

MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 30-04-2025 12:34
Al Contestar Cite Este No.: 2025IE0003620 Fol:0 Anex:1 FA:0
ORIGEN 110 OFICINA DE CONTROL INTERNO / OSCAR ALFREDO MARTINEZ RODRIGUEZ
DESTINO 100 DESPACHO DEL MINISTRO / PATRICIA DUQUE CRUZ
ASUNTO INFORME FINAL SEGUIMIENTO NORMATIVO A LAS PQSRD SEGUNDO SEMESTRE DE 2024
OBS

PARA: PATRICIA DUQUE CRUZ
Ministra del Deporte

2025IE0003620



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

ASUNTO: Informe Final Seguimiento Normativo a las PQSRD Segundo Semestre de 2024

Respetuoso saludo Señora Ministra.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento a lo aprobado en el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2025 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y en virtud de las atribuciones legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, la Ley 1474 de 2011, el Decreto Nacional 403 de 2020, el rol de Seguimiento y Evaluación que le corresponde de conformidad al Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9 literal k), remite el **“Informe final de Seguimiento Normativo a las PQSRD Segundo Semestre de 2024”**

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

Dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto Nacional No. 648 de 2017 - Artículo 16, Parágrafo 1 y Resolución Interna No. 001122 de 2017, Artículo Tercero, literal a), se remite para conocimiento de los miembros integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, copia del presente informe de seguimiento. Igualmente, se envía copia del informe citado a la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte, para su conocimiento y gestión de ser el caso.

Atentamente,



OSCAR ALFREDO MARTINEZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe Final Seguimiento Normativo a las PQSRD Segundo Semestre de 2024 (consta 56 páginas)

Copia: Integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICC I y Oficina de Control Interno Disciplinario.

Elaboró: Nubia Stella Luis Rojas.

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

1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

1.1. Tipo de Informe: Informe final de seguimiento.

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

1.3. Objetivo:

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

1.3.2. Establecer las conclusiones y recomendaciones al proceso de Gestión Integral al Servicio al Ciudadano acerca del seguimiento de la oportunidad y calidad de las respuesta de las PQRS.

1.4. Alcance: Comprende la evaluación del procedimiento “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones” y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo del 30 de junio de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

1.5. Limitaciones: En el desarrollo del presente informe, se identificaron limitaciones referentes a la insuficiencia de personal en la OCI, manifestadas en los memorandos No. 2025IE0001349, 2025IE0000422 y 2025IE0002744. De igual manera, La base de datos presentada del 12 de marzo de 2025, correspondiente a las PQRSD tramitadas en el segundo semestre del 2023, no coincidía con los resultados totales presentados el informe de gestión 2024 de PQRSD, por lo que fue necesario reprocesar la información con base de datos presentada por el proceso el 9 de abril de 2025.

1.6. Criterios del Seguimiento:

Tabla 1. Marco Normativo

No.	Norma	Descripción
1	Constitución Política de Colombia Asamblea Nacional Constituyente	Artículo 23, <i>Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</i>
2	Ley 190 de 1995 Congreso de la República	<i>Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa</i> Artículo 29. El artículo 150 Del Código Penal quedará así: "ARTÍCULO 150.- Prevaricato por omisión. El servidor público

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

No.	Norma	Descripción
		<i>que omita retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones, incurrirá en las penas previstas en el artículo anterior".</i> <i>Artículo 51. Con fines de control social y de participación ciudadana, que permitan vigilar la gestión pública, a partir de la vigencia de la presente Ley, las alcaldías municipales y distritales y las oficinas o secciones de compras de las gobernaciones y demás dependencias estatales, estarán obligadas a publicar en sitio visible de las dependencias de la respectiva entidad, una vez al mes, en lenguaje sencillo y asequible al ciudadano común, una relación singularizada de los bienes adquiridos y servicios contratados, el objeto y el valor de los mismos, su destino y el nombre del adjudicatario, así como las licitaciones declaradas desiertas.</i> <i>ARTÍCULO 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:</i> <i>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, (...)</i> <i>ARTÍCULO 55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.</i>
3	Ley 489 de 1998 Congreso de la República	<i>"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."</i> <i>Artículo 32. ARTÍCULO 32.- Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la</i>

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

No.	Norma	Descripción
		<i>gestión pública.</i> ARTÍCULO 33.- Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuáles se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando este de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada. En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.
4	Ley 1474 del 2011 Congreso de la República	<i>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.</i> ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador

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

No.	Norma	Descripción
		<i>disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.</i>
5	Ley 1712 de 2014 Congreso de la República	<i>"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".</i> ARTÍCULO 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios: <i>Principio de transparencia. (...)</i> <i>Principio de Buena fe (...)</i> <i>Principio de facilitación (...)</i> <i>Principio de no discriminación (...)</i> <i>Principio de gratuidad (...)</i> <i>Principio de celeridad (...)</i> <i>Principio de eficacia (...)</i> <i>Principio de la calidad de la información (...)</i> <i>Principio de la divulgación proactiva de la información (...)</i> <i>Principio de responsabilidad en el uso de la información (...)</i> ARTÍCULO 24. Del Derecho de acceso a la información. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución. ARTÍCULO 25. Solicitud de acceso a la Información Pública. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. PARÁGRAFO. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. ARTÍCULO 26. Respuesta a solicitud de acceso a información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. <i>La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica,</i>

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

No.	Norma	Descripción
		con el consentimiento del solicitante. ARTÍCULO 27. Recursos del solicitante. Cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a ella. (...)
6	Ley 1755 de 2015 Congreso de la República	“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.
7	Ley 2207 de 2022 Congreso de la República	“Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020” Artículo 2. Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.
8	Decreto 2232 de 1995 Presidencia de la República	“Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos” Artículo 9°. Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad. Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema. Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.
9	Decreto 2623 de 2009 Presidencia de la República	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano” Completa
10	Decreto 103 de 2015 Presidencia de la República	“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.

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

No.	Norma	Descripción
		Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública (...) Artículo 17. Seguimiento a las solicitudes de información pública. (...) Artículo 19. Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública. (...) Artículo 20. Principio de gratuidad y costos de reproducción. (...) 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
11	Decreto 1166 de 2016 Presidencia de la República	“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”. Completa
12	Decreto 1499 de 2017 Presidencia de la República	“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” ARTÍCULO 133. Integración de Sistemas de Gestión
13	Decreto 403 de 2020 Presidencia de la República	“Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal” ARTÍCULO 51. Evaluación del control interno. (...) ARTÍCULO 61. Articulación con el control interno. (...) ARTÍCULO 62. Sistema de Alertas del Control Interno. (...) ARTÍCULO 76. Actuación especial de fiscalización. (...) ARTÍCULO 149. Organización del control interno. (...) ARTÍCULO 150. Dependencia de control interno. (...) ARTÍCULO 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. (...)
14	Circular Externa 001 del 2011 Consejo Asesor del Gobierno Nacional	“Orientaciones para el Seguimiento a la Atención Adecuada de los Derechos de Petición”
15	Circular Interna 011 de 2022 Ministerio del Deporte	“Lineamientos manejo de las peticiones”
16	Manual Operativo Modelo	Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión –

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

No.	Norma	Descripción
	Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional	<i>MIPG, Versión 5 - marzo de 2023.</i> <i>3.5 Atributos de calidad para la Dimensión. (...)</i> <i>Dimensión de Información y Comunicación</i> <i>5.2 Recomendaciones para una adecuada Gestión de la Información y Comunicación. (...)</i> <i>5.3 Política Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental) (...)</i>
17	Resolución 1519 de 2020 Ministerio de las TICS	<i>“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” Anexo 1 - Directrices de accesibilidad web: define los estándares de accesibilidad para todas las personas y para el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad, principalmente de aquellas con discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web y los contenidos a cargo de los sujetos obligados. Anexo 2 - Estándares de publicación y divulgación de información: presenta los criterios, condiciones técnicas y de acceso a la información y campos mínimos que debe tener el formulario de PQRS.</i>
18	Resolución 2893 de 2020 Anexos 1 y 2 Ministerio de las TICS	<i>“Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA, y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado colombiano, y se dictan otras disposiciones” Anexo 1 - Lineamientos Generales: establece los conceptos y lineamientos generales de las sedes electrónicas, ventanillas únicas y los portales de programas transversales del Estado que deberán seguir las entidades para integrar sus sedes electrónicas al Portal Único del Estado Colombiano – GOV.CO. Anexo 3 - Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano – gov.co: establece los conceptos y lineamientos generales para la integración de las ventanillas únicas digitales a GOV.CO. Anexo 3.1 - Guía de diseño gráfico para ventanillas únicas digitales: brinda las recomendaciones de acondicionamiento gráfico generales para ventanillas únicas digitales, con las instrucciones de identidad visual de obligatorio cumplimiento por parte de las autoridades. Anexo 5 - Guía de Integración de trámites GOV.CO: establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que</i>

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

No.	Norma	Descripción
		<i>deben cumplir las autoridades para integrar sus trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO. Anexo 5.1 - Guía de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA s y Consulta de Acceso a Información Pública a Gov.co: establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que deben cumplir las autoridades para integrar sus trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado colombiano -GOV.CO.</i>
19	Resolución Interna 2359 de 2019 Ministerio del Deporte	<i>"Se crean los Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio del Deporte, se denomina GIT Servicio Integral al Ciudadano y tiene como principal objetivo acercar este Ministerio a la ciudadanía"</i>
20	Resolución No. 001996 de 25 de octubre de 2019 Ministerio del Deporte	<i>"Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte".</i>
21	Resolución No. 001757 del 12 de noviembre de 2021 Ministerio del Deporte	<i>"Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte", y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte"</i>
22	Resolución No. 001709 del 29 de diciembre de 2022 Ministerio del Deporte	<i>"Por medio de la cual se modifica la Resolución 001757 del 12 de noviembre del 2021 por medio de la cual se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte"</i>
23	Resolución No. 000625 del 28 de junio de 2023 Ministerio del Deporte	<i>"Por medio de la cual se modifica Resolución No. 1757 del 12 de noviembre de 2021, por medio de la cual se deroga Resolución 1996 del 2019, "por la cual se reglamente el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte" y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte", y se deroga la Resolución 1709 del 29 de diciembre del 2022</i>
24	Proceso código SI-CP-001	<i>"Servicio Integral al Ciudadano" código SI-CP-001.</i>
25	Procedimiento SI-PD-014 Versión 10 Fecha: 27/12/2022	<i>Procedimiento recepción, trámite y seguimiento de peticiones.</i>

1.7. Auditora: Nubia Stella Luis Rojas – Profesional Especializada OCl.

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

2. METODOLOGÍA:

La Oficina de Control Interno del Ministerio del Deporte, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que “... *la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”, realizó el presente seguimiento, abarcando la verificación del cumplimiento normativo de la Entidad con las políticas sobre la materia y en particular las relacionadas con la “*transparencia, participación y el servicio al ciudadano*” y dentro de estas, observar que las acciones implementadas estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la disponibilidad de la información sobre los trámites, servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas, entre otros con la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional), reglamentada por el Decreto Nacional No. 103 de 2015 y demás disposiciones concordantes sobre la materia.

- 2.1. Para el presente seguimiento se aplicaron las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría, como lo es, la observación, comparación, consultas de información, verificación y análisis de base de datos de las PQRSD aportadas por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano.
- 2.2. En este contexto esta Oficina realizó la solicitud de información sobre el seguimiento normativo a las PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2024 mediante radicado No. 2025IE0001614 del 07 de marzo de 2025. Posteriormente, el 12 de marzo de 2025 el GIT de Servicio Integral al Ciudadano emitió respuesta mediante memorando radicado No. 2025IE0001789.
- 2.3. Seguido se procedió a realizar la verificación de las acciones adelantadas por el proceso para dar cumplimiento de establecido por la Ley 1755 de 2015 y Ley 1474 de 2011 - Artículo 76 y de la implementación de la Política de Servicio Integral al Ciudadano.
- 2.4. Por otra parte, se analizó la información consignada en los informes de atención al ciudadano, correspondientes al tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2024, emitidos por el equipo del GIT Servicio Integral al ciudadano de MINDEPORTE, de igual forma, se realizó de manera aleatoria, seguimiento a algunos registros (radicados) en el Sistema de Gestión Documental GESDOC y lo concerniente con este tema en el sitio web, incluyendo a su vez consulta de la información contenida en el enlace denominado Informes de Gestión Servicio Integral al Ciudadano.
- 2.5. Finalmente, se procedió a verificar el seguimiento de las acciones de mejoramiento del proceso Servicio Integral al Ciudadano frente al tema objeto de evaluación, producto de las debilidades detectadas en los Informes finales de seguimiento a las PQRSD al interior del Ministerio del Deporte.

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

2.6. Respuesta recibida por el proceso Servicio Integral al Ciudadano (SIC) referente Acciones iniciadas por parte del Área para el cumplimiento a los planes de mejoramiento en virtud de las recomendaciones del Informe Final de Seguimiento a las PQRSD primer semestre 2024.

“Atendiendo el memorando emitido por la Oficina de Control Interno con Radicado No. 2025IE0001614 de asunto: “Solicitud de información seguimiento normativo a las PQRSD - II Semestre de 2024” remitimos la siguiente información para lo pertinente:

1. Acciones iniciadas por parte del Área para el cumplimiento a los planes de mejoramiento en virtud de las recomendaciones del Informe Final de Seguimiento a las PQRSD primer semestre 2024.

Como consecuencia del Informe Final de Seguimiento a las PQRS primer semestre 2024, no se tuvo hallazgos para el proceso de Servicio Integral al Ciudadano. Se contempló una Oportunidad de mejora así: “OM – SI – 01 – 2024 Debilidad de la información

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

La reunión indicada se dio en el marco del desarrollo del informe de seguimiento y quedó descrita en el aparte de Beneficios de Seguimiento.

Desde el proceso de Servicio Integral al Ciudadano, relacionado a la oportunidad de mejora y a las recomendaciones dadas, se han realizado solicitudes e informado situaciones al Grupo Interno TICS con respecto a las bases de datos automáticas que se descargan por la opción GESDOC/PQRS/Por fecha de radicación. Lo anterior con el fin de que se realicen ajustes en el sistema o se brinde asesoría para realizar de manera óptima la labor.

Entre lo expuesto a TICS tenemos:

1. Que se corrija el hecho de que la base final que se descarga en Excel aparece corrida en algunos campos.

2. Corregir que algunos radicados figuran como “no aplica” en el tiempo de respuesta y son derechos de petición, trámites, entre otros, a los cuales si les aplica el término de respuesta.

3. Cuando se descarga la base, se necesita como primera opción, mostrar EE- Externos Enviados desde el más antiguo, hasta el más reciente, ya que está mostrando en primera instancia, códigos de radicados IE- Internos Enviados, radicados ER - Externos recibidos que los funcionarios y/o contratistas relacionan en la opción “Documentos que lo responden” Se revise porque cuando 4. se filtra la base de excel, se seleccionan los espacios en blanco y no los trae todos ya que las celdas están corridas.

5. En algunos casos el radicado tiene la respuesta en GESDOC, pero el sistema no la trae por estar corridas algunas filas. Se visualiza la fecha de

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

respuesta, pero el EE toca irlo a buscar en GESDOC y toca pasarlo a la base de forma manual.

6. En algunos casos cuando aparece en la opción "Fecha de respuesta" o en "Oportunidad" - NO APLICA-, se debe hacer el cálculo de la fecha de respuesta uno a uno de forma manual y determinar la "Oportunidad" en la respuesta, también de forma manual.

7. En cuanto a los nombres de GIT y Direcciones, también se hace de forma manual el cambio, porque si bien es cierto, están bien por organigrama, para los informes se necesita que se carguen a la misma área y no por organigrama, ya que, para hacer las estadísticas del informe, toca de forma manual estar cambiando el nombre de la dirección para que los datos sean exactos. Por ejemplo: La Oficina Asesora Jurídica figura como Despacho de la ministra y es necesario cambiarle el nombre en dirección y colocar el mismo nombre "Oficina Asesora Jurídica" para que los radicados queden de manera independiente dentro del cálculo de oportunidad en la respuesta, y lo mismo sucede con Control Interno, la OCID, entre otros.

8. De manera manual uno a uno, se revisa en la columna "oportunidad" los campos en blanco para determinar si están dentro o fuera de tiempo cuando no tienen respuesta, pero se observa que la fecha en algunos casos ya pasó (se venció). Así las cosas, sería importante que, para los campos en blanco, si se pasa de la fecha para dar respuesta, automáticamente los marque como por fuera de tiempo y una vez el funcionario o contratista ingrese o integre la respuesta EE en el campo correspondiente, esta condición cambie o no, de acuerdo a la fecha de la respuesta EE.

9. Que no carguen las felicitaciones en esta base PQRS, ya que en la entidad estos documentos no ameritan respuesta y no se toman como PQRS y toca tomarlas una por una y eliminarlas de esta base.

10. Es necesario revisar uno a uno los radicados que ingresaron por los canales (presencial, telefónico y por chat) ya que a veces se ingresan como petición y no se les carga la frase (PARA CERRAR- ATENCIÓN POR CANALES, ETC). Estos radicados que ingresan por canales de atención no ameritan un EE porque se les dio respuesta inmediata al peticionario ciudadano.

11. Sería muy útil que en la opción de respuesta al EE, no se permita que ingresen documentos diferentes a un EE. Que se creen otros campos para que se puedan cargar los memorandos- IE, los PDF, los ER, pero que, en la opción de respuesta a un Externo Recibido, el sistema solo admita un EE.

Cabe anotar que por parte de Servicio Integral al Ciudadano se elaboró un video que también se compartió con TICS mediante el cual se desarrollan unos cuantos ejemplos del paso a paso que se debe llevar a cabo para depurar una base de datos

*Se adjuntan visualizaciones de lo comunicado a TICS. También se anota a continuación el enlace donde se encuentra alojado el video referenciado.
Reunión con Mayra Alejandra Piscioti Rios-20240913_184147-Grabación de la reunión 1.mp4*

(...)"

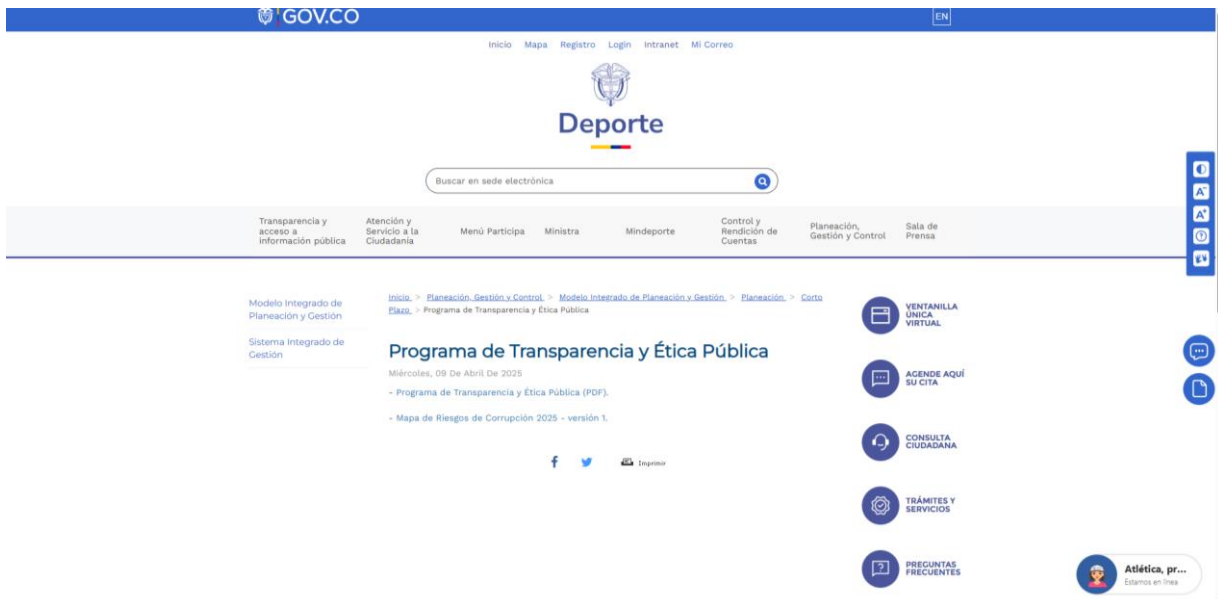
	PROCESO	Versión: 1
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: EI-FR-006
	FORMATO	Fecha: 16/07/2021
INFORME DE SEGUIMIENTO NORMATIVO		

La Oficina de Control Interno se pronuncia frente a las alertas emitidas por el proceso SIC hacia el proceso de TIC's, en relación con las acciones identificadas en el informe de seguimiento correspondiente al primer semestre de 2024.

En primer lugar, se ha identificado una debilidad en la generación de la base de datos de las PQRS, lo que ha obligado al proceso SIC a realizar correcciones manuales en los archivos descargados en Excel. Esta situación puede afectar la efectividad y la oportunidad de la información. Además, la clasificación incorrecta de algunos radicados como "no aplica" en cuanto al tiempo de respuesta genera el riesgo de que ciertos derechos de petición y trámites no sean gestionados oportunamente. Esta situación no ha sido contemplada en la matriz de riesgos del proceso SIC, por lo que se sugiere una revisión del mapa de riesgos del proceso para la vigencia 2025 publicado en la página web del Ministerio del Deporte, como se evidencia en el enlace web <https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/programa-transparencia-etica-publica>

Imagen 1

Consulta Informes, Mapa de Riesgos de Corrupción y Seguimiento de la Ley de Transparencia página WEB Ministerio del Deporte.



Fuente: Consulta realizada el 08/04/2025

Retomando la situación identificada, esta podría afectar la correcta tipificación normativa y las estadísticas derivadas de los informes, puntualmente en lo relacionado con la gestión oportuna de los documentos tipo derecho de petición, por tanto, el proceso SIC necesariamente requiere dejar evidencia del tratamiento a este riesgo.

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

Por otra parte, se recomienda incluir en los términos de referencia de la contratación del sistema de gestión documental, especificaciones sobre la capacidad del software para organizar automáticamente los radicados EE (Externos Enviados) de manera cronológica, desde el más antiguo hasta el más reciente. Además, es importante que el sistema permita la identificación y corrección de cualquier inconsistencia en los datos, como campos desplazados o radicados incorrectamente clasificados, por tanto, se requiere que el proceso del TIC'S establezca una exigencia tecnológica en sus estudios previos de contratación.

Ahora, se identificó que aplicativo GESDOC permite la finalización de los radicados ER (Externos Recibidos), sin tener certeza, que el documento EE corresponda al radicado final o la ampliación de plazo de respuesta, lo cual, se recomienda que esta situación sea planteada en análisis para la formulación del mapa de riesgos Institucionales

<https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/programa-transparencia-etica-publica&ne&inf=0>

Estas alertas tienen implicaciones directas en el cumplimiento del marco normativo derivado de la falta en la tipificación de algunos radicados y, por ende, su oportuna gestión, puede conllevar al incumplimiento de la Ley 190 de 1995, que establece normas para preservar la moralidad en la administración pública y la lucha contra la corrupción, en particular a la integridad y confiabilidad de la información. Asimismo, estas deficiencias pueden afectar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en lo que respecta a las debilidades en los reportes de PQRSD generados por el aplicativo GESDOC que pueden comprometer la capacidad de la entidad para proporcionar información precisa y accesible, lo cual es fundamental para la rendición de cuentas y la confianza pública frente a la transparencia de la información.

2.7. Cumplimiento Normativo

2.7.1 La dimensión normativa abarca la implementación de mecanismos que la Entidad pone a disposición de la ciudadanía, la orientación de los requerimientos formulados como herramientas y finaliza con la evaluación de la percepción para los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.

2.7.2 Verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, con base al marco normativo establecido en la Tabla No. 1 del presente informe.

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

2.8.1. Para la verificación de este punto se contrastó y evaluó la información aportada por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, sobre los canales de atención disponibles por el Ministerio del Deporte definidos en la carta del trato digno al ciudadano que se encuentra publicada en página web:

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

https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2025/SERVICIO_INTEGRAL_AL_CIUADANO/Carta_Trato_Digno_2025.pdf en el mismo sentido la Oficina de Control Interno verificó y evaluó los aspectos requeridos por la normatividad vigente, los cuales contemplan la forma en que las entidades Públicas del Orden Nacional deben facilitar para el acceso a los tramites, servicios y/o información, No obstante, se sugiere al proceso SIC referenciar al inicio y la presentación del documento el año de vigencia del documento.

- 2.8.2.** Lo anterior, haciendo énfasis en las Resoluciones 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” Anexos 1 y 2 y la Resolución 2893 de 2020 “Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA, y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado colombiano, y se dictan otras disposiciones” Anexos 1, 3, y 5.

Ahora, teniendo en cuenta la alerta expresada por el proceso SIC

“(…)

Es necesario revisar uno a uno los radicados que ingresaron por los canales (presencial, telefónico y por chat) ya que a veces se ingresan como petición y no se les carga la frase (PARA CERRAR- ATENCIÓN POR CANALES, ETC). Estos radicados que ingresan por canales de atención no ameritan un EE porque se les dio respuesta inmediata al peticionario ciudadano”.

De lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda al proceso de TIC’s realizar una verificación de los radicados históricos que han presentado situaciones similares, ya que pueden existir radicados abiertos de otras vigencias con la connotación “*para cerrar por atención realizada a través de los canales*”.

Así mismo, el aplicativo GESDOC podría generar estadísticas que permitan identificar mejoras para la accesibilidad en los canales establecidos actualmente por el Ministerio del Deporte, contribuyendo así al avance en el cumplimiento de la Resolución 2893 de 2020, Anexos 1, 3 y 5.

2.9. Canales de Atención del Ministerio del Deporte

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

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

Tabla 2

Canales vigentes – Atención PQRSD Mindeporte.

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

Fuente: Verificación del Auditor para el presente informe.

A partir de la verificación del contenido de los informes de gestión del III y IV trimestre de 2024, publicados en el enlace web [Informe de Gestión Servicio Integral al Ciudadano 2024 - Ministerio del Deporte](#), se recomienda al proceso incluir información relacionada con las fechas en las que la modalidad presencial fueron reemplazadas por los canales de atención telefónica y virtual por motivos de autorización de trabajo en casa¹ entre otras. Lo cual influye en la generación de la frecuencia estadística de cada modalidad.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno, debido a que todas las dependencias misionales del Ministerio del Deporte se encuentran ubicadas la Sede de la CI 63 #59a-06, Bogotá, y dado el reciente cambio de sede de la Dirección de Recursos y Herramientas Deportivas y la

¹ Por motivos de racionamiento de agua, cortes de luz, entre otros.

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

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo, se sugiere al proceso SIC, presentar ante el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño la necesidad de establecer un punto de atención presencial en la sede administrativa del Centro de Alto Rendimiento (CAR), lo cual se verificara en la actualización de la información de los canales de atención del Ministerio del Deporte.

De acuerdo con la información contenida en el informe de gestión anual correspondiente a la vigencia 2024 del área de Servicio al Ciudadano, se identificó la siguiente distribución con base en los datos reportados, como se presenta a continuación:

Tabla 3

Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento durante el año 2024.

CANALES DE ATENCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Atención presencial	0	11	6	11	6	5	39
Chat	243	133	62	103	77	27	645
Correo Electrónico	1280	1397	1240	1067	958	835	6777
gov.co	2	1	9	7	2	0	21
Línea conmutador	321	209	90	268	192	105	1185
Línea Directa	2	0	1	1	0	0	4
Línea Gratuita	0	0	2	13	5	1	21
Página WEB Sistema de Gestión de Peticiones	358	477	416	294	260	157	1962
Ventanilla Única	139	160	155	120	144	83	801
Consulta de acceso a información pública respuesta automática	265	0	915	247	270	190	1887
TOTAL	2610	2388	2896	2131	1914	1403	13342

Fuente: Elaboración propia OCI. Tomado del informe de Gestión Anual 2024.

Acorde a las cifras de la tabla 3, durante el período de julio a diciembre se registraron un total de 13342 atenciones a través de diversos canales, evidenciándose como los más utilizados, el correo electrónico (6777 atenciones), la consulta de acceso a información pública con respuesta automática (1887) y la página web del Sistema de Gestión de Peticiones (1962), lo que evidencia una preferencia por los medios digitales y asincrónicos.

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

En contraste, los canales como la atención presencial, la línea directa, gov.co y la línea gratuita, presentaron una participación baja, sumando entre todos menos del 0.5% del total. El mes con mayor actividad fue junio (4.196 atenciones), es decir la consulta automática es de alto uso, mientras que diciembre presentó el nivel más bajo (1.403). Lo anterior infiere, una tendencia decreciente en la mayoría de los canales, especialmente en el chat y el correo electrónico, a partir de agosto. Estos resultados sugieren una necesidad de fortalecer y optimizar los canales digitales más utilizados, al tiempo que se evalúa la pertinencia de mantener los canales con escasa demanda, por tanto, la articulación entre los procesos SIC, TIC's y Comunicaciones es fundamental para las tendencias de acceso de la ciudadanía.

2.10. Instrumentos para la Medición y Percepción del Servicio

2.10.1 Teniendo en cuenta lo informado por el GIT de Servicio al Ciudadano mediante memorando No. 2025IE0001789, en el numeral 4 el cual refiere lo siguiente: “*El Ministerio del deporte cuenta con los siguientes instrumentos que permiten medir la percepción de la calidad:*

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

Al contrastar con la respuesta enviada por el proceso SIC en numeral 7, referente con la medición consolidada, el número de eventos cubiertos con encuestas de satisfacción al ciudadano relacionado en la tabla N° 4 de personas asignadas por evento y número de encuestas realizadas y resultado obtenido, evidencias o informe respectivo, descritas en la siguiente tabla:

Tabla 4

Cuadro resumen resultados de la percepción de la calidad en el servicio tercer y cuarto trimestre de 2024.

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

Trimestre	Evento evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas	Número de personas asignadas
Tercero	Encuentro Nacional Campamentos Juveniles – Armenia 2024	Recreación	Armenia	Julio	95%	58	1
	Congreso Empresarial del Deporte	IVC	Bogotá	Octubre	96%	91	1
	XXII Juegos de la Función Pública	Deporte Social Comunitario	Bogotá	Octubre	94%	396	1
	Evento Rendición de cuentas 2023-2024	GIT SIC	Bogotá	Noviembre	97%	65	1
Cuarto	I Juegos Nacionales Juveniles Sector Olímpico y Paralímpico	GIT Juegos y Eventos	Eje Cafetero - Bucaramanga	Noviembre	89%	281	1
	Taller de Actividad Física dirigida grupal Sincelejo 2024	GIT Actividad Física	Sincelejo	Noviembre	99%	49	1
	Final Nacional Juegos Interscholásticos 2024	GIT Deporte Escolar	Bogotá	Diciembre	87%	199	1
	Informe de Informe de Percepción de la Calidad Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales	GIT Deporte Social Comunitario	Valledupar-Yopal-Ibagué	Diciembre	87%	76	1

Fuente: Respuesta GIT Servicio Integral al ciudadano radicado N° 2025IE0001789

Adicionalmente, el proceso SIC indica que: “los informes correspondientes pueden consultarse en:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/medicion-percepcion-calidad-tramites-servicios-productos/informes-percepcion-calidad-servicio/informes-percepcion-calidad-servicio-2024>”

Como resultado del contraste entre la información reportada y el contenido de los informes de gestión del tercer y cuarto trimestre, se evidencia coincidencia en los datos.

No obstante, al analizar que, a lo largo de todos los eventos, se asignó a una (1) sola persona para la recolección de las encuestas (relacionadas en la tabla No. 4), cuya carga varió entre 199 y 58 encuestas. Se sugiere revisar si la asignación de una única persona es suficiente en eventos que requieren una mayor cobertura en la aplicación de encuestas.

A su vez, en el aplicativo Isolución se encuentran los formatos “Encuesta de medición de percepción de la calidad en el servicio SI-FR-019” y “Encuesta de percepción de calidad en respuesta a peticiones, canales de atención, trámites y servicios SI-FR-026” se encuentran actualizados en el aplicativo para consulta en Isolución.

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

2.11. Política Pública de Servicio Integral al Ciudadano

Para la vigencia del segundo semestre del 2023, se llevó a cabo la sesión extraordinaria del 20 y 27 de diciembre de 2023, ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante la cual fue aprobada la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, así las cosas, se consultó la página web del Ministerio del Deporte en la cual se encuentra publicada con fecha de martes 23 de enero de 2024 <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano#:~:text=La%20Pol%C3%ADtica%20Institucional%20de%20Servicio,la%20garant%C3%ADa%20de%20los%20derechos>

Imagen 2

Política institucional de Servicio al Ciudadano



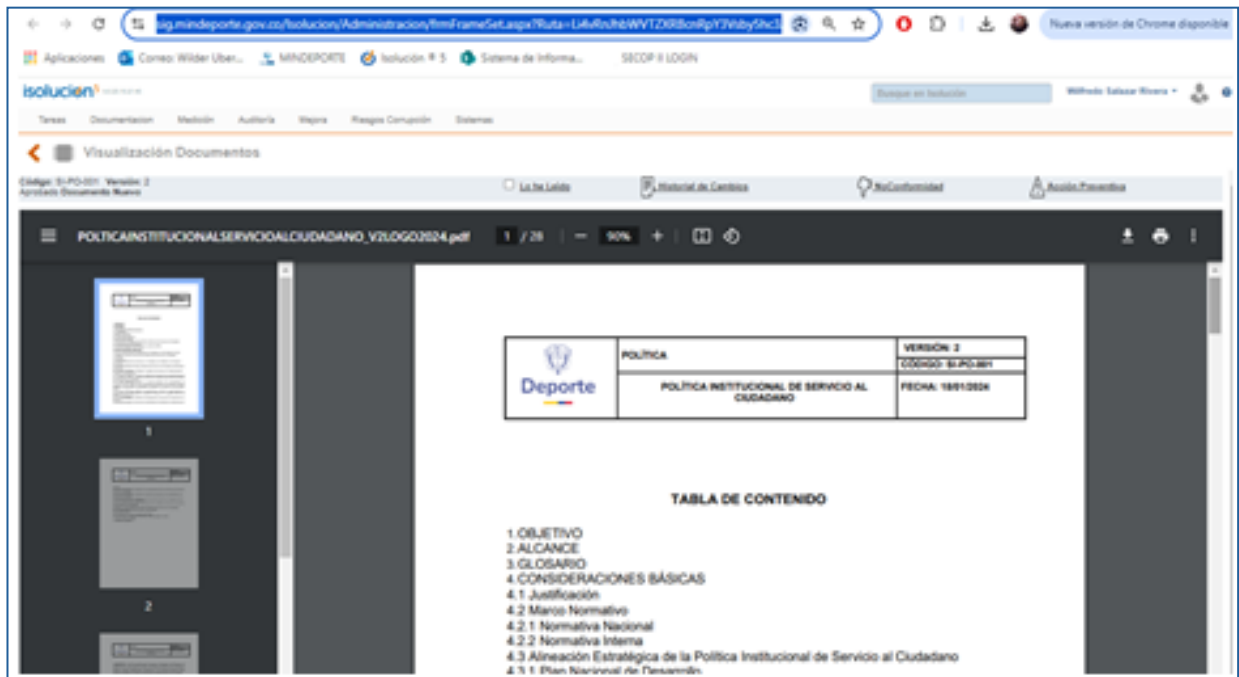
Fuente: Pagina Web Ministerio del Deporte consulta del 08/04/2025

De igual manera, se tomó el enlace del anterior informe de seguimiento, la cual dicha Política se encuentra publicada en el aplicativo Isolucion en el link <https://sig.mindeporte.gov.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A%2fUGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvNENvbGRlcG9ydGVzLzQvNDJjMDMzNjA3ODUzNGFmMGE4NzdhNTQyMjY0ZDA0NmIvNDJjMDMzNjA3ODUzNGFmMGE4NzdhNTQyMjY0ZDA0NmIuYXNwJkIEQVJUSUNVTE89Njc5Mzk%3d>

Imagen 3

Política institucional de Servicio al Ciudadano Isolución SI-PO-001 V2

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



Fuente: Aplicativo Isolucion consulta del 08/04/2025

2.12. Informes de Gestión Servicio al Ciudadano 2024

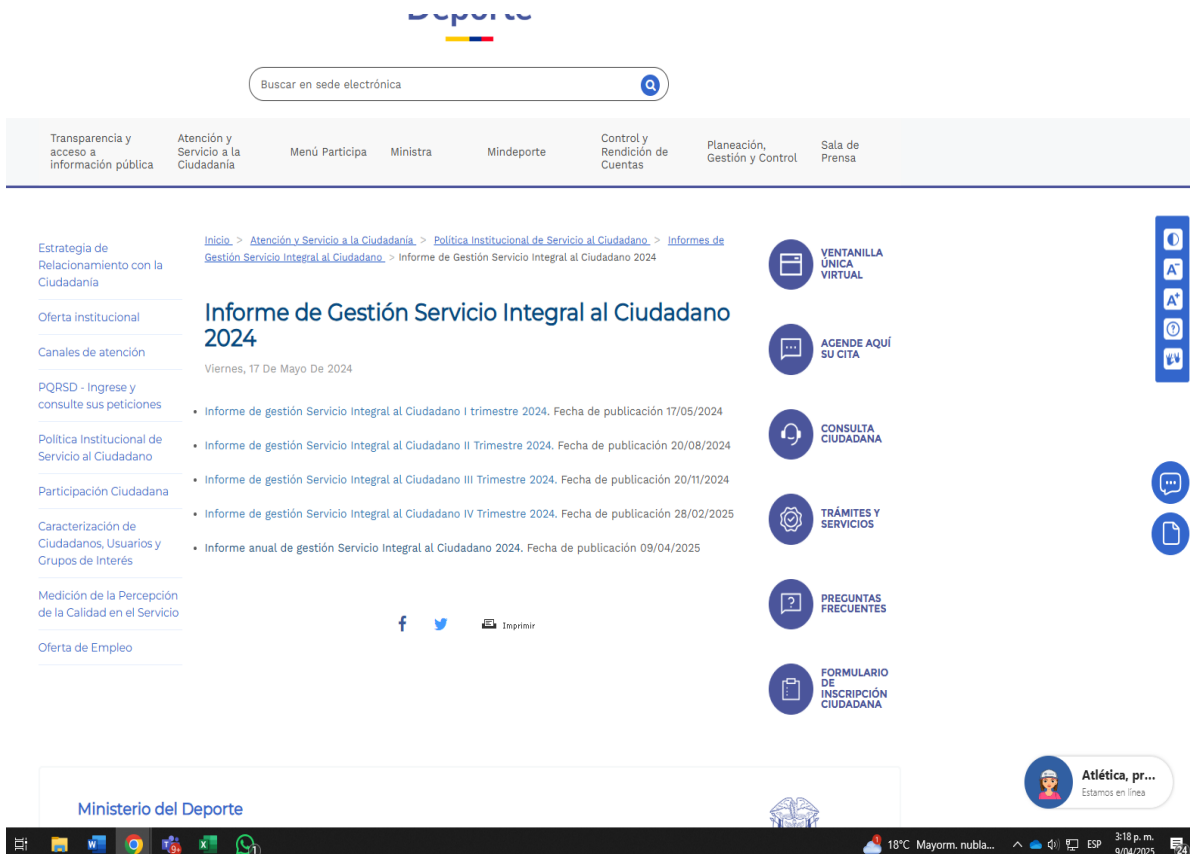
Para la verificación de este punto se contrastó la información aportada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, remitida por memorando con numero de radicado 2025IE0001789 del 12 de marzo de 2025 con anexo “Base Excel 2 semestre 2024” información la cual es extraída del aplicativo de Gestión documental del Ministerio del Deporte – GESDOC, así mismo, la página web del Ministerio donde reposan los Informes de Gestión Servicio Integral al Ciudadano correspondientes al II y IV, trimestre de la vigencia 2024, en el link evidenciando lo siguiente:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-gestion-servicio-integral-al-ciudadano-2024>

Imagen 4

Informes de Gestión Servicio al Ciudadano 2024

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



Buscar en sede electrónica

Transparencia y acceso a información pública | Atención y Servicio a la Ciudadanía | Menú Participa | Ministra | Mindeporte | Control y Rendición de Cuentas | Planeación, Gestión y Control | Sala de Prensa

Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía

Oferta institucional

Canales de atención

PQRSD - Ingrese y consulte sus peticiones

Política Institucional de Servicio al Ciudadano

Participación Ciudadana

Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés

Medición de la Percepción de la Calidad en el Servicio

Oferta de Empleo

Inicio > Atención y Servicio a la Ciudadanía > Política Institucional de Servicio al Ciudadano > Informes de Gestión Servicio Integral al Ciudadano > Informe de Gestión Servicio Integral al Ciudadano 2024

Informe de Gestión Servicio Integral al Ciudadano 2024

Viernes, 17 De Mayo De 2024

- Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano I trimestre 2024. Fecha de publicación 17/05/2024
- Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano II Trimestre 2024. Fecha de publicación 20/08/2024
- Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano III Trimestre 2024. Fecha de publicación 20/11/2024
- Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano IV Trimestre 2024. Fecha de publicación 28/02/2025
- Informe anual de gestión Servicio Integral al Ciudadano 2024. Fecha de publicación 09/04/2025

VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL

AGENDE AQUÍ SU CITA

CONSULTA CIUDADANA

TRÁMITES Y SERVICIOS

PREGUNTAS FRECUENTES

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN CIUDADANA

Ministerio del Deporte

Atlética, pr...
Estamos en línea

Fuente: Pagina Web Ministerio del Deporte consulta del 09/04/2025

Por otro lado, al analizar el procedimiento de medición de percepción de calidad en trámites, servicios o productos (código SI-PD-016), se evidenció que el proceso de Servicio Integral al Ciudadano publicó de forma extemporánea el informe anual institucional correspondiente a la vigencia 2024. Este fue divulgado el 9 de abril de 2025 en la página web de la entidad, a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-gestion-servicio-integral-al-ciudadano-2024>.

Se recomienda que su divulgación oportuna sea al inicio de la vigencia, ya que fortalece la transparencia institucional, así como la presentación de resultados en el Primer Comité Institucional de Gestión y Desempeño, lo cual puede coadyuvar en la toma de decisiones por parte de la Línea Estratégica de Defensa del Ministerio.

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

2.13. Distribución por tipo de Petición

Para la verificación de este punto, se contrastó la información aportada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, remitida mediante memorando con número de radicado 2025IE0001789 del 12 de marzo de 2025, con el anexo titulado “Base Excel 2° semestre 2024”. Manifiesta el proceso (SIC) que la información fue extraída del aplicativo de gestión documental del Ministerio del Deporte – GESDOC con fecha de descarga del día 05 de marzo de 2025.

En el marco de la metodología de verificación, y a partir del ejercicio comparativo de la información contenida en los Informes de Gestión del Servicio Integral al Ciudadano, correspondientes al tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2024, publicados en la página web del Ministerio, se identificó que la información procesada, presentaba diferencias con las cantidades y clasificaciones contenidas en la base Excel 2° semestre 2024 recibida en el radicado 2025IE0001789 del 12 de marzo de 2025.

Esta situación representó una limitante para el seguimiento cuantitativo, frente a la coincidencia de las tipologías y términos de respuesta para la verificación de la oportunidad de las PQRS, lo cual podría inducir a error durante el proceso de verificación, afectando la rigurosidad del análisis correspondiente.

A manera de salvedad, en relación con el uso de esta segunda base, el proceso SIC manifestó que, durante el periodo evaluado, la información fue objeto de modificaciones debido a procesos de reclasificación de tipologías (que inciden en los términos de las peticiones) y de asignación de responsables.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno recomienda establecer, dentro del procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones, un plazo máximo para realizar cambios relacionados con tipologías, responsables u otros ajustes que puedan surgir. Asimismo, se sugiere definir un tratamiento formal para estos cambios, que garantice la trazabilidad, transparencia y oportunidad en la gestión de la información.

Por tal motivo, mediante correo electrónico del 09 de abril de 2025, se recibió una segunda base de datos (ver Anexo 1), la cual fue coincidente con los resultados presentados en el informe anual de gestión.

A partir de esta última base, se realizó el procesamiento para el análisis de la información, cuyos resultados se presentan a continuación:

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

Tabla No. 3.

Distribución por tipo de PQRSD durante el 2° semestre 2024.

Tipología documento	PQRSD II Semestre 2024	Distribución %
Consultas de Acceso a la información Pública	37	0,32%
Denuncias	106	0,93%
Derechos de Petición	9899	86,42%
Servicios	19	0,17%
Solicitudes Certificación	950	8,29%
Tramites	444	3,88%
Total	11455	100%

Fuente: *Elaboración propia OCI. Tomado de la base de datos GESDOC segundo semestre de 2024 – Base recibida del 09/04/2025.*

Acorde al informe de gestión anual de 2024 del proceso SIC, se registraron un total de 21.992 radicados. De estos, 11.455 correspondieron al segundo semestre, distribuidos por mes de la siguiente manera:

Tabla 5

Distribución PQRSD por mes – segundo semestre de 2024.

Tipologías	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Distribución porcentual
Consultas de acceso a información pública	2	6	7	7	11	4	37	0,3%
Denuncias	9	9	15	31	19	23	106	0,9%
Derecho de Petición	2059	1994	1646	1675	1509	1016	9899	86,4%
Servicios	2	3	3	4	4	3	19	0,2%
Solicitud de Certificación	167	301	216	77	46	143	950	8,3%
Trámites	106	75	94	90	55	24	444	3,9%
Total general	2345	2388	1981	1884	1644	1213	11455	100,0%

Fuente: *Elaboración propia OCI. Tomado de la base de datos GESDOC - segundo semestre de 2024 – Base recibida del 09/04/2025.*

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

Es importante, mencionar que según informe de gestión de la vigencia 2024, “*las consultas de acceso de información pública respuesta automática*” con un total de 37 registros corresponden a la gestión de la página web del Ministerio del Deporte, estas consultas comprenden consultas en: Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte; Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones.

Imagen 5 Distribución por tipo de petición y sus categorías ingresadas a través de la página WEB - Sistema de Gestión documental GESDOC

Total	21248	744	21992	97%
Consultas de acceso a información pública respuesta automática	14131	0	14131	100%
Total General	35379	744	36123	98%

Fuente: Tabla 7 Informe anual de gestión 2024 Servicio al Ciudadano. Tomado de la página 12.

Se recomienda que, en la documentación del Sistema de Gestión publicada en Isolución, se incluya una descripción clara y detallada del tratamiento que realiza el Ministerio del Deporte respecto a las “*consultas de acceso a la información pública con respuesta automática*”. Esto con el fin de garantizar coherencia y trazabilidad, ya que actualmente se está realizando una cuantificación y clasificación de esta tipología en los distintos informes de gestión emitidos por el proceso.

2.14. Oportunidad en la Respuesta

Durante el período analizado (junio a diciembre), se gestionaron un total de 11.455 solicitudes, de las cuales 11.336 (equivalentes al 98,96%) fueron atendidas dentro de los términos establecidos, lo que evidencia un alto nivel de cumplimiento y eficiencia en la gestión. Por otro lado, 119 solicitudes (1,04%) fueron atendidas fuera de los plazos, representando una proporción mínima que sugiere el fortalecimiento en la oportunidad en los tiempos de respuesta.

Los meses con mayor cantidad de radicados fueron agosto (2.388) y julio (2.345), mientras que diciembre registró la cifra más baja (1.213) con relación a los demás del periodo. En términos generales, se observa una tendencia hacia la mejora en la gestión oportuna de las solicitudes, como se muestra en la Tabla 5.

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

Oportunidad	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	%
Dentro de términos	2315	2385	1975	1883	1633	1145	11336	98,96%
Fuera de términos	30	3	6	1	11	68	119	1,04%

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

Oportunidad	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	%
Total general	2345	2388	1981	1884	1644	1213	11455	100%

Fuente: Elaboración propia OCl. Tomado de la base de datos GESDOC - segundo semestre de 2024 – Base recibida del 09/04/2025.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Resolución 1747 de 2021 del Ministerio del Deporte, en el marco del proceso de seguimiento, se implementaron mecanismos de control y mejora orientados a fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas, tanto de manera general como en las distintas dependencias. No obstante, el marco legal del derecho fundamental de petición exige dar respuesta dentro de los plazos establecidos para tal fin, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Tabla 6
Distribución de radicados fuera de términos con respuesta por dependencia.

Dependencia destino	Radicado	Fecha de radicación	Tiempo extemporáneo	Radicado de salida
100 - DESPACHO DEL MINISTRO (2)	2024ER0018695	4/07/2024	142	2024EE0022336
	2024ER0018973	5/07/2024	141	2024EE0022338
120 OFICINA JURÍDICA (2)	2024ER0040467	18/12/2024	13	2025EE0003711
	2024ER0040492	18/12/2024	13	2025EE0003711
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (5)	2024ER0018352	2/07/2024	144	2024EE0032026
	2024ER0018616	4/07/2024	142	2024EE0021457
	2024ER0039876	12/12/2024	32	2025EE0001263
	2024ER0039962	12/12/2024	32	2025EE0001264
	2024ER0041214	30/12/2024	21	2025EE0001898
200 SECRETARÍA GENERAL (3)	2024ER0040202	16/12/2024	30	2025EE0001127
	2024ER0041207	30/12/2024	26	2025EE0000979
	2024ER0041312	31/12/2024	25	2025EE0001421
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO (10)	2024ER0018284	1/07/2024	145	2024EE0021770
	2024ER0018663	4/07/2024	147	2024EE0021444
	2024ER0039460	9/12/2024	35	2025EE0001119
	2024ER0039462	9/12/2024	35	2025EE0001119
	2024ER0039473	9/12/2024	40	2025EE0001970
	2024ER0039534	10/12/2024	34	2025EE0001459
	2024ER0040253	16/12/2024	30	2025EE0001462
	2024ER0040421	18/12/2024	28	2025EE0001460
	2024ER0040552	19/12/2024	27	2025EE0000753

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

Dependencia destino	Radicado	Fecha de radicación	Tiempo extemporáneo	Radicado de salida
	2024ER0040823	23/12/2024	25	2025EE0000754
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO (15)	2024ER0018292	1/07/2024	145	2024EE0021076
	2024ER0018405	2/07/2024	144	2024EE0028381
	2024ER0018474	3/07/2024	148	2024EE0021380
	2024ER0018662	4/07/2024	154	2024EE0019144
	2024ER0018665	4/07/2024	154	2024EE0019146
	2024ER0018671	4/07/2024	154	2024EE0019144
	2024ER0018678	4/07/2024	154	2024EE0019146
	2024ER0018681	4/07/2024	154	2024EE0019152
	2024ER0018826	5/07/2024	141	2024EE0021639
	2024ER0019224	9/07/2024	139	2024EE0021988
	2024ER0039816	11/12/2024	33	2025EE0001129
	2024ER0039889	12/12/2024	32	2025EE0001115
	2024ER0040023	13/12/2024	31	2025EE0000235
	2024ER0040088	13/12/2024	31	2025EE0001095
	2024ER0040646	19/12/2024	27	2025EE0001074
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO (6)	2024ER0018962	5/07/2024	141	2024EE0026606
	2024ER0018975	5/07/2024	141	2024EE0026606
	2024ER0039387	8/12/2024	36	2025EE0003345
	2024ER0040595	19/12/2024	27	2025EE0003037
	2024ER0041136	28/12/2024	22	2025EE0002863
	2024ER0041146	28/12/2024	27	2025EE0002879
340 - DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL (28)	2024ER0018470	3/07/2024	143	2024EE0022911
	2024ER0018482	3/07/2024	143	2024EE0023776
	2024ER0018529	3/07/2024	143	2024EE0029999
	2024ER0018785	5/07/2024	141	2024EE0021495
	2024ER0018840	5/07/2024	141	2024EE0021537
	2024ER0019003	6/07/2024	141	2024EE0023123
	2024ER0019054	8/07/2024	140	2024EE0023122
	2024ER0039532	10/12/2024	34	2025EE0003923
	2024ER0039549	10/12/2024	34	2024EE0043680
	2024ER0039629	10/12/2024	34	2025EE0003922
	2024ER0039711	11/12/2024	33	2025EE0004844
	2024ER0039869	12/12/2024	32	2025EE0003967

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

Dependencia destino	Radicado	Fecha de radicación	Tiempo extemporáneo	Radicado de salida
	2024ER0039972	13/12/2024	31	2025EE0003986
	2024ER0040210	16/12/2024	30	2025EE0004013
	2024ER0040212	16/12/2024	30	2025EE0002051
	2024ER0040278	17/12/2024	29	2025EE0004306
	2024ER0040301	17/12/2024	29	2025EE0004180
	2024ER0040328	17/12/2024	29	2025EE0004027
	2024ER0040335	17/12/2024	29	2025EE0000373
	2024ER0040451	18/12/2024	28	2024EE0042910
	2024ER0040489	18/12/2024	28	2025EE0001499
	2024ER0040491	18/12/2024	28	2025EE0004101
	2024ER0040717	20/12/2024	26	2025EE0004103
	2024ER0040815	23/12/2024	25	2025EE0004106
	2024ER0040822	23/12/2024	25	2025EE0004107
	2024ER0041045	27/12/2024	22	2025EE0004108
	2024ER0041107	27/12/2024	22	2025EE0003429
	2024ER0041266	31/12/2024	20	2025EE0004110

Fuente: Elaboración propia OCI. Tomado de la base de datos GESDOC - segundo semestre de 2024 – Base recibida del 09/04/2025.

Los resultados de la tabla 6 permiten evidenciar un total de setenta y un (71) radicados de entrada que fueron respondidos de manera extemporánea por parte de las diferentes dependencias del Ministerio del Deporte, con tiempos que, en algunos casos, superan los 140 días, lo que constituye un incumplimiento a los términos legales establecidos para dar respuesta oportuna a los derechos de petición. La Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional presenta 28 radicados de respuesta extemporáneos, seguida por la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo (15), el Despacho del Viceministro (10), la Dirección de Fomento y Desarrollo (6), Oficina Asesora de Planeación (5); Secretaría General (3), Despacho del Ministerio (2) y la Oficina Jurídica (2).

La anterior situación, muestra un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, dado que los datos de la tabla 6, pone de manifiesto la existencia de demoras que pueden afectar la oportunidad en la atención al ciudadano.

Otro aspecto analizado en el seguimiento del presente informe corresponde a los radicados de entrada del segundo semestre de 2024 que, según el Sistema de Gestión Documental, se encuentran marcados con la descripción “Esperando respuesta”. En este sentido, en la siguiente tabla se presentan los radicados que cumplen con dicha condición:

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

Tabla 7

Radicados fuera de términos esperando respuesta por Dependencia.

Dependencia destino	Radicado	Fecha de radicación	Tipo documental
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (3)	2024ER0036529	14/11/2024	Derecho de Petición
	2024ER0037622	22/11/2024	Derecho de Petición
	2024ER0038339	28/11/2024	Derecho de Petición
SECRETARÍA GENERAL (TOTAL: 4) GESTIÓN ADMINISTRATIVA (1), GIT TICS (1), GIT TALENTO HUMANO (2)	2024ER0027038	2/09/2024	Derecho de Petición
	2024ER0027409	4/09/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039565	10/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0040494	18/12/2024	Derecho de Petición
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO (9)	2024ER0018491	3/07/2024	Derecho de Petición
	2024ER0019892	12/07/2024	Derecho de Petición
	2024ER0027195	3/09/2024	Derecho de Petición
	2024ER0028936	17/09/2024	Derecho de Petición
	2024ER0029722	23/09/2024	Derecho de Petición
	2024ER0030654	30/09/2024	Derecho de Petición
	2024ER0033698	23/10/2024	Derecho de Petición
	2024ER0035927	8/11/2024	Derecho de Petición
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO (10)	2024ER0018776	5/07/2024	Derecho de Petición
	2024ER0019751	11/07/2024	Derecho de Petición
	2024ER0019862	12/07/2024	Derecho de Petición
	2024ER0024612	16/08/2024	Derecho de Petición
	2024ER0025477	22/08/2024	Trámite
	2024ER0025948	27/08/2024	Trámite
	2024ER0035234	3/11/2024	Trámite
	2024ER0036789	18/11/2024	Derecho de Petición
	2024ER0037425	21/11/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039050	4/12/2024	Derecho de Petición
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL (1)	2024ER0039274	6/12/2024	Derecho de Petición
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL (21)	2024ER0036931	18/11/2024	Derecho de Petición
	2024ER0037204	20/11/2024	Derecho de Petición
	2024ER0038546	29/11/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039174	5/12/2024	Derecho de Petición

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

Dependencia destino	Radicado	Fecha de radicación	Tipo documental
	2024ER0039194	5/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039199	5/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039592	10/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039636	10/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039737	11/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039835	12/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039837	12/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039838	12/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039878	12/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0039918	12/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0040322	17/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0040433	18/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0040464	18/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0040497	19/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0040515	18/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0040650	19/12/2024	Derecho de Petición
	2024ER0040870	23/12/2024	Derecho de Petición

Fuente: Elaboración propia OCI. Tomado de la base de datos GESDOC segundo semestre de 2024 – Base recibida del 09/04/2025.

Los radicados relacionados en la tabla 7, clasificados bajo el estado “Esperando respuesta”, corresponden a un total de cuarenta y ocho (48) documentos de entrada. En orden descendente, se identifica la Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional concentra el mayor número de casos (21), le siguen, Dirección de Fomento y Desarrollo (10), la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo (9), Secretaría General (4), Oficina Asesora de Planeación (3) y Dirección de Inspección, Vigilancia y Control (1), presentan radicados pendientes de respuesta, situación que evidencia posibles debilidades en la trazabilidad documental (como la falta de asociación con la respuesta definitiva) o en la gestión oportuna de las solicitudes, lo que representa un riesgo significativo frente al cumplimiento oportuno de los términos legales de respuesta.

Esta debilidad compromete directamente a los procesos de Apoyo a la Infraestructura Técnica y Científica (ATC), Fomento al Desarrollo Humano y Social (FD), Altos Logros (AL), Secretaría General (GH, GT y RF), Direccionamiento Estratégico (DE), IVC (Inspección, Vigilancia y Control) a quienes se les recomienda implementar acciones correctivas, preventivas y de verificación para mitigar el riesgo identificado.

Lo anterior, evidencia la exposición a la posible materialización del riesgo identificado en el Mapa de Riesgos de Gestión del Ministerio del Deporte, denominado: “Posibilidad de

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

afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente, por desorganización en el desarrollo de actividades del funcionario o contratista a cargo y/o desconocimiento del manejo del sistema de gestión documental de la entidad". En este contexto, y sin perjuicio de las acciones de control que actualmente ejerce la dependencia competente, se hace necesario adoptar las medidas administrativas correspondientes, con el fin de mitigar el impacto de este riesgo y garantizar el cumplimiento oportuno de los deberes institucionales, teniendo como principio lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, en su Artículo 2.2.21.2.2 Responsables – literal e.

e. El servidor público, como eje del Sistema de Control Interno, tiene la obligación de realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y autoevaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno del organismo o entidad a la cual pertenece.

2.15. Recepción de las PQRSD dentro de términos Dependencias al II semestre del 2024.

Una vez analizada la base de datos remitida por el GIT Servicio Integral al Ciudadano extraída del aplicativo GESDOC y denominada “Base Excel”, a nivel de distribución porcentual los radicados dentro de términos evidencian que la Secretaría General con 3.527 radicados, representaron el 31,04%, la Dirección de Fomento y Desarrollo (20,80%) y la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control (14,98%).

Para el caso de las otras dependencias como la Oficina Asesora de Planeación, Oficina Jurídica, Oficina de Control Interno Disciplinario y Oficina de Control Interno reflejan cantidades menores del 1%, tal como se presenta en la siguiente tabla:

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
SECRETARÍA GENERAL	3527	31,04%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	2363	20,80%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	1702	14,98%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	1020	8,98%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	959	8,44%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	874	7,69%
DESPACHO DEL MINISTERIO	693	6,10%

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

DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	183	1,61%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	21	0,18%
OFICINA JURÍDICA	10	0,09%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	0,08%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0,02%
TOTAL GENERAL	11363	100,00%

Fuente: Elaboración propia OCl. Tomado de la base de datos GESDOC - segundo semestre de 2024 – Base recibida del 09/04/2025.

2.16. Oficina de Relacionamento con la ciudadanía

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley 2052 de 2020, y en el marco del avance de las acciones orientadas a la creación de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, el GIT Servicio Integral al Ciudadano, mediante memorando No. 2025IE0001789 del 12 de marzo de 2025, informó lo siguiente:

“(…)

En cuanto a la creación de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía en el segundo semestre de 2024, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano continuó insistiendo en cumplir la ley y en fortalecer la dependencia responsable de las políticas de relacionamiento con las ciudadanías del Ministerio. Participó en las reuniones convocadas en el marco de la consultoría para la reestructuración institucional, escenario en el cual fue informado se adelantaría el trámite para la creación de la Oficina de Relacionamento. Fruto de esta consultoría y de acuerdo a lo informado por la Secretaría General: “La creación de la Oficina de Relación con la Ciudadanía en el Ministerio del Deporte se encuentra actualmente en proceso como parte integral del cumplimiento del artículo 117 del Plan Nacional de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida” 2022-2026, el cual establece la reestructuración de la entidad. Esta iniciativa está plasmada dentro del Estudio Técnico Integral de Formalización del Empleo y Reestructuración del Ministerio del Deporte, el cual está siendo preparado para ser radicado ante el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAPRE) y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público con previa autorización de la Ministra Patricia Duque.

Una vez aprobado el concepto de DAPRE y MinHacienda y DAFP, se procederá a la forma y expedición de los decretos acordes a la ley con la implementación formal de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía. Esta oficina tendrá como objetivo principal fortalecer la comunicación y la interacción del Ministerio del Deporte con la

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

ciudadanía, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas”

Se adjunta documento Estudio Técnico de Formalización y Reestructuración del Ministerio del Deporte en versión Borrador suministrado por la Secretaría General donde se observa que la creación de la Oficina de Relacionamento con las Ciudadanías está contemplada en la primera fase del proceso de reestructuración del Ministerio del Deporte.

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

En el seguimiento normativo correspondiente al primer trimestre de 2025, y en atención a lo señalado en la respuesta mencionada, la Oficina de Control Interno solicitará a la Secretaría General y a la Oficina Asesora de Planeación el reporte de avances y resultados de las fases establecidas en la Circular Conjunta 100-011 de 2023, emitida por la Presidencia de la República.

2.17. Verificación Reglamento Interno de Peticiones.

Durante el desarrollo del presente seguimiento se procedió a verificar la normatividad aplicable del proceso, en el cual se solicitó al GIT Servicio Integral al Ciudadano remitir el normograma y/o respectivo enlace donde pueden ser consultadas las disposiciones normativas que aplican al mismo, por tanto, mediante memorando 2025IE0001789 el proceso (SIC) indico *“En el documento vigente Caracterización del proceso de Servicio Integral al Ciudadano código SI-CP-002 en el aparte de REQUISITOS LEGALES se encuentra incluida la normatividad asociada al proceso con los enlaces correspondientes.”*

Dado lo anterior, se procedió a verificar el procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones SI-PD-014, versión 10 del 27 de diciembre de 2022; la caracterización del proceso SI-CP-002, versión 8 del 29 de abril de 2022; y, por último, las Resoluciones Internas 001709 del 29 de diciembre de 2022 y 000625 del 28 de junio de 2023.

Al comparar, los lineamientos relacionados con la gestión interna de las peticiones enviadas por los periodistas, se recomienda al proceso SIC, verificar la complementariedad normativa que establece el reglamento interno de peticiones² vigente con respecto a procedimiento SI-PD-014 versión 10.

² **Resolución Interna 000625 de 28 de junio de 2023.** *Las peticiones realizadas por periodistas en el ejercicio de su actividad se asignarán a cada dependencia, conforme las competencias asignadas a través del Decreto 1670 de 2019 y la Resolución 2359 de 2019 y aquellas que las modifiquen o adicionen, quienes tendrán a su cargo recaudar o solicitar la información o documentación correspondiente, y elaborar la respuesta para la firma del*

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

Por otra parte, el proceso SIC, en el marco de su labor de proyección y revisión de actos administrativos relacionados con la reglamentación de peticiones, podría considerar la inclusión de esta actividad en el "hacer" de la caracterización del proceso SI-CP-002, con el fin de complementar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad publicados en el aplicativo Isolución.

2.18. Estado Planes de Mejoramiento proceso (SIC)

El GIT Servicio Integral al Ciudadano, mediante memorando No. 2025IE0001789 del 12 de marzo de 2025, en la respuesta del punto N°1 manifiesta lo siguiente:

“Como consecuencia del Informe Final de Seguimiento a las PQRS primer semestre 2024, no se tuvo hallazgos para el proceso de Servicio Integral al Ciudadano. Se contempló una Oportunidad de mejora así: “OM – SI – 01 – 2024 Debilidad de la información base de datos PQRS clara y precisa Aplica para el proceso SI Nota: Se precisa que no se requiere la formulación de un plan de mejoramiento para la OM – SI – 01 – 2024, en su lugar, se agendará una mesa de trabajo con el proceso responsable para establecer los compromisos que den lugar”

“(…)

Desde el proceso de Servicio Integral al Ciudadano, relacionado a la oportunidad de mejora y a las recomendaciones dadas, se han realizado solicitudes e informado situaciones al Grupo Interno TICS con respecto a las bases de datos automáticas que se descargan por la opción GESDOC/PQRSD/ Por fecha de radicación. Lo anterior con el fin de que se realicen ajustes en el sistema o se brinde asesoría para realizar de manera óptima la labor”.

3. RESULTADOS:

El presente informe se emite en calidad de informe preliminar, toda vez que, al tratarse de un Informe de Seguimiento del presente documento se derivan hallazgos para los procesos de Apoyo a la Infraestructura Técnica y Científica (ATC), Fomento al Desarrollo Humano y Social (FD), Altos Logros (AL), Secretaría General (procesos GH, GT y RF), Direccionamiento Estratégico (DE), IVC (Inspección, Vigilancia y Control), en virtud de los resultados de la tabla N° 7.

Para los procesos Servicio Integral al Ciudadano (SIC), Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS) realizaran oportunidades de mejora resultado del análisis del presente seguimiento.

respectivo director o jefe del área competente, contando con la revisión previa y visto bueno del Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones, con el fin de verificar que la redacción sea la pertinente.

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

3.1. Resumen de Hallazgos

Tabla 8. *Hallazgos reiterativos*

No.	Código	Título	Proceso
1	H – DE – 02 – 2024	Cumplimiento Ley 2052 de 2020 – Oficina de relacionamiento con el Ciudadano. Reiterativo para el hallazgo 1492 (Sin PM por parte el proceso DE), 1491 (SIN PM por parte el proceso GH)	Aplica para los procesos GH, DE.
2	H – GH – 01 – 2024	Oportunidad de respuesta a las PQRS Reiterativo para el Hallazgo 1490	Aplica para el proceso GH

Fuente: Consulta Matriz PM Internos 2024-2025 del 11/04/2025

Hallazgos identificados en el presente seguimiento.

Tabla 9. *Nuevos hallazgos correspondiente al seguimiento del segundo semestre de 2024.*

No.	Código	Título	Proceso
1	H – ATC – 01 – 2025	Oportunidad de respuesta a las PQRS fuera de términos.	Aplica para los procesos DE, AL, IVC, ATC, GT, FP TICS, JG, BS, FP

3.2. H – ATC – 01 – 2025 – Oportunidad de respuesta a las PQRS fuera de términos – sin respuesta

Condición identificada en el presente seguimiento:

Conforme los datos suministrados por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se identificó que para el segundo semestre del 2024, se dejaron de responder de manera oportuna 71 PQRS radicados (fuera de los tiempos establecidos), por parte de los responsables asignados (Dirección de Recursos y Herramientas – 28, Dirección de posicionamiento y Liderazgo deportivo - 15, Despacho del Viceministerio - 10, Dirección de Fomento y Desarrollo - 6, Oficina Asesora de Planeación – 5, Secretaria General - 3, Despacho del Ministerio - 2 y Oficina Jurídica – 2). Igualmente, a la fecha se evidencian 48 PQRS radicados que no cuentan con respuesta, estando fuera de los términos para la misma (Dirección de Recursos y Herramientas – 21, Dirección de Fomento y Desarrollo – 10, Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo – 9, Secretaria General – 4, Oficina

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

Asesora de Planeación – 3 y Dirección de Inspección, Vigilancia y Control – 1). Lo anterior evidenciando un incumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, en su 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”.*

El presente hallazgo es reiterativo para el proceso (GH), además, no se evidencia la suscripción del Hallazgo No.1490, producto del Informe de seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - II semestre 2023 (Oportunidad y Calidad)., radicado mediante memorando No. 2024IE0003161, el cual se encuentra sin plan de mejora y en estado vencido.

Adicionalmente, el en informe final de seguimiento normativo de las PQRSD con radicado N° 2024IE0009615 del 30 de septiembre de 2024, la debilidad de la “Oportunidad de respuesta a las PQRSD dentro del término” se identificó como reiterativa para los Hallazgos No. 1488, 1489, 1487,1492, 1485, 1486, 1490 y, 1491 para los procesos ATC, FP, FD y AL.

Criterios normativos

- *Ley Estatutaria 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”. 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*

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

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. **PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

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

- Posibles debilidades en los controles de los procesos para la aplicación de los mandatos legales.
- Posibles debilidades en la interpretación y aplicación de la normatividad que regula el trámite de los derechos de petición.
- Posible falta de personal que atienda las PQRS.

Descripción del(los) riesgo(s):

El presente hallazgo se relaciona con el Riesgo de Gestión

“Posibilidad de afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente, por desorganización en el desarrollo de actividades del funcionario o contratista a cargo y/o desconocimiento del manejo del sistema de gestión documental de la entidad”.

Incluido en el Mapa de Riesgos del proceso “Servicio Integral al Ciudadano”, del cual se evidencia la materialización de la causa inmediata:

“Desorganización en el desarrollo de las actividades diarias por parte del funcionario. Ejemplo: Las personas de Comisión de servicios NO consultan la bandeja de entrada para dejar al día la elaboración de las respuestas”.

Causa Raíz:

“Falta de capacitación para la inducción y reinducción en el uso y manejo de GESDOC para todo el personal de la entidad.”, por debilidades en la ejecución del Control, (...)”

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

“Cada vez que se requiera, el Coordinador del grupo interno de TICS mediante notificaciones automáticas enviará alertas desde GESDOC a los correos electrónicos de los responsables de las respuestas de peticiones, cuando falten dos (2) días para el vencimiento. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, el GIT servicio integral al ciudadano solicita soporte para el ajuste del sistema GESDOC. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: Correo electrónicos con alertas de vencimiento próximo.”

Generando la materialización del riesgo descrito e incluido en el mapa de Riesgos de Gestión del Ministerio del Deporte.

Efecto(s):

- Posibles acciones constitucionales, penales y disciplinarias en contra de la Entidad y de los funcionarios a cargo de las PQRSD por dar respuestas fuera de términos.
- Pérdida de credibilidad del Ministerio de Deporte ante los peticionarios.
- Posibles hallazgos de entes externos de control.

Alerta: La Oficina de Control Interno en el seguimiento normativo realizará la verificación de lo que compete al proceso SIC desde lo siguiente:

- *Establecer y administrar un proceso de Servicio Integral al Ciudadano, en el marco del cual se realice el seguimiento, control, manejo de la información y mejora continua, velando porque cada una de las dependencias del Ministerio atiendan las peticiones presentadas por la ciudadanía, en los términos que estipula la ley³.*

H – DE – 02 – 2024 - Cumplimiento Ley 2052 de 2020 – Oficina de relacionamiento con el Ciudadano.

Reiterativo para el hallazgo 1492 (Sin PM por parte el proceso DE), 1491 (SIN PM por parte el proceso GH)

Texto transcripción tomada del informe de seguimiento normativo: Gesdoc 2024IE0003161 “Informe de seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSd - II semestre 2023 (Oportunidad y Calidad).” Auditores: Lina Maria Garcia – Contratista / Wilder Lizarazo Barbosa.

Condición:

Se evidencia que el Ministerio del Deporte no cuenta con la Oficina de la Relación con el Ciudadano, establecida en Ley No. 2052 del 25 de agosto de 2020; así mismo se puede

³ Resolución 002359 de 03 de diciembre de 2019. Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte y se asignan sus funciones.

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

observar que en los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano para las vigencias 2021, 2022 y 2023 en su componente No. 4 Atención al ciudadano, se han implementado avance de las acciones en cumplimiento a su creación, sin embargo, y posterior a los doce (12) meses que otorga dicha Ley para el cumplimiento de la misma no se ha concretado la actividad para contar con esta Oficina.

Criterio(s):

Ley No. 2051 de 2020, “Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la Rama Ejecutiva del nivel Nacional y Territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.” Artículo No. 17 Oficina de la Relación con el Ciudadano, que indica “En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las “ disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo” Parágrafo primero. “La Nación y los entes territoriales que cumplan. con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley”. Resolución interna 000837 del 2023, “Por medio de la cual se modifica Resolución No. 000330 de febrero 25 de 2020 “Por medio de la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio del Deporte” (...) Que el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP elaboró, publicó y socializó la Caja de transformación institucional. Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía; con base en el documento que se cita, dentro de los escenarios de estructura administrativa propuestos se brindar al menos cuatro (4) alternativas para que las entidades, de acuerdo al análisis de su estructura actual, disponibilidad de recursos, efectividad en el relacionamiento con los grupos de valor, pueda adoptar la estructura que facilite el logro de los productos, efectos e impactos que se describen en la cadena de valor y de las actividades establecidas en el proceso y los procedimientos. Dichas alternativas son: 1) Creación de una dependencia: Implica la modificación de la estructura administrativa con la creación de una dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía. 2) Fortalecimiento de la dependencia: Integra la gestión del relacionamiento con la ciudadanía en una única dependencia ya existente, conservando su ubicación. 3) De grupo interno de trabajo a dependencia: Consiste en la transformación e integración de la gestión asociada al relacionamiento con la

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

ciudadanía en una única dependencia y que antes era un grupo de trabajo. 4) Fortalecimiento o creación de un grupo interno de trabajo: Consiste en la mejora del relacionamiento con la ciudadanía, a través de un único grupo de trabajo, con ubicación estratégica o conservando su ubicación”.

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

- Posibles debilidades en la planificación de recursos para la creación de la Oficina.
- Posible falta de personal para el desarrollo de las acciones que den cumplimiento a la normatividad.
- Posible desconocimiento de las disposiciones normativas.
- Posibles debilidades en los controles de los procesos para la aplicación de los mandatos legales.

Descripción del(los) riesgo(s):

El presente hallazgo no se relaciona con el Riesgo de Gestión: “Posibilidad de afectación Reputacional por el incumplimiento en el seguimiento a planes, programas y proyectos, debido a la entrega inoportuna de la información por parte de las áreas de la Entidad” Incluido en el Mapa de Riesgos del proceso “Direccionamiento Estratégico y Aprendizaje Organizacional”, del cual se evidencia la materialización de la causa inmediata: “Incumplimiento en el seguimiento a planes, programas y proyectos”.

Efecto(s):

- Posibles acciones constitucionales, penales y disciplinarias en contra de la Entidad y de los funcionarios a cargo de las Políticas de relacionamiento con el ciudadano.
- Pérdida de credibilidad del Ministerio de Deporte ante los peticionarios.
- Posibles hallazgos de entes externos de control.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL SEGUIMIENTO:

Con motivo del presente seguimiento, se solicitó a los procesos TICS y SIC establecer el espacio para aclaración de las acciones realizadas con la oportunidad de mejora así: “OM – SI – 01 – 2024 Debilidad de la información base de datos PQRS clara y precisa”, mediante reunión por teams, en el periodo de los tres (3) días siguientes hábiles contados a partir de la fecha de recibo en el GESDOC.

En consecuencia, los procesos SIC y TICS llevaron a cabo una mesa de trabajo el 22 de abril de 2025, como consta en el acta adjunta al radicado de respuesta N.º 2025IE0003374 del 25 de abril de 2025. En dicho documento se evidencia una problemática persistente en el manejo de bases de datos de GESDOC, relacionada con los datos exportados desde el sistema. A pesar de los esfuerzos realizados para depurar y mejorar la presentación de la

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

información, las limitaciones técnicas de exportación dificultan un filtrado preciso, lo cual genera reprocesos en el procesamiento de los datos. Por ejemplo, persiste la necesidad de revisar manualmente cada fila vacía del reporte de las PQRSD que genera el aplicativo GESDOC, esto conlleva un labor manual. Así mismo, los procesos SIC y TIC manifiestan necesidades de automatización en el aplicativo GESDOC, particularmente, en los reportes de los tiempos de respuesta y coherencia en las estadísticas. El proceso TICS reconoce la "limitante de Excel" y pone de manifiesto la urgencia de implementar soluciones desde el origen, es decir, desde el diseño del sistema que genera los datos, y no únicamente desde las herramientas utilizadas para su procesamiento final.

Resultado Derecho de Réplica.

La Oficina de Control Interno remitió informe preliminar radicado a través del Sistema de Gestión Documental Gesdoc, con memorando N° 2025IE0003180 del 21 de abril de 2025. Resultado de ello, las siguientes dependencias presentaron réplica:

4.1. Despacho del Ministerio

Mediante radicado N° 2025IE0003440 del 25 de abril de 2025, el Despacho del Ministerio emite la siguiente respuesta:

"De manera atenta damos respuesta al memorando interno Nro.2025IE0003180 en el cual solicita matriz adjunta "Base de datos respuesta PQRSD fuera de términos Mindeporte II semestre 2024", se adjunta pronunciamiento efectuado por la contratista responsable en su momento frente a la réplica por las respuestas enviadas fuera de términos".

Tabla 10

Reporte GESDOC derechos de petición fuera de términos responsable: Despacho del Ministerio

Dependencia destino	Radicado	Fecha de radicación	Tiempo extemporáneo	Radicado de salida	Réplica
100 - DESPACHO DEL MINISTRO (2)	2024ER0018695	4/07/2024	142	2024EE0022336	El peticionario ya había obtenido respuesta a la presente solicitud en el radicado 2023EE0012688, de igual forma estableció contacto por correo y medio telefónico donde se aplicó nuevamente el procedimiento. Se informó en la última respuesta que en tanto no se tuvieran en cuenta los plazos de solicitud de Aval que requiere que se haga con al menos un mes de antelación no podría darse curso a la validación respectiva para consideración de Aval Técnico.

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

<i>Dependencia destino</i>	<i>Radicado</i>	<i>Fecha de radicación</i>	<i>Tiempo extemporáneo</i>	<i>Radicado de salida</i>	<i>Réplica</i>
	2024ER0018973	5/07/2024	141	2024EE0022338	Se emitió respuesta tardía en tanto se debía adelantar la investigación pertinente con la Sociedad PM Internacional y en ese mismo sentido notificar al Señor Uver Cambindo Angulo, el cual no tiene capacidad de representación en el PM INTERNATIONAL.

Fuente: Respuesta radicado memorando N° 2025IE0003180 del 21 de abril de 2025.

4.2. Despacho del Viceministerio

Mediante radicado N° 2025IE0003239 del 21 de abril de 2025, manifiesta “*Se acusa recibido de la información. No se presentan observación con relación a su contenido*”.

4.3. Oficina Asesora de Planeación

Mediante radicado N° 2025IE0003438 del 25 de abril de 2025, la Oficina Asesora de Planeación remitió la siguiente respuesta:

“De manera atenta, presentó ante su despacho la réplica a los Hallazgos y observaciones incluidas en el Informe preliminar «Informe preliminar de seguimiento normativo a las respuestas de las PQRSD II semestre 2024» - en marco del seguimiento que adelanta la Oficina Asesora de planeación en cumplimiento del rol de segunda línea de defensa, en los siguientes términos:

Es preciso indicar que la Oficina Asesora de Planeación, con el propósito de avanzar y dar cumplimiento a las acciones de mejora asociadas al proceso de Direccionamiento Estratégico y Aprendizaje Organizacional, formuló plan de mejoramiento del referido hallazgo; el cual se reportó a la Oficina de Control Interno a través de memorando No. 2024IE0004755 de 5 de junio de 2024.

Se emitió concepto por parte del equipo auditor mediante comunicación No. 2024IE00015309 de 30 de diciembre de 2024, en donde, señala lo siguiente: “Se sugiere continuar con el cargue en el aplicativo Isolución e informar a la OCI una vez realizada esta acción”.

No obstante, lo anterior, el mencionado plan de mejoramiento del Hallazgo No. 1492, no ha sido eficaz en tanto que para subsanar la causa raíz que origino el hallazgo se requiere de una transformación de la estructura organizacional del Ministerio del Deporte, con el fin de crear dentro de la planta de personal existente, una dependencia única de relacionamiento con las ciudadanías.

En este contexto, la Alta dirección del Ministerio del Deporte, en sesión Ordinaria del 4 de

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

septiembre de 2024, decidió que la creación de la oficina de Relacionamento con el Ciudadano deberá surtirse en el proceso de optimización o reestructuración y hasta tanto no culmine el mismo, no se cumplirá con la actividad que el GIT Talento Humano formuló en las vigencias 2021,2022 y 2023 en su componente No. 4 Atención al ciudadano, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Aunado a lo anterior, esta jefatura, se permite acotar lo siguiente:

HALLAZGO:

“H-DE-02—2024 – CUMPLIMIENTO LEY 2052 DE 2020 – OFICINA DE

1. RELACION CON EL CIUDADANO (...) se puede observar que en los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano para las vigencias 2021,2022 y 2023 en su componente No. 4 Atención al ciudadano, se han implementado avance de las acciones en cumplimiento a su creación.” ...

Una vez revisado los criterios que avalan el hallazgo se manifiesta por el equipo auditor que está asociado a

“Posibilidad de afectación Reputacional por el incumplimiento en el seguimiento a planes,

programas y proyectos, debido a la entrega inoportuna de la información por parte de las áreas de la Entidad” ...

De una parte, al realizar la verificación en la Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, se evidencio lo siguiente:

En el numeral 7 de los aspectos generales del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano se señala:

“Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web2 de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea). A partir de esta fecha cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

Lo anterior, muestra que, quien formula y aparece como responsable de ejecutar las actividades propuestas en los componentes del PAAC, es el garante de que efectivamente se cumplan. Sí bien, la Oficina Asesora de Planeación en su rol de segunda línea genera las alertas ante los incumplimientos no es corresponsable de ejecutar las acciones propuestas.

Por otro lado, de manera oportuna se consignó en los distintos monitoreos cuatrimestrales del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía el monitoreo que efectuó la Oficina Asesora de Planeación a la ejecución de las actividades formuladas en cada uno de los componentes, generando alertas y expediente lineamientos para el reporte por parte de cada una de las dependencias.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, de manera respetuosa se solicita mesa de trabajo con el equipo auditor, con el fin de reformular el plan de

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

mejoramiento del Hallazgo 1492 y definir la competencia que tiene la Oficina Asesora de Planeación frente a la causa raíz que lo originó.

4.4. Oficina Asesora Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico del día 25 de abril de 2025, realizó réplica al informe bajo el asunto 2025IE0003180 C3, manifestando lo siguiente:

“En atención al Informe remitido a la Oficina Asesora Jurídica distinguido con Rad No. 2025IE0003180 C3, en el cual se le asigna a esta Oficina dos radicados 2024ER0040467 y 2024ER0040492, contestados de forma extemporánea.

Al respecto, nos permitimos presentar replica e informar que los referidos radicados fueron contestados con el oficio No. 2025EE0003711 mismo que se anexa con el presente correo. Sin embargo, debido al cierre de la vigencia 2024 y a la falta de insumos necesarios para dar respuesta de fondo a los mismos, no fue posible generar la respuesta dentro del término estipulado.

Luego, es importante resaltar que ambos radicados se referían al mismo asunto y que la respuesta dada por parte de la Oficina Asesora Jurídica al peticionario, fue conforme a la solicitud elevada por el mismo.

En los anteriores términos, solicitamos sea tenida en cuenta la presente replica junto con sus respectivos los anexos, los cuales dan cuenta de la respuesta remitida a los referidos radicados”.

4.5. Secretaria General réplica Informe preliminar de seguimiento normativo a las respuestas de las PQRSD II semestre 2024.

“Desde Secretaria General se confirma que, se ha consignado la réplica en el siguiente link correspondiente al informe Preliminar de Seguimiento Normativo a las Respuestas de las PQRSD – II Semestre 2024, base remitida por su oficina”, así:

Tabla 11
Reporte GESDOC derechos de petición fuera de términos responsable: Secretaria General

Dependencia destino	Radicado	Fecha de radicación	Tiempo extemporáneo	Radicado de salida	Réplica
200 SECRETARÍA GENERAL (3)	2024ER0040202 GIT TALENTO HUMANO	16/12/2024	30	2025EE0001127	En relación con el asunto identificado en el radicado No. 2024ER0040202 de 16-12-2024, se informa que dicho expediente fue asignado al Grupo de Trabajo (GIT) de Talento Humano el 26 de diciembre de 2024, y posteriormente, me fue reasignado el 23 de enero de

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

Dependencia destino	Radicado	Fecha de radicación	Tiempo extemporáneo	Radicado de salida	Réplica
					2025, tal como consta en el registro de auditoría correspondiente. En dicha fecha, emití respuesta mediante el radicado No. 2025EE0001127, de fecha 24 de enero de 2025. Es pertinente señalar que la solicitud referida corresponde a un insumo proporcionado por el sindicato, relacionado con el plan de bienestar. Cabe destacar que este insumo fue utilizado como base para la elaboración del mencionado plan de bienestar, el cual fue presentado en la primera reunión del Comité de Gestión y Desempeño. Cabe señalar que, conforme al registro de auditoría, desde la fecha de radicado del 16 de diciembre de 2024 hasta el 26 de diciembre del mismo año, el expediente fue asignado al área correspondiente y, posteriormente, fue reasignado a mi persona, Diego Armando Velásquez, el 23 de enero de 2025. Es pertinente reiterar que el insumo referido fue utilizado como base para el diseño del Plan de Bienestar para la vigencia 2025, tal como se indicó previamente
	2024ER0041207 GIT CONTRATACIÓN	30/12/2024	26	2025EE0000979	"La solicitud fue radicada el 30 de diciembre de 2024 La solicitud se respondió el 22 de enero de 2025 tal como se evidencia en el documento adjunto, es decir en el día hábil N° 15. La demora obedece a una situación que se ha presentado desde hace varios años y que desde el GIT Contratación hemos reiterado al despacho, el promedio de solicitudes de certificaciones contractuales

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

Dependencia destino	Radicado	Fecha de radicación	Tiempo extemporáneo	Radicado de salida	Réplica
					que se reciben durante los últimos días de diciembre (30 o 31) o los primeros días de enero (entre el 1 y 15) es superior a 400 solicitudes, para finales de la vigencia 2024 y principios de la vigencia 2025, el GIT Contratación solo contaba con 2 funcionarios y la coordinadora ya que los otros dos funcionarios se encontraban en vacaciones, lo cual imposibilita dar respuesta oportuna a todos los requerimientos que se reciben durante el mes de enero, sin embargo, para no obstaculizar el proceso de contratación se le informa a los peticionarios que en caso de que las solicitudes de certificaciones contractuales sean para suscribir contrato con el Mindeporte, NO se exigirá la certificación, sino que bastará con el contrato y el acta de inicio."
	2024ER0041312 GIT CONTRATACIÓN	31/12/2024	25	2025EE0001421	La solicitud fue radicada el 31 de diciembre de 2024 después de las 05:00 pm, sin embargo, fue trasladada al GIT Contratación hasta el día 2 de enero, se dio respuesta el 28 de enero tal como se evidencia en el documento adjunto, lo cual implica que transcurrieron 17 días hábiles entre la solicitud y la respuesta. La demora obedece a una situación que se ha presentado desde hace varios años y que desde el GIT Contratación hemos reiterado al despacho, el promedio de solicitudes de certificaciones contractuales que se reciben durante los últimos días de diciembre (30 - 31) o los primeros días de enero (entre el 1 y 15) es superior a 400 solicitudes, para finales de la

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

<i>Dependencia destino</i>	<i>Radicado</i>	<i>Fecha de radicación</i>	<i>Tiempo extemporáneo</i>	<i>Radicado de salida</i>	<i>Réplica</i>
					vigencia 2024 y principios de la vigencia 2025, el GIT Contratación solo contaba con 2 funcionarios y la coordinadora ya que los otros dos funcionarios se encontraban en vacaciones, lo cual imposibilita dar respuesta oportuna a todos los requerimientos que se reciben durante el mes de enero, sin embargo, para no obstaculizar el proceso de contratación se le informa a los peticionarios que en caso de que las solicitudes de certificaciones contractuales sean para suscribir contrato con el Mindeporte, NO se exigirá la certificación, sino que bastará con el contrato y el acta de inicio.

Fuente: Correo electrónico maguzman@mindeporte.gov.co del 24/04/2025 17:13 con destino a controlinternog@mindeporte.gov.co, osmartinez@mindeporte.gov.co.

Tabla 12

Reporte GESDOC derechos de petición fuera de términos responsable Secretaria General sin respuesta

<i>Dependencia destino</i>	<i>Número de radicado de entrada (ER)</i>	<i>Fecha de radicación (ER)</i>	<i>Réplica</i>
SECRETARÍA GENERAL (4)	2024ER0027038 GIT TALENTO HUMANO	2/09/2024	Dando respuesta respecto al radicado número 2024ER0027038, del cual era responsable, me permito informar que el mismo fue registrado el día 02 de septiembre del 2024 y finalizado el 04 de septiembre del 2024 , transcurriendo solo dos (2) días hasta su finalización atendiendo a los términos establecidos. Lo anterior se evidencia a continuación.
	2024ER0027409 GIT TICS	4/09/2024	Se solicito a Servicios al Ciudadano el cambio de Tipología porque no es un Derecho de Petición, es un memorando de una invitación a un evento, Servicio al Ciudadano ya cambio la tipología y quedo finalizado en Gesdoc.

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

Dependencia destino	Número de radicado de entrada (ER)	Fecha de radicación (ER)	Réplica
	2024ER0039565 GIT TALENTO HUMANO	10/12/2024	Verificado el asunto relacionado con el radicado No. 2024ER0039565 de fecha 10 de diciembre de 2024, se constató que el expediente fue asignado inicialmente a la funcionaria Lenis Solano. Al revisar la tipología del asunto, fue clasificado erróneamente como un derecho de petición. No obstante, al realizar un análisis más detallado, se determinó que el caso corresponde a un recurso en contra de un acto administrativo, en el que la funcionaria Jeanet Macías solicita su reubicación. En consecuencia, el término para resolver este tipo de solicitudes debe ser el establecido para los recursos administrativos, conforme a lo dispuesto por la normativa vigente. En virtud de lo anterior, el término aplicable no es el de derecho de petición. Por otro lado, se informa que, en relación con la solicitud de reubicación de la funcionaria, se accedió a la misma. Así lo confirma la Resolución No. 000066 de 13 de febrero de 2025, mediante la cual se aprobó su reubicación.
	2024ER0040494 GIT TALENTO HUMANO	18/12/2024	Asunto: Información relacionada con el radicado No. 2024ER0040494 En atención al radicado No. 2024ER0040494 del 18 de diciembre de 2024, asignado al contratista, mediante el cual la asociación sindical ASMINDEP solicita permiso sindical, me permito informar que la respectiva respuesta fue emitida a través del correo institucional el día 9 de enero de 2025, esto es, dentro de los trece (13) días hábiles siguientes a la fecha de radicación y mediante Resolución No.001272 del 27 de diciembre de 2024 (por medio de la cual se concede permiso sindical). Cabe señalar que, en el cómputo del término mencionado, se excluyen los días no hábiles correspondientes a las festividades de fin de año y comienzo del nuevo, a saber: 25 de diciembre de 2024 (Navidad) 1 de enero de 2025 (Año Nuevo) 6 de enero de 2025 (Día de los Reyes Magos)

Fuente: Correo electrónico maguzman@mindeporte.gov.co del 24/04/2025 17:13 con destino a controlinternog@mindeporte.gov.co, osmartinez@mindeporte.gov.co.

4.6. Dirección Técnica de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Mediante radicado N° 2025IE0003342 de 23 de abril de 2025, la Dirección Técnica de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo remitió la siguiente respuesta:

“En conformidad a lo solicitado a través del memorando No. 2025IE0003180 me permito compartir el archivo de Excel Base de datos PQRSD fuera de términos Mindeporte II semestre 2024 donde se relacionan las observaciones

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

correspondientes a las hojas de cálculo FUERA DE TERMINOS y SIN RESPUESTA según lo indicado.

Lo anterior, con el propósito de identificar las principales razones y respuestas relacionadas de los memorandos mencionados para las casillas de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo”.

Por tanto, se presenta el siguiente cuadro de respuesta de réplica:

Tabla 13

Reporte GESDOC derechos de petición fuera de términos responsable: Dirección Técnica de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Radicado	Fecha de radicación	Tiempo extemporáneo	Radicado de salida	Réplica
2024ER0018292	1/07/2024	145	2024EE0021076	Por la fechas establecidas el radicado no se venció, se encuentra dentro de los términos
2024ER0018405	2/07/2024	144	2024EE0028381	Revisada la auditoria del radicado, se puede evidenciar que se dio respuesta el día 13 de septiembre para un total de 53 días.
2024ER0018474	3/07/2024	148	2024EE0021380	Por la fechas establecidas el radicado no se venció, se encuentra dentro de los términos
2024ER0018662	4/07/2024	154	2024EE0019144	Se dio respuesta el día 10 de julio. Se paso por un día.
2024ER0018665	4/07/2024	154	2024EE0019146	Se dio respuesta el día 10 de julio. Se paso por un día.
2024ER0018671	4/07/2024	154	2024EE0019144	Se dio respuesta el día 10 de julio. Se paso por un día.
2024ER0018678	4/07/2024	154	2024EE0019146	Se dio respuesta el día 10 de julio. Se paso por un día.
2024ER0018681	4/07/2024	154	2024EE0019152	Se dio respuesta el día 10 de julio. Se paso por un día.
2024ER0018826	5/07/2024	141	2024EE0021639	Se dio respuesta el día 29 de julio. Se paso por un día.
2024ER0019224	9/07/2024	139	2024EE0021988	Por la fechas establecidas el radicado no se venció, se encuentra dentro de los términos
2024ER0039816	11/12/2024	33	2025EE0001129	Revisada la auditoria del radicado, se puede evidenciar que se dio respuesta el día 13 de septiembre para un total de 29 días. En el momento no se contaba con el personal administrativo de apoyo
2024ER0039889	12/12/2024	32	2025EE0001115	Revisada la auditoria del radicado, se puede evidenciar que se dio respuesta para un total de 27 días. En el momento no se contaba con el personal administrativo de apoyo
2024ER0040023	13/12/2024	31	2025EE0000235	Se dio respuesta el 9 de enero. Se pasó por dos días de vencimiento.

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

Radicado	Fecha de radicación	Tiempo extemporáneo	Radicado de salida	Réplica
2024ER0040088	13/12/2024	31	2025EE0001095	Revisada la auditoria del radicado, se puede evidenciar que se dio respuesta para un total de 25 días. En el momento no se contaba con el personal administrativo.
2024ER0040646	19/1 +2/2024	27	2025EE0001074	Revisada la auditoria del radicado, se puede evidenciar que se dio respuesta para un total de 21 días. En el momento no se contaba con el personal administrativo.

Fuente: Respuesta radicado N° 2025IE0003342 de 23 de abril de 2025.

Tabla 14

Reporte GESDOC derechos de petición fuera de términos responsable sin respuesta Dirección Técnica de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Número de radicado de entrada (ER)	Fecha de radicación (ER)	Tipo documental	Réplica
2024ER0018491	3/07/2024	Derecho de Petición	Respuesta a través del radicado No. 2024EE0015177
2024ER0019892	12/07/2024	Derecho de Petición	Respuesta a través del radicado No. 2024EE0019616
2024ER0027195	3/09/2024	Derecho de Petición	Sin respuesta - Paralímpico
2024ER0028936	17/09/2024	Derecho de Petición	Respuesta a través del radicado No. 2024EE0030484
2024ER0029722	23/09/2024	Derecho de Petición	Respuesta a través del radicado No. 2024EE0032646
2024ER0030654	30/09/2024	Derecho de Petición	Respuesta a través del radicado No. 2024EE0037269
2024ER0033698	23/10/2024	Derecho de Petición	La coordinación informa que se brindó respuesta por correo electrónico a raíz de problemas presentados con la plataforma, efectivamente se les realizó la capacitación
2024ER0035927	8/11/2024	Derecho de Petición	Respuesta a través del radicado No. 2025EE0004486
2024ER0037247	20/11/2024	Derecho de Petición	Respuesta a través del radicado No. 2025EE0001404

Fuente: Respuesta radicado N° 2025IE0003342 de 23 de abril de 2025.

4.7. Dirección Técnica de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte

Acorde a respuesta enviada por la Dirección Técnica de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte, mediante correo electrónico del 25 de abril de 2025, replica 2025IE0003180 / Copia 10 manifiesta:

“En atención al informe remitido a través del radicado en referencia respecto a Informe de seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - II semestre 2024 (Oportunidad y Calidad), me permito remitir las observaciones del estado de respuesta de cada uno de los radicados”.

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

Al revisar, se recibió réplica de los radicados “Sin respuesta” relacionados en la siguiente tabla:

Tabla 15

Reporte GESDOC derechos de petición sin respuesta responsable proceso ATC

Número de radicado de entrada (ER)	Fecha de radicación (ER)	Tipo documental	Réplica
2024ER0036931	18/11/2024	Derecho de Petición	n/a respuesta es un oficio informativo
2024ER0037204	20/11/2024	Derecho de Petición	n/a respuesta es un oficio informativo
2024ER0038546	29/11/2024	Derecho de Petición	Viabilidad dada por parte del Comité Olímpico Colombiano vía correo electrónico
2024ER0039174	5/12/2024	Derecho de Petición	n/a respuesta es un oficio informativo
2024ER0039194	5/12/2024	Derecho de Petición	se dio respuesta con radicado 2025EE0003924
2024ER0039199	5/12/2024	Derecho de Petición	n/a respuesta es un oficio informativo
2024ER0039592	10/12/2024	Derecho de Petición	n/a respuesta es un oficio informativo
2024ER0039636	10/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0039737	11/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0039835	12/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0039837	12/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0039838	12/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0039878	12/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0039918	12/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0040322	17/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0040433	18/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0040464	18/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0040497	19/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0040515	18/12/2024	Derecho de Petición	se dio respuesta con radicado 2025EE0004102
2024ER0040650	19/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta
2024ER0040870	23/12/2024	Derecho de Petición	No se dio respuesta

Fuente: Correo electrónico ycoy@mindeporte.gov.co del 25/04/2025 15:55 con destino a controlinternog@mindeporte.gov.co, osmartinez@mindeporte.gov.co, nuluis@mindeporte.gov.co

Con relación a los radicados fuera de términos no se evidencia respuesta a los citados en la relación presentada para réplica por parte del proceso.

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

4.8 Dirección Técnica de Fomento y Desarrollo

La Dirección Técnica de Fomento y Desarrollo mediante correo electrónico del 25 de abril de 2025 a las 16:48 horas, solicitó ampliación de plazo para enviar réplica del contenido de la información con radicado N° 2025IE0003180. De lo anterior, la Oficina de Control Interno desde el correo electrónico controlinternog@mindeporte.gov.co manifiesta que “Conforme a lo solicitado, se espera respuesta a lo solicitado el día lunes para poder consolidar y presentar el respectivo informe final”

En este sentido, la Dirección Técnica de Fomento y Desarrollo, mediante correo electrónico del 28 de abril de 2025 a 12:03 horas remite la siguiente información:

Tabla 16

Reporte GESDOC derechos de petición fuera de términos responsable: Dirección Técnica de Fomento y Desarrollo

Radicado	Fecha de radicación	Tiempo extemporáneo	Radicado de salida	Replica
2024ER0018962	5/07/2024	141	2024EE0026606	Se dio respuesta mediante el GESDOC 2024EE0026606 https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/DOC/viewDocument.jsp
2024ER0018975	5/07/2024	141	2024EE0026606	Se dio respuesta mediante el GESDOC 2024EE0026606 https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/DOC/viewDocument.jsp
2024ER0039387	8/12/2024	36	2025EE0003345	Se dio respuesta mediante el GESDOC 2025EE0003037
2024ER0040595	19/12/2024	27	2025EE0003037	Se dio respuesta mediante el GESDOC 2025EE0003346
2024ER0041136	28/12/2024	22	2025EE0002863	Se dio respuesta mediante el GESDOC 2025EE0002863
2024ER0041146	28/12/2024	27	2025EE0002879	Se dio respuesta mediante el GESDOC 2025EE0002879

Fuente: Correo electrónico ferazo@mindeporte.gov.co del 28/04/2025 15:55 con destino a controlinternog@mindeporte.gov.co, osmartinez@mindeporte.gov.co, nuluis@mindeporte.gov.co

Tabla 17

Reporte GESDOC derechos de petición sin respuesta responsable: Dirección Técnica de Fomento y Desarrollo

Número de radicado de entrada (ER)	Fecha de radicación (ER)	Tipo documental	Réplica
2024ER0018776	5/07/2024	Derecho de Petición	Se dio respuesta 05-07-2024 17:32 por parte de VERONICA JULIETH SANCHEZ PINILLA
2024ER0019751	11/07/2024	Derecho de Petición	Se dio respuesta por ANDREA PATRICIA AVILA VACCA 19-07-2024 16:31

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

Número de radicado de entrada (ER)	Fecha de radicación (ER)	Tipo documental	Réplica
2024ER0019862	12/07/2024	Derecho de Petición	Se dio respuesta por GESDOC 2024EE0019709 FRANCISCO JAVIER SALAS CUESTA 16-07-2024 09:46
2024ER0024612	16/08/2024	Derecho de Petición	Se dio respuesta por GESDOC 2024EE0024873 CINDY CAROLINA NIÑO ANGEL 22-08-2024 09:16
2024ER0025477	22/08/2024	Trámite	Se dio respuesta por GESDOC 2024EE0025492 FRANCISCO JAVIER SALAS CUESTA 26-08-2024 17:32
2024ER0025948	27/08/2024	Trámite	Se dio respuesta por GESDOC 2024EE0027470 JUANITA ARIZA BERNAL 06-09-2024 15:11
2024ER0035234	3/11/2024	Trámite	Se dio respuesta por GESDOC 2024EE0036267 ANDREA PATRICIA AVILA VACCA 06-11-2024 11:59
2024ER0036789	18/11/2024	Derecho de Petición	Se dio respuesta por GESDOC 2024EE0042006 16/12/2024 por ANDREA AVILA
2024ER0037425	21/11/2024	Derecho de Petición	Se dio respuesta por GESDOC 2024EE0040043 FRANCISCO JAVIER SALAS CUESTA 02-12-2024 10:15
2024ER0039050	4/12/2024	Derecho de Petición	20245100314691- Traslado por competencia eventos deportivos, Juegos Intercolegiados Nacionales 2024

Fuente: Correo electrónico ferazo@mindeporte.gov.co del 28/04/2025 15:55 con destino a controlinternog@mindeporte.gov.co, osmartinez@mindeporte.gov.co, nuluis@mindeporte.gov.co

5. Respuesta de la Oficina de Control Interno:

La Oficina de Control Interno se pronuncia frente a cada una de las respuestas de las siguientes dependencias:

5.1. Despacho del Ministerio, Oficina Asesora Jurídica, Dirección Técnica de Inspección, Vigilancia y Control, Dirección Técnica de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Secretaría General (GIT Talento Humano, GIT Contratación y GIT TICS).

Lo anterior evidencia un incumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, específicamente en su Artículo 14°, que establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

No obstante, se deja constancia de que el hecho ha sido superado. Así mismo, se presentan las siguientes precisiones respecto a los radicados en mención: el radicado No.

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

2024ER0027409 del 04/09/2024 a las 17:45, a cargo de TICS, fue objeto de un cambio de tipología, como se evidencia en la siguiente imagen.

Imagen 6

Registro de auditoría de GESDOC

Registros de auditoría ver menos				
Acción del Documento	Descripción	Usuario	Fecha	IP
Cambio de tipo de documento	Valor anterior: Derecho de Petición - Petición Tiempo de respuesta: 15 días Justificación: Se ajusta tipología por corresponder a invitación	YULI MARCELA LOPEZ CIFUENTES	22-04-2025 16:53	192.168.10.140

Fuente: Captura de pantalla del 28 de abril de 2025.

De acuerdo con la verificación realizada al radicado No. 2024ER0027195 del 03/09/2024, se constató en el registro de auditoría que cuenta con respuesta de salida mediante el radicado No. 2025EE0010892, emitido el 28 de abril de 2025 a las 15:24 horas. Por otra parte, respecto al radicado No. 2024ER0033698 del 23/10/2024, tras el rastreo en el registro de auditoría (ver imagen adjunta), se recomienda emitir respuesta utilizando la plantilla correspondiente.

Imagen 7

Registro de auditoría de GESDOC

Registros de auditoría Ver menos				
Acción del Documento	Descripción	Usuario	Fecha	IP
Actualizar	Se finalizó el documento	ADRIANA TERESA QUITIAN MARIN	15-11-2024 10:05	192.168.100.109
Actualizar	Se asignó el trámite	EDNA CRISTINA RODRIGUEZ CASTRO	15-11-2024 10:04	192.168.13.144
Organización	El responsable de la carpeta aceptó la organización	EDNA CRISTINA RODRIGUEZ CASTRO	15-11-2024 10:04	192.168.13.144
Actualizar	Se organizó el documento. Observaciones: A esta solicitud se respondió ofreciendo capacitación al Ente Regional	ADRIANA TERESA QUITIAN MARIN	15-11-2024 10:03	192.168.100.109
Digital recibido por el asignado	ADRIANA TERESA QUITIAN MARIN	ADRIANA TERESA QUITIAN MARIN	15-11-2024 10:00	192.168.100.109
Responsable asignado	ADRIANA TERESA QUITIAN MARIN / Motivo: POR COMPETENCIA	EDNA CRISTINA RODRIGUEZ CASTRO	13-11-2024 14:47	66.22.12.206
Aceptar traslado	El traslado fue aceptado por el nuevo destinatario	EDNA CRISTINA RODRIGUEZ CASTRO	13-11-2024 14:46	66.22.12.206
Solicitud de traslado	ADRIANA TERESA QUITIAN MARIN / 317 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DESARROLLO PSICOSOCIAL Motivo: POR COMPETENCIA	GUILLERMO ALBERTO MONTAÑO LOPEZ	13-11-2024 10:43	66.22.11.142
Envío de correo	Se programó el envío de la notificación al responsable por que faltan 2 días para responder y finalizar el documento	USUARIO SISTEMA	13-11-2024 06:01	::1
Envío de correo	Se envió la notificación a coordinacion.crd@inderhuila.gov.co	USUARIO SISTEMA	23-10-2024 14:20	::1

Fuente: Captura de pantalla del 28 de abril de 2025.

5.2. Despacho del Viceministerio, Oficina Asesora de Planeación y Dirección Técnica de Recursos y Herramientas

Acorde con las respuestas de réplica emitidas por el Despacho del Viceministerio, Oficina Asesora de Planeación y Dirección Técnica de Recursos y Herramientas, no se recibió respuesta de los siguientes radicados:

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

- El Despacho del Viceministerio del informe con radicado N° 2025IE0003180 / Copia no realizó réplica de los radicados respondidos, los cuales correspondieron a los términos de los radicados No. 2024ER0018284, 2024ER0018663, 2024ER0039460, 2024ER0039462, 2024ER0039473, 2024ER0039534, 2024ER0040253, 2024ER0040421, 2024ER0040552 y 2024ER0040823.
- La Oficina Asesora de Planeación del informe con radicado N° 2025IE0003180 / Copia 2 desde la verificación de la relación de Base de datos PQRSD fuera de términos Mindeporte II semestre 2024 enviado no realizó replica de los radicados N° 2024ER0036529, 2024ER0037622 y 2024ER0038339 (sin respuesta) y 2024ER0018352, 2024ER0018616, 2024ER0039876, 2024ER0039962 y 2024ER0041214 (fuera de términos).
- La Dirección Técnica de Recursos y Herramientas) no se recibió replica de los siguientes radicados: 2024EE0022911, 2024EE0023776, 2024EE0029999, 2024EE0021495, 2024EE0021537, 2024EE0023123, 2024EE0023122, 2025EE0003923, 2024EE0043680, 2025EE0003922, 2025EE0004844, 2025EE0003967, 2025EE0003986, 2025EE0004013, 2025EE0002051, 2025EE0004306, 2025EE0004180, 2025EE0004027, 2025EE0000373, 2024EE0042910, 2025EE0001499, 2025EE0004101, 2025EE0004103, 2025EE0004106, 2025EE0004107, 2025EE0004108, 2025EE0003429 y 2025EE0004110 los cuales corresponden a respuestas emitidas fuera de los términos establecidos.

En este sentido se mantiene el hallazgo para los procesos de Formulación y Adopción de Políticas, Planes y Programas (FP), Infraestructura Técnica y Científica (ATC), Direccionamiento Estratégico (DE), quedando así:

No.	Código	Título	Proceso
1	H – ATC – 01 – 2025	Oportunidad de respuesta a las PQRSD fuera de términos.	Aplica para los procesos FP, ATC y DE,

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

Teniendo en cuenta que persisten las mejoras identificadas para el Sistema de Gestión Documental GESDOC, se mantiene la oportunidad de mejora para los procesos TICS y SIC, conforme a lo señalado en el acta de reunión enviada por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, bajo el radicado N° 2025IE0003374 del 25 de abril de 2025.

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Ajustar las felicitaciones	LEONARDO MEJIA	28-04-2025
2. Revisar las celdas corridas	LEONARDO MEJIA	28-04-2025

Fuente: Acta mesa de trabajo 22/04/2025 entre GIT TICS y GIT Servicio Integral al Ciudadano.

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

En este sentido, se establecieron los siguientes compromisos. Asimismo, se encuentran vigentes diez (10) mejoras pendientes por implementar en el Sistema de Gestión Documental, de acuerdo con lo tratado en la mesa de trabajo realizada el 22 de abril de 2025 entre los procesos SIC y TICS.

6. CONCLUSIONES

Con base a la verificación y evaluación del cumplimiento de la normatividad vigente en materia de recepción, oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRSD al interior del Ministerio del Deporte, durante el segundo semestre de 2024, la Oficina de Control Interno concluye lo siguiente:

- El Ministerio del Deporte logró un Nivel de cumplimiento en términos de oportunidad, respondiendo el 98,96% de las PQRSD dentro del plazo legal. Sin embargo, se identificaron deficiencias tecnológicas en el sistema GESDOC, tales como errores en la clasificación automática, campos corridos en las bases de datos y respuestas que no se vinculan correctamente, lo cual compromete la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información registrada y procesada, afectando así el subsistema de información del componente de Control de Información y Comunicación.
- Se identificaron 119 solicitudes respondidas fuera del término legal, lo que representa una debilidad de los controles internos y en el seguimiento de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2014. Este hecho conlleva a debilidades en las actividades de control enmarcadas en el Modelo Estándar de Control Interno referente al seguimiento a los plazos legales establecidos por parte del proceso SIC.
- Se evidencian riesgos administrativos de tipo operativo derivados de la operación actual del Sistema de Gestión Documental “GESDOC” que actualmente no se encuentran contemplados en la matriz de riesgos del proceso SIC, tales como: cambio de tipologías, identificación de los radicados externos enviados como ampliación de plazo, pero sin la certeza de la identificación de los radicados definitivos de respuesta, falta de asociación de radicados, que afectan el flujo y calidad de la información, lo que obliga a correcciones manuales y afecta la Gestión documental de la entidad.
- Se identificaron debilidades en la trazabilidad y uniformidad de la información procesada, lo que afecta la integridad de los reportes, los informes de gestión y las bases de datos, especialmente en la clasificación de tipos de petición y asignación de responsables. Además, la ausencia de mecanismos formales para registrar modificaciones posteriores compromete la transparencia y dificulta el control interno.
- Las cifras del Informe Anual de Gestión del año 2024 y el procesamiento de la base de datos del Sistema de Gestión Documental GESDOC demuestran el auge predominante de los canales digitales, lo que sugiere un plan de trabajo articulado

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

entre los procesos SIC, TICS y Comunicaciones del Ministerio del Deporte para el fortalecimiento de la Gestión del Conocimiento y la Información.

7. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno realizar recomendaciones al proceso de Gestión Integral al Servicio al Ciudadano acerca del seguimiento de la oportunidad y calidad de las respuesta de las PQRS, las cuales son:

- Es necesario actualizar el sistema GESDOC para corregir los errores técnicos que afectan la clasificación y trazabilidad de las PQRS. En particular, se deben mejorar las validaciones automáticas para evitar campos corridos, asegurar la correcta vinculación de las respuestas (Externas Enviadas) y registrar los cambios de tipologías en GESDOC, incluyendo el usuario, la fecha y la justificación.
- Optimizar de los canales de atención digital como correo electrónico, página web, consultas automáticas mejorando su estabilidad, usabilidad y accesibilidad.
- Incluir en el procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones el plazo límite para realizar ajustes sobre las solicitudes una vez radicadas y que los mismos queden registrados en el reporte de GESDOC.
- Revisión del mapa de riesgos institucional referente con los controles preventivos y correctivos frente al manejo y generación de estadísticas de las PQRS.
- Aumentar el número de personas encargadas de aplicar encuestas durante eventos institucionales, para garantizar cobertura adecuada y la creación de un punto de atención del GIT de Servicio al Ciudadano en las instalaciones del CAR.
- Divulgación oportuna del informe anual de gestión, el cual es un insumo esencial para la rendición de cuentas y para los comités institucionales en la toma de decisiones de mejora, en pro del fortalecimiento de la Evaluación de Resultados establecidas en el MIPG.

Cordialmente,

Oficio remisorio GESDOC firmado por:

Oscar Alfredo Martínez Rodríguez
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Nubia Stella Luis Rojas – Profesional Especializada OCI.