



Cód. Dependencia y Radicado No

Bogotá, D.C.

Doctora
CLARA LUZ ROLDAN GONZALEZ
Directora
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-COLDEPORTES
Avenida 68 No. 55-65
Ciudad

COLDEPORTES 17-07-2018 10:32
Al Contestar Cite Este No.: 2018IE0002410 Fol:0 Anex:1 FA:15
ORIGEN 110-OFICINA DE CONTROL INTERNO / JAMES LIZARAZO BARBOSA
DESTINO 100-DIRECCION / CLARA LUZ ROLDAN GONZALEZ
ASUNTO INFORME FINAL DE AUDITORIA SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO-2018
OBS

2018IE0002410



Asunto: Informe final auditoria Servicio Integral al Ciudadano

Respetado Doctora

En atención al procedimiento de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión, me permito remitir informe final de auditoría realizada al proceso Servicio Integral al Ciudadano, el cual contiene las situaciones encontradas, las causas identificadas por el auditor y las áreas responsables de su tratamiento.

Conforme a lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión de Coldeportes, se llevó a cabo la reunión de cierre generando espacios de socialización, discusión y conciliación de las situaciones identificadas, se adelantó la actividad de envío del informe preliminar, otorgando plazo para allegar observaciones y remitir evidencias, previo a la elaboración del informe final de auditoria.

Cordialmente,

James Lizarazo Barbosa
Jefe Oficina Control Interno

Anexos:Informe final de auditoria 15 folios

Proyectó: Nicolás Morales Bermúdez

Archivado En:

 	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 1 de 15
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION	

Introducción

La Oficina de Control Interno, con fundamento en lo señalado en la Ley 87 de 1993 y de acuerdo con lo establecido en el programa de auditoría del año 2018 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, llevó a cabo la auditoría interna de gestión al proceso misional SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO que está a cargo de la Secretaria General - GIT Atención al Ciudadano.

1. Planeación de la auditoria

Macroproceso:	N/A
Proceso	Servicio integral al ciudadano.
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Maria Patricia Cárdenas Jimenez
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar la efectividad de los controles establecidos y el cumplimiento de los requisitos legales y organizaciones aplicables al proceso misional Servicio Integral al Ciudadano
Alcance de la Auditoría:	Comprende el cumplimiento de las actividades y puntos de control establecidos en el desarrollo e implementación de la estrategia de la "Política pública del servicio al ciudadano", correspondiente al periodo entre el 01 de julio de 2017 al 30 de mayo de 2018
Criterios de la Auditoría:	Caracterización proceso: Servicio Integral al Ciudadano (código SI-CP-001); Documento CONPES 3649 de 2010 (Política Nacional del Servicio del Ciudadano) (Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano); Manual Operativo MIPG -3ra Dimensión (Gestión con Valores para Resultados); Plan de Acción 2017-2018; Mapa Riesgos; Procedimiento: Gestión de la Participación Ciudadana Efectiva (código: SI-PD-008)
Limitaciones	En la planeación y desarrollo de la auditoria no se presentaron inconvenientes significativos que pudieran afectar el desarrollo normal de la auditoria o que hubieran podido influir en los resultados finales de la misma

1.1 Procedimientos de auditoría y técnicas para la ejecución del plan de pruebas:

Para la ejecución de la presente auditoría, se revisó la documentación soporte correspondiente a la gestión y ejecución del proceso a través de:

- Entrevista con la coordinadora del GIT de Atención al Ciudadano, líder del proceso Servicio Integral al Ciudadano y con los profesionales que la apoyan en el desarrollo y cumplimiento de las actividades.

	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 2 de 15
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION	

- b) Solicitud de información requerida en desarrollo de la entrevista realizada, para el análisis de la unidad auditable
- c) Análisis de la documentación vigente del proceso auditado, relacionados con los criterios de la auditoria: Documento CONPES 3785 de 2013, Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión (código SI-DI-014), Programa de servicio integral al ciudadano (código DI-SI-001), Procedimientos "Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés" (código SI-PD-009); "Medición de percepción de calidad en trámites, servicios o productos" (código SI-PD-006), Autodiagnóstico de gestión realizado a la Política Servicio al Ciudadano manual operativo MIPG, Módulo de la página web- Servicio al Ciudadano" y Plan de Acción vigencia 2017 y 2018.
- d) Del documento CONPES 3785 de 2013, se verificó la implementación de los componentes "Procesos y procedimientos", "Cumplimiento" y "Canales de cobertura".
- e) Del "Protocolo de servicio al ciudadano con Inclusión" (código SI-DI-014), se verificó la accesibilidad y disponibilidad del canal correspondiente a la página web.

1.2 Muestra:

En desarrollo de la auditoria al proceso misional de "Servicio Integral al Ciudadano" se realizó el siguiente plan de muestreo:

- a) Del Plan de Acción vigencia 2018, se verificó la subactividad "Optimización de procesos para el mejoramiento del servicio integral al ciudadano en sus diferentes componentes", correspondiente a la primera actividad específica del objetivo "Manejar de manera eficiente y oportuna la información de Coldeportes y del Sistema Nacional del Deporte"
- b) De los dos indicadores del proceso de Servicio Integral al Ciudadano se revisó el reporte del correspondiente a la "Capacitaciones Servicio Integral al Ciudadano"

2. Resultados de la auditoría

2.1 Índice de observaciones

Código referenciación de la observación	Asunto
SIC-01	Análisis mapa de riesgos (gestión y corrupción)
SIC-02	Verificación calidad de la información publicada en página web- módulo servicio al ciudadano

	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION	Página 3 de 15

2.2 Fortalezas

- Disposición y compromiso de parte de la Coordinadora GIT Atención al Ciudadano y de su equipo de trabajo para atender la auditoría
- Implementación y ejecución de estrategias definidas en el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano" garantizando el desarrollo de buenas prácticas que han garantizado a la entidad mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se prestan en Coldeportes y que han permitido aumentar los niveles de confianza de la ciudadanía sobre la gestión institucional.

2.3 Análisis de Riesgos (gestión y corrupción)

Revisada la información que se encuentra publicada en ISOLUCIÓN con corte a 30 de abril de 2018 del mapa de riesgos de gestión y de corrupción del proceso Servicio Integral al Ciudadano, se cumplió con el reporte del porcentaje de avance correspondiente a los 2 riesgos identificados.

Respecto de los seis componentes que conforman el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano: 1) Arreglos institucionales, 2) Procesos y procedimientos, 3) Servidores públicos, 4) Cobertura, 5) Cumplimiento y 6) Certidumbre, se observa por parte de la auditoría que los riesgos identificados están relacionados con dos componentes modelo de gestión:

COMPONENTE (CONPES 3756)	RIESGO	CONTROL PROPUESTO
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	1. Demora o no dar respuesta a las peticiones presentadas por los ciudadanos en los términos señalados por la ley contestadas por el GIT de Atención al Ciudadano.	Seguimiento por parte del Proceso de Servicio integral al Ciudadano a los tiempos de respuesta a las peticiones del GIT de Atención al Ciudadano
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	2. Limitar a pocos actores la participación ciudadana en los diferentes programas y proyectos de Coldeportes	Brindar apoyo en el ejercicio de caracterización al grupo interno de trabajo o Dirección Técnica que lo solicite.

	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 4 de 15
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION	

No se tiene diseñado en el mapa de riesgos de gestión, controles relacionados con posibles riesgos identificados en los otros cuatro componentes del modelo de gestión.

2.4 Observaciones

Observación No.	SIC-01	
Asunto: Análisis mapa de riesgos (gestión y corrupción)		
Condición:		
Verificados el nombre del proceso y del objetivo del proceso relacionados en el mapa de riesgos de corrupción y en el mapa de riesgos de gestión, se evidenció que presentan variaciones en su redacción que no corresponden al objetivo establecido en la caracterización del proceso Servicio Integral al Ciudadano (código SI-CP-001)		
Mapa de riesgo de corrupción	Mapa de Riesgos	Caracterización del proceso
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.	Gestionar de manera oportuna, eficaz y eficiente los servicios, trámites peticiones (quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes y consultas) y denuncias que demande los ciudadanos por medio de los diferentes canales de atención mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención que acerquen a Coldeportes con la ciudadanía.	Gestionar el desarrollo de programas, lineamientos y estrategias para facilitar el acceso de 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.
Nombre del proceso: Gestión Integral Al Ciudadano	Nombre del proceso: Servicio Integral al Ciudadano	Nombre del proceso: Servicio Integral al Ciudadano

Criterio:

Ley 87 de 1993, 2 Artículo 2º.-

Objetivos del sistema de Control Interno, literal e)

Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

Procedimiento Administración del riesgo (código: GO-PD-003), numeral 3.2.

CONSIDERACIONES BASICAS: Para la identificación de los riesgos en los procesos, se debe tener en cuenta el objetivo y las actividades del proceso.

	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 5 de 15
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION	

- Documento interno Política para la administración del riesgo (código GO-DI-028) numeral 5 Estrategia para Administración del Riesgo *“La administración del riesgo en Coldeportes, tendrá carácter estratégico y de control fundamentada en el modelo de operaciones por procesos, teniendo como eje el objetivo definido para cada uno de los procesos del sistema integrado de gestión”*

Causa y Consecuencia:

Debilidades en el control de los documentos manejados en desarrollo del proceso de elaboración de los mapas de riesgos, con información que no corresponde a los lineamientos establecidos en la planeación estratégica, ocasionando desvíos en la identificación, análisis, valoración y administración de los riesgos asociados a cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión

Descripción del riesgo identificado:

Tipo: Estratégico

Recomendación / Acción propuesta

1. Verificar el contenido de los mapas de gestión y de corrupción, concordantes con los datos establecidos en la caracterización del proceso Servicio Integral al Ciudadano, publicado en ISOLUCION.
2. Implementar controles relacionados con posibles riesgos identificados en todos los componentes del modelo de gestión *Servicio Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano*.

Observación No.	SIC-02
Asunto: Verificación calidad de la información publicada en página web-módulo servicio al ciudadano	
Condición:	
Verificada la información contenida en módulo <i>“Servicio al Ciudadano”</i> de la página web de Coldeportes se evidenció:	
a) No se encuentra publicado el documento correspondiente al programa de servicio integral al ciudadano denominado <i>“LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO”</i> al que se hace alusión en el link Programa de Servicio Integral;	

 	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 6 de 15
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	

- b) Se encuentran publicados documentos internos del proceso y encuestas virtuales que están desactualizados, tal es el caso del Manual para la atención al ciudadano versión 2013 y encuesta Primera Cumbre de Programas Gubernamentales de Actividad Física de las Américas vigencia 2016.
- c) La “Sección para niños” no está construida en un lenguaje sencillo y comprensible, que atienda y capte las necesidades de accesibilidad y usabilidad de este grupo de usuarios; lo anterior teniendo en cuenta que los link **Nuestros programas y Eventos** no permite el acceso a la información; en el link **Sobre Coldeportes** arroja el mensaje Array (página en formación) y el link **Juegos** (los aplicativos de Tricky, Pacman y Rompe Cabezas) no son accesibles; los link **Noticias, Lo que hacemos, Eventos y Sobre Coldeportes**, remiten a la página web principal de Coldeportes;

Criterio:

- Ley 1712 de 2014, Artículo 3°. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública:
Principio de transparencia:...”la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley...”
- Principio de la calidad de la información. “Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”.*
- Procedimiento Elaboración y Control de Documentos (código GO-PD-001), numeral 3.2.1. DOCUMENTOS DEL SIG: “La documentación del Sistema Integrado de Gestión es susceptible a cambios permanentes en busca de la mejora continua. Los responsables de los procesos o jefes de oficina deben asegurar la actualización de los documentos cuando sea necesario, con el fin de asegurar la correcta ejecución de los procesos.
- Manual Política Editorial (código: GC-MN-001) numeral 4.2 MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB: “...La orientación de la Política de Comunicaciones estará en cabeza de la Alta Dirección de Coldeportes, con apoyo directo de los GIT Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC's) y Comunicaciones, y contará con la participación de las áreas responsables de mantener al día la información que se emitirá a través de la página Web y los diferentes canales de comunicación de la entidad.

Causa y Consecuencia:

Debilidades en los controles establecidos para seguimiento, revisión y/o actualización y/o

	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION	Página 7 de 15

inactivación de documentos e información publicada la página Web-módulo Servicio al ciudadano, pueden conducir a un posible incumplimiento del objetivo establecido en el proceso misional de “Servicio Integral al Ciudadano” y de los principios establecidos en la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

Descripción del riesgo identificado:

Tipo: cumplimiento.

Recomendación / Acción propuesta

1. Revisar y/o actualizar los documentos del proceso Servicio Integral al Ciudadano que se encuentran publicados en la página web-módulo de Servicio al ciudadano y en ISOLUCION, de acuerdo con los requisitos normativos actuales, modificaciones organizaciones de organigrama, mapa de procesos y personal directivo de la Entidad.
2. Fortalecer los controles y criterios de publicación de las encuestas virtuales relacionadas con la medición de la percepción de calidad en el servicio vigencia 2018 que se encuentran en la página Web.
3. Implementar acciones para que la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias verbales y atención a los grupos étnicos, se realice conforme lo ordenado en el decreto 1166 de 2016.
4. Implementar acciones que faciliten la accesibilidad a la página web- módulo servicio al ciudadano “**Sección para niños**”, un lenguaje sencillo, útil y comprensible, que atienda y capte las necesidades de accesibilidad y usabilidad de parte de éste grupo de usuarios.

2.5 Recomendaciones generales

Evaluated the level of implementation of the policy of integral service to the citizen in Coldeportes, according to the strategies established in the document CONPES 3785 of 2013 and self-diagnostic presented before the Institutional Committee of Management and Performance (see annex 1), it is presented by the Auditoria some recommendations that it is expected contribute in the strengthening and continuous improvement of the process of Integral Service to the Citizen:

1. Solicitar el acompañamiento institucional del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano para la implementación y/o asesoría en Coldeportes de:

	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION	Página 8 de 15

- La guía “*Metodología para el mejoramiento de sistemas de servicio al ciudadano en entidades públicas*”. herramienta que tiene por fin mejorar las capacidades en las entidades públicas para atender de manera eficaz y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, mediante el levantamiento de un autodiagnóstico y formulación de un plan de acción.
 - Diagnóstico especializado en materia de accesibilidad y definición de ajustes para un “itinerario accesible” dirigido a puntos de atención de las entidades públicas.
 - Herramientas tecnológicas que garanticen la atención integral y accesibilidad a los servicios y trámites de manera incluyente, en los diferentes canales de atención dispuestos por Coldeportes para personas con discapacidad auditiva y/o visual.
2. Analizar las prácticas existentes en Coldeportes respecto de las mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, implementando nuevos criterios para la medición según sea el punto de escucha por el cual se haya realizado la interacción con el ciudadano, conforme lo establecido en la guía El Cubo ¿COMO IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE ESCRUCHA ACTIVA EN SU ENTIDAD? autor. DNP/Centro Nacional de Consultoría.
 3. Revisar y/o actualizar en los diferentes documentos de carácter estratégico que orientarán las acciones de la entidad en el corto, mediano y largo plazo (plan estratégico, plan de acción plurianual, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, plan de acción anual y autodiagnóstico MIPG 2018), las recomendaciones y actividades que se formulen en el plan de acción que se obtenga con la “*Metodología de mejoramiento de la calidad del sistema de servicio al ciudadano*”, para el fortalecimiento del modelo de gestión pública de servicio al ciudadano implementado en Coldeportes.
 4. Coordinar la realización de capacitaciones a los servidores públicos en los diferentes niveles, en temas de fortalecimiento de competencias, cualificación, gestión, incentivos y protocolos de atención y política de servicio al ciudadano.

3. Observaciones del auditado

El proceso auditado no presento observaciones al informe de auditoria

	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 9 de 15
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION	

4. Conclusiones del equipo auditor

El proceso misional de SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO ha venido cumpliendo con la implementación de las estrategias establecidas en el documento CONPES 3785 de 2013, no obstante se hace necesario continuar con el mejoramiento continuo del modelo de gestión público de servicio integral al ciudadano, siendo necesario realizar bajo el acompañamiento institucional del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano un autodiagnóstico del modelo que permita mejorar la planificación y la toma de decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

El fortalecimiento de los controles establecidos, permitirá implementar acciones preventivas y correctivas de manera oportuna y evitar desviaciones en desarrollo del proceso de gestión de servicio integral al ciudadano.

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	06	Mes	06	Año	2018	Desde	06/06/2018	Hasta	04/07/2018	Día	06	Mes	07	Año	2018
							D / M / A		D / M / A						

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
James Lizarazo Barbosa	Jefe Oficina Control Interno	(Original Firmado)
Nicolas Morales Bermúdez	Auditor Interno	(Original Firmado)

 	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 10 de 15
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION		

Anexo 1 Análisis Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano CONPES 3785 -2013

<i>Ventanilla hacia adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa</i>		
Componente	Soluciones de mejoramiento	Actividades realizadas por COLDEPORTES
Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública;	Reformas institucionales verticales: rediseño institucional	-Hasta el 2010 Instituto Colombiano del Deporte, en 2011 se elevó a categoría de Departamento Administrativo y en 2018 se radicó en Congreso proyecto de ley para transformación en Ministerio del Deporte. -Se cuenta con oficina de atención al ciudadano-GIT Atención al Ciudadano.
	Reformas institucionales transversales: -modernización empleo público -gestión por resultados -unificación sistemas de información -fortalecimiento gobierno electrónico -estrategia anti trámite -Política de racionalización	Acciones adelantadas por entidades rectoras DNP, a través del PNSC, DAFP -ESAP Ministerio de Tecnologías-Gobierno en línea DANE Lineamientos que ha sido implementados en Coldeportes
	-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-PNSC, genera herramientas técnicas y metodológicas para favorecer mejora en prestación servicios: -Ferias Nacionales de servicio al ciudadano: -Manuales de espacios físicos -Cartillas de atención -Mediciones Satisfacción del ciudadano	-Se ha realizado 7 FNSC en el 2017 y 1 en el 2018 -Cuenta con protocolo de servicio al ciudadano
Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y,	Empleo público: implementación buenas prácticas y herramientas de gerencia/ fortalecimiento DAFP/ Plan Capacitaciones y sensibilizaciones con apoyo ESAP: temas -Racionalización trámites -Servicio al ciudadano -Principio de buena fe -Gestión pública innovadora -Gobierno en línea (canales de atención no presencial) Implementación de esquemas sensibilización:	Capacitaciones realizadas 2017: -Manejo de los Derechos de Petición a través de GESDOC - Taller de sensibilización y abordaje a la población con discapacidad auditiva. - Taller sensibilización y abordaje a la población con discapacidad visual - Caracterización de ciudadanos usuarios y/o grupos de interés.

 	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 11 de 15
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION		

	-Diseño y adopción de estándares, protocolos de atención e incentivos Política de Desarrollo Administrativo de Gestión del Talento Humano -Diseño de perfiles, esquemas de selección, capacitación y evaluación de servidores públicos con enfoque de servicio al ciudadano, hasta acciones y herramientas que fomenten la vocación por el servicio -Establecer un sistema de incentivos para los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	-Protocolo de servicio al ciudadano con inclusión (Documento interno 2017) -Contenidos en el Manual de funciones en los perfiles de los diferentes niveles profesional, técnico y asistencial, que presta sus servicios en el GIT Atención al Ciudadano -Por realizar
Trámites, procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.	Ventanilla Única Servicios Compartidos - Proceso de Compras Públicas Definición del portafolio de servicios Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. Informes de PQRSD - oportunidades de mejora	-Se cuenta con ventanilla única ubicado en la Sede Administrativa y todas las peticiones se registran por GESDOC -Desarrollo de procesos de contratación a través Secop I y II -Se cuenta con un Portafolio de servicios 2016, publicado en página Web Coldeportes; Observación: debe actualizarse por cambios en organigrama y personal directivo Ver Anexo 1 -Se cuenta procedimiento Recepción, trámite y seguimiento de peticiones, código SI-PD-004 - Informes de gestión 2017 y primer trimestre 2018 Servicio Integral al Ciudadano, presenta los resultados de la gestión derechos de petición) (2) En el módulo Medición de Percepción de calidad: esta link de Encuestas de Percepción de Calidad en Peticiones (PQRS-D) Informe de Medición Percepción Calidad en el servicio PQRS 2014 Solo está publicado un informe vigencia 2014, faltando las demás vigencias 2015, 2016, 2017 y 2018 (9)

 	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 12 de 15
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION	

	Política de protección de datos personales. Descripción procedimientos, trámites y servicios/tiempo de entrega/horarios y puntos de atención	-Manual Política de Protección de Datos Personales, CODIGO: GJ-MN004 -Se cuenta con 18 trámites y 10 servicios (3) 1. <u>Concepto Ejecución de Recursos Telefonía Móvil</u> 2. <u>Autorización de Uso Terapéutico de Sustancias y Métodos Prohibidos en el deporte</u> 3. <u>Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales</u> 4. <u>Licencia remunerada a deportistas y personal de apoyo a deportistas.</u> 5. <u>Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</u> 6. <u>Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</u> 7. <u>Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</u> 8. <u>Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país</u> 9. <u>Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales</u> 10. <u>Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales</u> 11. <u>Renovación del reconocimiento deportivo de federaciones nacionales</u> 12. <u>Otorgamiento personería jurídica a federaciones</u> 13. <u>Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales</u> 14. <u>Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones</u> 15. <u>Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales</u> 16. <u>Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales</u> 17. <u>Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</u> 18. <u>Inclusión al Programa Glorias del Deporte</u> -Se cuenta con 10 servicios 1. <u>Análisis de muestras nacionales e internacionales</u>
--	---	---

 	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 13 de 15
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION	

		2. Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos 3. Consulta Asistencial 4. Valoración multidisciplinaria del rendimiento 5. Organismos del sector asociados a través de convocatoria 6. Análisis de muestras nacionales e internacionales 7. Certificado de permanencia programas Atleta Excelencia/Glorias del Deporte 8. Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte 9. Información Básica de Clubes de Fútbol Profesional 10. Información Básica de Federaciones Deportivas Nacionales
	Definición de esquemas de control y de medición de satisfacción del ciudadano	-Encuestas de medición de la Percepción de la Calidad en el Servicio Medición de Percepción de Calidad en Trámites, Servicios y Productos (9) - Informes de percepción de la calidad en el servicio: tres vigencias 2014-201-2017; En la vigencia 2017 están publicados 7 Informes de percepción de la calidad en el servicio 2017: Las encuestas de medición de la percepción de la calidad del servicio apuntan a cubrir uno de los canales de escucha propuestos por El Cubo, el cual se dirige en la aplicación de estudios de percepción general sobre la calidad frente al servicio**
	Definición de esquemas de facturación	-Encuestas de Percepción de Calidad en Peticiones (PQRS-D) Informe de Medición Percepción Calidad en el servicio PQRS 2014 -Se cuenta con la resolución vigencia 2014
	Identificación de las necesidades, expectativas, intereses y percepciones del ciudadano: Caracterización de ciudadanos usuarios y/o grupos de interés.	-Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés: Según informe de gestión primer trimestre de 2018, faltan la caracterización de usuarios en los grupos Internos de trabajo de las Direcciones de IVC (3), Fomento y Desarrollo (4), Secretaria General (4), Oficinas Asesoras de Planeación (1), Control Interno (1), Jurídica(2) y Subdirección General (1)

 	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 14 de 15
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION		

	Disposición en lugar visible sobre derechos y deberes de los usuarios	-Carta del trato digno al ciudadano 2018; Pág. Web (incluye derechos y deberes y canales de atención) (1)
Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos		
Cumplimiento: Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.	Facilidades estructurales para la atención prioritaria de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y/o cualquier condición de vulnerabilidad -Espacios físicos Servicio ágil y eficiente (Rapidez en la entrega del trámite/Sencillez en los procesos/Amabilidad de los funcionarios) -Determinación de lineamientos, protocolos y parámetros de excelencia en el servicio con enfoque de eficiencia	- Se ha realizado una de las fases correspondientes a señalización. -Propuesta para la implementación del programa de servicio integral al ciudadano denominado "LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO". Las estrategias diseñadas para la implementación del programa son las siguientes: La Cultura del Buen Trato, Fortalecimiento de la Participación Ciudadana, Eficiencia al Servicio de los Ciudadanos. Programa de Servicio Integral al Ciudadano (10) -Protocolo de servicio al ciudadano con inclusión (Documento interno 2017): Pág. Web/Programa
Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios	Estrategia de Información lenguaje claro y sencillo Claridad en procesos de trámites o servicios a realizar Diseño estrategia de comunicación interna y externa (Eficiencia administrativa y servicio al Ciudadano)	-Manual de atención para la atención al Ciudadano versión 1 de 2013 (5)
Ampliar la cobertura canales de acceso a la oferta de servicios de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional;	Canales presenciales Canales virtuales: Estrategia de Gobierno en Línea	Oficina de Atención al Ciudadano Ventanilla Única de Correspondencia Buzones: ubicados en cuatro lugares: Sede administrativa, CAR, CCD; Programa Supérate Buzón virtual: Buzón Notificaciones Judiciales) (8) Sistema de Gestión de Derechos Pagina Web (11) Correo electrónico Chat App Coldeportes te responde Página Web (el contenido de los link e

 	PROCESO	Versión: 1
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO: SG-FR-013
	FORMATO	Página 15 de 15
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTION	

	Soluciones alternativas : Líneas telefónicas de atención ciudadana	información de la sección de niños, activada en el módulo de servicio al ciudadano, no está diseñado en ambiente agradable para este tipo de población, las pestañas correspondientes a noticias, lo que hacemos, eventos, devuelven a la página principal de Coldeportes y los link para Nuestros programas y Juego, no permiten el acceso a la información) (6) Sistema de Gestión de Derechos Aplicación Móvil Juego Limpio a. Línea de Atención al Ciudadano (57-1-4377030) b. Línea Gratuita Nacional de Atención al Ciudadano (01 8000 910 237)
--	--	---