respuesta de fondo, lo que representa un 2% del total de la muestra (ver resumen Tabla No. 2 y detallado Anexo N°1).

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

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

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”.

Possible(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 Presentada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano:

Mediante memorando No. 2020IE0003212 del 30 de julio de 2020, la Secretaria General y el GIT de Servicio Integral al Ciudadano presentaron Réplica al Informe preliminar en los siguientes términos:

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

“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.”

En primer lugar, es del caso aclarar que las respuestas a peticiones presentadas por los ciudadanos 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 como se afirma en el título del hallazgo. Por tanto, la responsabilidad sobre la oportunidad en la respuesta corresponde a todas las dependencias del Ministerio.

En todo caso, atendiendo al contenido de las observaciones presentadas por la OCI, en efecto es necesario señalar que de acuerdo a nuestro proceso de seguimiento tenemos identificadas las deficiencias en la oportunidad de las respuesta, y en tal sentido, en ejecución del Plan de Mejoramiento presentado el pasado 8 de junio e incluyendo estrategias adicionales, nos encontramos desarrollando acciones preventivas que incluyen la asignación de funciones de seguimiento a dos integrantes del equipo, seguimiento mensual vía GESDOC dirigido a jefes de dependencia y seguimiento personalizado progresivo a los colaboradores de la entidad, y acciones de capacitación y sensibilización en oportunidad y calidad de las respuestas a peticiones. En cumplimiento de esta última estrategia, el GIT Servicio Integral al Ciudadano desarrolló el pasado 3 de junio una “capacitación en respuesta oportuna a peticiones, manejo de GESDOC, y aspectos legales”, la cual se dirigió a los coordinadores de los grupos internos de trabajo, servidores públicos y contratistas encargados de direccionar, asignar, gestionar y/o responder peticiones. Así mismo, ha divulgado piezas comunicativas destinadas a orientar a los servidores acerca del trámite de peticiones.

Por otro lado, es del caso mencionar que en el segundo trimestre de 2020 se produjo una mejora significativa en la oportunidad de la respuesta, logrando que dicho indicador se encuentre por encima del 95% en la entidad.

En tal sentido, con respecto a este hallazgo esperamos que con la ejecución de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento vigente se reduzca al mínimo posible el riesgo de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas”.

Análisis de Oficina de Control Interno:

Cabe resaltar las acciones de mejora mencionadas, así como las labores preventivas que se vienen realizando producto de los planes de mejoramiento, sin embargo, teniendo en cuenta que la réplica ratifica lo evidenciado por la OCI luego de la revisión a las muestras seleccionadas para el presente informe, el hallazgo se mantiene.

Recomendación(es) específica(s):

Identificar las áreas de la entidad donde se presenten fallas relacionadas en la resolución de PQRs en cuanto a la calidad de las mismas, incluyendo las identificadas y evidenciadas por la OCI en este informe, para así abordar en conjunto como parte integral y transversal del proceso acciones preventivas y seguir mejorando los indicadores del proceso, máxime cuando las respuestas con baja calidad para el presente seguimiento fue tan solo de 4 puntos porcentuales del total de la muestra.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

H – SI – 03 – 2020 – PUBLICACION DEL INFORME DE GESTION EN LA PAGINA WEB DE MINDEPORTE.

Condición:

Una vez revisado en página web de la entidad no se evidencia la publicación de los informes de gestión Servicio al Ciudadano correspondientes a los dos primeros trimestres de 2020 (Ver Anexo N° 3).

Criterio(s):

La no elaboración y publicación de los informes vulneraría los presupuestos señalados en el procedimiento interno “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones” Código SI-PD-004, V5 de 20/04/2020: “3.2.3. *PRESENTACIÓN DE INFORMES* El grupo Interno de trabajo de Servicio Integral al Ciudadano realizará los siguientes informes: Informe de gestión trimestral: informe del seguimiento realizado por el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano a los derechos de petición registrados en la entidad, indicadores de gestión, caracterización de ciudadanos usuarios y/o grupos de interés, solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio, participación en ferias de Servicio Integral al Ciudadano y las capacitaciones internas servicio integral al ciudadano”.

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.
- Desatención a los documentos y guías relacionados con los procesos y procedimientos expedidos por la entidad y publicados en aplicativo Isolucion.

Efecto:

Se podría generar falta de confianza de los ciudadanos respecto del manejo dado por la entidad con relación a las PQRS, así como posibles investigaciones y sanciones a los funcionarios responsables por parte de los organismos de control, siendo vulnerados principios de la administración, principalmente el de la publicidad.

Réplica Presentada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano:

“Dando cumplimiento al principio de publicidad, en el enlace <https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=98057>, se encuentran publicados respectivos informes de gestión del servicio al ciudadano del primer y segundo trimestre de la vigencia 2020. En todo caso, es oportuno mencionar que con ocasión de las disposiciones del Decreto 491 de 2020 con respecto a ampliación de términos, la revisión de la oportunidad en la respuesta tiende a presentar un rezago que dificulta la elaboración del informe, habida cuenta de que a la fecha de publicación del informe aún existen peticiones que se encuentran en trámite en términos de ley, circunstancia que desde luego está considerada y advertida en el informe respectivo. Por tal razón, solicitamos que dicho Hallazgo se retire del informe final”.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Análisis de Oficina de Control Interno:

En la verificación realizada en página web del Ministerio del Deporte el día 26 de julio de 2020 no se evidenció la publicación de los informes de Gestión Servicio al Ciudadano (PQRSD) correspondientes a los dos primeros trimestres de 2020.

Luego de presentado el Informe preliminar del seguimiento a las PQRSD y con lo incluido en la réplica presentada por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano donde aportan la evidencia de publicación de estos informes, realizada el día 27 de julio de 2020, la OCI realizó la verificación correspondiente en página web de la entidad, corroborando la publicación de los dos (2) informes trimestrales, evidenciando así el cumplimiento del principio de publicidad (ver anexo N°4).

Debido a que con el presente seguimiento se subsana lo evidenciando en el informe preliminar, el Hallazgo se levanta y se determina como un Beneficio de Auditoria.

Recomendación específica:

Si bien el Decreto Nacional No. 0491 de 2020, amplía la mayoría de los términos señalados en el artículo 14 de la Ley No. 1437 de 2011 para respuesta de PQRS, cabe anotar que la publicación del informe correspondiente al primer trimestre se efectuó tres meses después por lo que se recomienda la publicación de los informes trimestrales con oportunidad, puesto que la ampliación de términos no justificaría en tal medida la publicación extemporánea de los informes de gestión del servicio al ciudadano.

4. CONCLUSIONES:

- El Ministerio del Deporte cuenta con un sistema de atención a los ciudadanos para la recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos con fácil acceso a través de la página web de la entidad.
- Se muestra un avance sustancial en la calidad de las respuestas dadas por las diferentes dependencias de la entidad lo cual muestra el compromiso por parte de los funcionarios y contratistas participantes del proceso.
- Se observa un balance poco favorable en cuanto a la oportunidad en las respuestas entregadas por las diferentes dependencias del Ministerio del deporte en lo que se debe seguir trabajando para mejorar y así alinear estos resultados positivos con los encontrados en la calidad de las respuestas.

Memorando Remisorio firmado por:

James Lizarazo Barbosa

Jefe Oficina de Control Interno

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

Anexos: 4

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Anexos:

Anexo N° 1. PQRs revisadas por la OCI – Primer semestre 2020

Solicitud	Dentro de los términos de ley		Fuera de los términos de Ley		Total	
	Total	%	Total	%	Total	%
Petición	16	32%	4	8%	20	40%
Queja	3	6%	1	2%	4	8%
Denuncia	4	8%	0	0%	4	8%
Petición de Información, copias y/o expedientes	10	20%	2	4%	12	24%
Certificación	6	12%	4	8%	10	20%
Total General	39	78%	11	22%	50	100%

Fuente: Muestreo aleatorio OCI tomado de Estadísticas gestión derechos de petición I 2020 – GIT Servicio Integral al Ciudadano

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Anexo N° 2 Calidad de las respuestas a PQRS revisadas por la OCI - Primer semestre 2020

Solicitud	Radicado GESDOC	Calidad en la Respuesta	Observaciones
Petición	2020ER0000226 2020ER0000025 2020ER0000113 2020ER0000265 2020ER0000359 2020ER0000418 2020ER0000524 2020ER0000390 2020ER0000682 2020ER0000715 2020ER0002139 2020ER0001552 2020ER0006920 2020ER0006964 2020ER0006994 2020ER0007007 2020ER0007038 2020ER0003124 2020ER0005272	Se responde de fondo	
	2020ER0001716	No se responde de fondo	Se responde al peticionario el último día del término legal, informándole que su solicitud será trasladada a otra área de la entidad. Se comunica y da traslado de la petición a la DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO/GRUPO INTERNO DE TRABAJO NACIONAL ANTIDOPAJE Rad N° 2020IE0000627 de 27/02/2020 (luego de vencidos los términos legales para responder la petición). Se observa finalizado el documento con fecha 02/03/2020 sin evidenciar respuesta de fondo al Peticionario.
Queja	2020ER0000414 2020ER0003133 2020ER0001604 2020ER0002811	Se responde de fondo	
Denuncia	2020ER0000309 2020ER0007449 2020ER0000460	Se responde de fondo	
	2020ER0005730		Pendiente por ser resuelta una vez se reanuden las actuaciones administrativas (Resolución 715 del 7 de julio de 2020 de Mindeporte). Se le informa al peticionario sobre suspensión de términos para este tipo de peticiones.
Petición de Información, copias y/o expedientes	2020ER0000091 2020ER0000103 2020ER0000225 2020ER0000458 2020ER0000598 2020ER0000736 2020ER0000818 2020ER0000819 2020ER0000901 2020ER0003734 2020ER0004354 2020ER0007907	Se responde de fondo	
Certificación	2019ER0022314 2020ER0000013 2020ER0000246 2020ER0000334 2020ER0000381	Se responde de fondo	

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Solicitud	Radicado GESDOC	Calidad en la Respuesta	Observaciones
	2020ER0000549 2020ER0000806 2020ER0001243 2020ER0007557		
	2020ER0000765	Se responde parcialmente de fondo	No se describe la índole de la labor desempeñada (artículo 57, numera 7°, Código laboral y Sentencia T-163 de 2002 Corte Constitucional).

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	Página 1 de 14

Anexo N° 3 Informes de Gestión publicados por el GIT de Servicio integral al Ciudadano



Fuente: Pagina web Mindeporte – Imagen tomada el 26/07/2020 09:41 a.m.

	PROCESO	Versión: 4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-025
	FORMATO	Página 1 de 14
	INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO	

Anexo N° 4 Informes de Gestión publicados por el GIT de Servicio integral al Ciudadano



The screenshot displays the official website of Mindeporte (Ministerio del Deporte) under the GOV.CO portal. The main navigation bar includes links for Inicio, Buscar, Mapa, Registro, Mi portal, Login, Chat, Intranet, and Mi Correo. The sidebar on the left lists various services such as 'Servicio Integral al Ciudadano', 'Programa de Servicio Integral al Ciudadano', and 'Ingreso y Consulte Sus Peticiones'. The main content area features the title 'Informes de Gestión Servicio al ciudadano 2020' dated 'Lunes, 27 De Julio De 2020'. Below the title, there are links to 'Informe de Gestión Servicio al Ciudadano - Primer trimestre 2020' and 'Informe de Gestión Servicio al Ciudadano - Segundo trimestre 2020'. The footer provides contact details for Mindeporte, including the address 'Avenida Cra 68 No 55-65 Bogotá DC, Colombia', phone numbers for the call center and computer, and email addresses for institutional and judicial notifications. It also mentions the 'Horario de Atención' (Monday to Friday, 8:00 am to 6:00 pm) and the 'Última Actualización' (July 31, 2020).

Fuente: Pagina web Mindeporte – Imagen tomada el 31/07/2020 07:50 p.m.