



coldeportes

G.I.T. Secretaría
Recibido para trámite
Nombre: *Natalia*
Fecha: *02-08-2016*
Hora: *10:00 am*



Bogotá, D.C. Julio 29 de 2016

COLDEPORTES 02-08-2016 09:45
Al Contestar Cite Este No.: 2016IE0000211 For4 Anex0 FA:0
ORIGEN 110-ORIGINA DE CONTROL INTERNO / NORMA LUCIA AVILA
DESTINO 100-DIRECCION / CLARA LUZ ROLDAN GONZALEZ
ASUNTO INFORME OFICINA
OBS

Doctora
CLARA LUZ ROLDAN GONZALEZ
Directora
Coldeportes

2016IE0000211



ASUNTO: Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), primer semestre de 2016

Respetada Doctora Clara Luz:

Me permito presentar informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2016, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Alcance del informe

- Ley 1774 de 2011 artículos 73 y 76
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 2482 de 2012
- Ley 1755 de 2015 art 14
- Circular Externa número 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional y territorial
- Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, capítulo 2 Servicio al ciudadano
- Documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

1. Estructura interna para la atención de quejas, sugerencias y reclamos (Ley 1474 de 2011 art 76)

1. Coldeportes cuenta con 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, como es el grupo interno de trabajo – atención al ciudadano de la Secretaría General, creado a través de la Resolución No. 000782 del 28 de Mayo de 2013.
2. Dentro de la caracterización de los proceso de la entidad se encuentra el proceso de Servicio Integral al Ciudadano, cuyo objetivo es: Gestionar el desarrollo de programas, lineamientos y estrategias que generen una relación de





cercanía de la Entidad con los ciudadanos, propiciando las condiciones para el ejercicio efectivo de los derechos y deberes con enfoque diferencial, que influyan en la construcción de una gestión democrática con excelencia centrada en el Servicio Integral al Ciudadano. Dicho proceso ha sido validado actualizado y ajustado mediante Inclusión y ajustes de documentos en las entradas y salidas, proveedores, actualización requisitos legales e indicadores la última vez el día 4 del mes de diciembre de 2015.

3. La entidad cuenta en su portal institucional con una ruta para ingresar consulta, denuncia, queja, reclamo, petición, sugerencia o felicitación <http://www.coldeportes.gov.co/atencion-ciudadania/ingrese-su-consulta-denuncia-queja-3706>
4. El GIT Atención al Ciudadano elabora trimestralmente un informe de gestión del proceso en el cual presenta los resultados de la gestión en trámite y respuesta de los PQRS, tiempos de respuesta y otros aspectos relacionados con el fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano
5. La plataforma sobre la cual opera el sistema de información "sistema de gestión de peticiones" permite el seguimiento a las respuestas de requerimientos de los ciudadanos, la trazabilidad del documento al interior de la Entidad se realiza a través de Gesdoc, generando alertas desde el GIT de Atención al Ciudadano y a los funcionarios responsables del trámite, al coordinador de cada grupo interno de trabajo así como a los directores técnicos.
6. En lo referente a optimización de la administración de peticiones presentadas por los ciudadanos a través del sistema GESDOC, el grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano acompañó el proyecto de integración del sistema de gestión documental.

RECOMENDACIÓN

- A la fecha la entidad no cuenta 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. Esto a pesar de haberse presentado durante el primer semestre 138 denuncias ante la Entidad que equivale a un 3.68% del total de solicitudes de ciudadanos. Las denuncias sobre situaciones que involucraron ciudadanos fueron trasladadas a la Secretaría General para trámite de control interno disciplinario.
- Mediante seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 se encuentra que la entidad no ha implementado la acción de formular un plan de mejoramiento y de acciones preventivas que permitan generar control frente al tiempo y calidad de las respuestas emitidas a las peticiones; el GIT realiza periódicamente seguimiento sobre los tiempos de respuesta, seguimiento que se



encuentran consignadas en los informes trimestrales de gestión; sin embargo es necesaria la implementación de la acción definida por el mismo GIT de Atención al ciudadano de diseñar plan de mejora sobre observaciones relacionadas con la oportunidad de las respuestas remitidas a los entes de control.

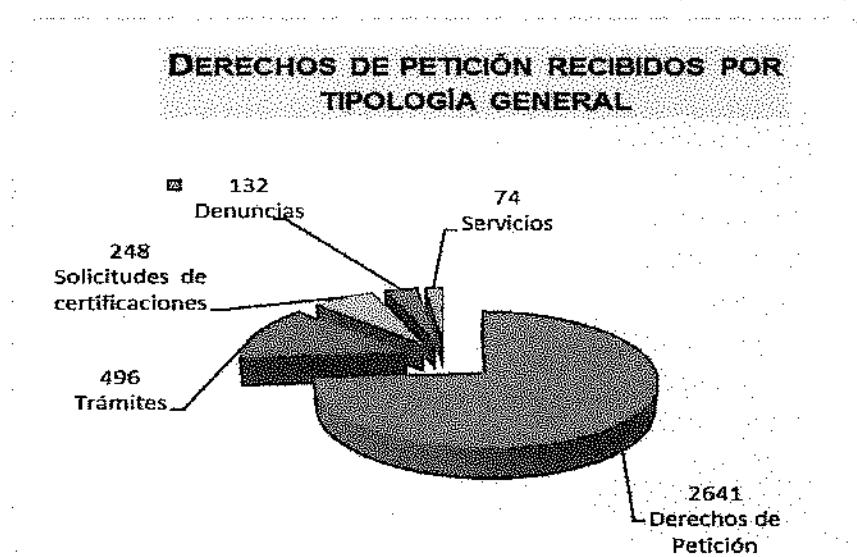
II. SITUACION DEL ESTADO DE TRAMITE DE LOS PQRS

El grupo interno de trabajo de atención al ciudadano ha definido una clasificación con tipologías de los derechos de petición, la cual incluye los trámites y servicios.

A continuación se presentan las estadísticas de los derechos de petición que se registraron en el sistema de gestión de peticiones (antes PQR) y su distribución según la tipología asignada en el sistema

Tipo de Derecho de Petición	Cuenta	%
Derechos de Petición	2641	73,54%
Trámites	496	13,81%
Solicitud de Certificaciones	248	6,91%
Denuncias	132	3,68%
Servicios	74	2,06%
Total general	3591	100,00%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones





Se observa que en comparación con el mismo periodo hay un incremento del 71.9% en el número de trámites situación que se origina en la integración de los sistemas de información de gestión documental y el sistema de gestión de petición que le permite a la entidad el seguimiento casi la totalidad de los derechos de petición que ingresan a la Entidad

Periodo	Registro de solicitudes
Primer semestre 2015	2088
Primer semestre 2016	3591
% Incremento	71%

Del total de solicitud de trámites (3591), a 30 de Junio de 2016, se tiene que el 65.27% (2344) se encuentran cerradas por trámite y el 34.73% restante (1247) adelantan su proceso interno de trámite.

Estado	Cuenta	%
Cerrado	2344	65.27%
En trámite	1247	34.73%
Total general	3591	100.00%

Fuente: GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Los canales a través de los cuales los ciudadanos comunicaron sus solicitudes fueron:

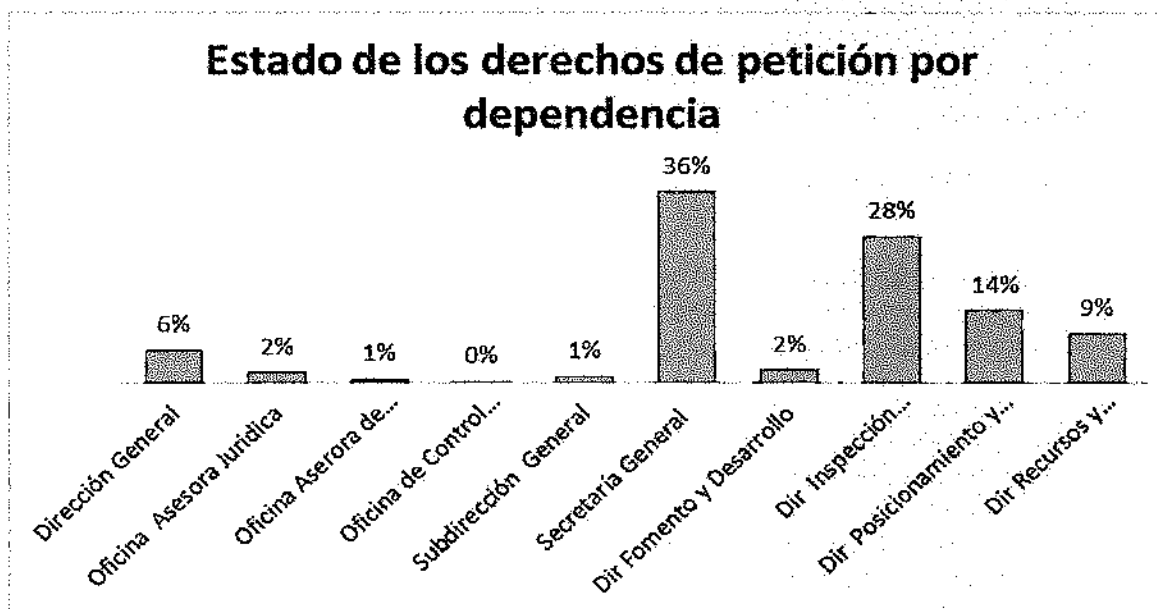
Medio	Cantidad	%
Atención presencial	140	3.89%
Correo electrónico	445	12.39%
Correo radicado	1377	38.34%
Internet	998	27.79%
Línea conmutador	323	8.99%
Línea directa	27	0.75%
Línea gratuita	280	7.79%
PQR APP	1	0.02%
Total general	3591	100%

Fuente: GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones



La agrupación de solicitudes por dependencias permite establecer que para el primer semestre de 2016, los requerimientos de los ciudadanos se concentraron así:

- Se puede observar que la dependencia que concentra mayor volumen de solicitudes es Secretaria General con 1305 solicitudes que significan un 36.34% del total de requerimientos radicados en la entidad. Dentro del área el grupo interno de trabajo que concentró el mayor volumen de solicitudes fue el GIT Atención al Ciudadano con 977 solicitudes. En términos de cantidad le sigue, la Dirección de Inspección Vigilancia y Control con 996 requerimientos equivalentes al 27.74% del total de solicitudes recibidas durante el periodo analizado.



OBSERVACIÓN DE AUDITORIA

La oficina de control interno, realizó verificación de consistencia de la información referente a la clasificación de Derechos de petición encontrando que:

El comportamiento reflejado en los registros del sistema de información, remitidos por el GIT de atención al ciudadano presenta la siguiente situación:



Estado actual detallado de los derechos de petición.

Estado detallado	Cuenta	%
Cerrado, dentro de los términos de ley	1758	48,96%
Cerrado, fuera de los términos de ley	406	11,31%
En trámite, dentro de los términos de ley	39	1,09%
En trámite, fuera de los términos de ley	1153	32,11%
Encuesta diligenciada, dentro de los términos de ley	57	1,59%
Encuesta diligenciada, fuera de los términos de ley	5	0,14%
Respuesta consultada, dentro de los términos de ley	137	3,82%
Respuesta consultada, fuera de los términos de ley	36	1,00%
Total general	3591	100,00%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

1. Frente a la anterior información, se encuentra que los ítems relacionados con la encuesta y respuesta consultada, no deben formar parte de la tipología denominada "Derechos de Petición".
2. Con respecto a la clasificación identificada como: "en trámite fuera de los términos de la ley", con un porcentaje del 32.11% que indica que la entidad no ha dado respuesta oportuna a 1.153 "derechos de petición" es necesario establecer por dependencias la situación de cada uno de estos requerimientos, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones expuestas por el GIT de Atención al ciudadano en su informe semestral, remitido a la OCI con fecha 28 de Julio de 2.016 así:

"En este momento el grupo interno de trabajo de atención al ciudadano, no puede establecer los datos de forma confiable, ya que no ha sido posible terminar la labor de seguimiento al detalle que generó la integración de los dos sistemas de información, debido a que en las labores de seguimiento para garantizar el adecuado proceso de integración, se había asignado al rol de técnico del grupo de atención al ciudadano, el seguimiento diario del flujo documental de los derechos de petición para garantizar su respuesta oportuna. Esta labor operativa requiere una alta dedicación de tiempo y por la renuncia de la persona técnica del grupo, se dejó de lado esta labor fundamental. Como solución se debe garantizar la asignación de una persona para que se dedique de tiempo completo a labor operativa del seguimiento del flujo documental para garantizar la respuesta oportuna de los derechos de petición."



- Es necesario ampliar el rango de clasificación de la correspondencia radicada a través del Software de Gestión documental, ya que por las funciones propias de cada una de las dependencias, se presentan documentación remitida por diferentes entidades, organizaciones o ciudadanos que no requieren de respuesta ya que forman parte de expedientes de investigaciones adelantadas por la entidad o corresponden a oficios informativos o de conocimiento de hechos o situaciones de competencia institucional.
 - Existe alta posibilidad de que las solicitudes o derechos de petición hayan sido respondidos sin relacionar el número de radicado al cual se está dando respuesta, situación que dificulta la trazabilidad y genera distorsión de la información, sin que esto signifique que los funcionarios responsables no están dando respuesta oportunamente.
3. Se observa que las peticiones de supérate que llegan directamente al correo soportesuperate@coldeportes.gov.co no hacen parte del sistema unificado lo que dificulta su seguimiento y trazabilidad. La habilitación de la cuenta de correo electrónico contacto@coldeportes.gov.co busca unificar los correos electrónicos en donde recibe comunicaciones la Entidad y estos serán radicados en el sistema de gestión documental GESDOC, esta acción permitirá al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano avanzar en el objetivo de realizar el seguimiento de la totalidad de los derechos de peticiones que recibe la Entidad, tal como le define la ley 1437 de 2011 y que reafirma la ley 1755 de 2015. Hace falta socializar la información y sensibilizar a algunos grupos sobre los aspectos de seguridad y confidencialidad de la información.

RECOMENDACIONES

- Frente a las observaciones de inconsistencia en la clasificación de la tipología "derecho de petición", deficiencia en la trazabilidad de respuesta por no uso apropiado de la herramienta y manifestación del GIT de no confiabilidad de la información reportada; es necesario que desde la Secretaría General GIT de Atención al Ciudadano, se requiera a las dependencias sobre cada uno de los Derechos de petición registrados como "Respondidos fuera de términos de Ley" o "en trámite fuera de términos de ley"; y se genere nuevamente el "Informe de gestión de derechos de petición primer semestre de 2016" a cargo de Atención al ciudadano, ya que las cifras expuestas pueden obedecer a debilidades en la integración del sistema y su apropiación por parte de los funcionarios.

La no depuración de la información y presentación de nuevo informe conciliado, impacta en indicadores de Transparencia, establecidos por el gobierno nacional para medición de la gestión institucional.



- Los resultados arrojados por el Sistema de Información, respecto a la gestión de PQRS, generan una señal de alerta frente a la eficiencia en la implementación del sistema de gestión documental y la adhesión de las áreas responsables en su adecuada implementación, que requiere de intervención por parte de los GIT responsables de liderar la implementación principalmente en el fortalecimiento de la cultura organizacional en el uso del sistema de información.
- Los resultados muestran la necesidad de implementar estrategias pedagógicas y para lograr que el sistema de gestión documental GESDOC, se use por parte de los funcionarios, reforzando la necesidad de vincular las respuestas a los derechos de petición en el sistema de gestión documental, permitiendo que se actualice la información y que el ciudadano pueda consultar su respuesta por la página web institucional.
- Fortalecer el talento humano del GIT Atención al Ciudadano dado el incremento del 71% en el número de solicitudes que ingresan a través de la unificación del PQRS Y GESDOC. El equipo manifiesta que no puede establecer los datos de forma confiable, ya que no ha sido posible terminar la labor de seguimiento al detalle que generó la integración de los dos sistemas de información, debido a que en las labores de seguimiento para garantizar el adecuado proceso de integración requiere a labor operativa del seguimiento del flujo documental para garantizar la respuesta oportuna de los derechos de petición.
- Formular el plan de mejoramiento y de acciones preventivas que permitan generar control frente al tiempo y calidad de las respuestas emitidas a las peticiones

NORMA LUCIA AVILA QUINTERO

Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Doctor JULIAN DAVID LOPEZ TENORIO – Secretario General

Proyectó Diana Jiménez Cuervo, profesional especializado OCI