



MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 26-05-2022 15:25
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0005645 Fol:1 Anex:1 FA:10
ORIGEN 110-OFCINA DE CONTROL INTERNO / JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA
DESTINO 100-DESPACHO DEL MINISTRO / GUILLERMO HERRERA CASTAÑO
ASUNTO INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO NORMATIVO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
OBS

2022IE0005645



PARA: GUILLERMO HERRERA CASTAÑO

Ministro del Deporte

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

ASUNTO: Informe Final de Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte.

Respetado Señor Ministro:

Con ocasión al Plan Anual de Auditoria -PAAI- de la Actual vigencia, la Oficina de Control Interno se permite presentar el informe final de seguimiento normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte, dentro del periodo comprendido entre el 31 de agosto de 2021 (fecha del acta que aprobó la política, emanada del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad) al 30 de abril de 2022..

El presente informe no requiere de la elaboración de Plan de Mejoramiento, no obstante, se incluyen algunas recomendaciones para ser tenidas en cuenta.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

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

Cordialmente,

JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA

Jefe Oficina de Control Interno



Anexos: Informe Final “Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte.” Diez (10) folios

Elaboró: Julio César Calderón Rodríguez - Profesional Contratista

	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

Tipo de Informe: Final

Denominación del Trabajo: Seguimiento a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte

Objetivo(s):

- Realizar el seguimiento a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte.
- Realizar el seguimiento a los Indicadores de las acciones definidas en la Política de Atención al Ciudadano

Alcance: Para el presente informe se estableció el periodo comprendido entre el 31 de agosto de 2021 (fecha del acta que aprobó la política, emanada del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad) al 30 de abril de 2022.

Marco Normativo:

- **Constitución Política 1991**, “Constitución Política de 1991” CAPITULO 2 DE LA FUNCION PÚBLICA Artículos 209 y 269.
- **Ley 962 de 2005**, Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.
- **Decreto 2623 de 2009**, Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
- **Ley 1341 de 2009**, Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.
- **Ley 1437 de 2011**, Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.
- **Ley 1474 de 2011**, Establece que, en toda entidad pública, deber 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.

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

- **Decreto 2482 de 2012**, Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, - Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
- **Ley 1712 de 2014**, Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- **Ley 1755 de 2015**, Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley Estatutaria 1757 de 2015**, Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.
- **Decreto 1499 de 2017**, Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
- **Ley 1955 de 2019**, Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”. Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.
- **Decreto 2106 de 2019**, Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- **Ley 2080 de 2021**, Reforma algunas disposiciones del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011, referente a la actuación de la administración y su relacionamiento con los administrados. Esta reforma propende por una digitalización del procedimiento administrativo y contencioso administrativo, a fin de generar un mejor funcionamiento de toda la función administrativa.
- **Decreto Nacional No. 403 de 2020** *“Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal”* artículos 51 Evaluación del control interno, 61 Articulación con el control interno, 62 Sistema de Alertas del Control Interno, 68 De la advertencia, 76 Actuación especial de fiscalización,

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

149 Organización del control interno, 150 Dependencia de control interno., 151 Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno.

2. METODOLOGÍA:

La metodología utilizada se soportó en la verificación y análisis de documentos a través de pruebas selectivas; incluyendo la observación, calculo y muestreo del proceso y procedimientos, de la siguiente manera.

Con miras a recolectar los insumos necesarios para la puesta en marcha y ejecución del seguimiento normativo, la Oficina de Control Interno solicitó, al GIT de Servicio Integral al Ciudadano, mediante memorando Gesdoc 2022IE0004341 del 06 de mayo de 2022, lo siguiente:

(...)

- 1. Política de Atención al Ciudadano vigente en la entidad, con el respectivo acto administrativo que la aprueba.*
 - 2. Indicadores de seguimiento a las acciones definidas en la Política de Atención al Ciudadano. (Protocolos implementados, procedimientos internos de atención a peticiones, etc)*
 - 3. En cuanto a la Política de Atención al Ciudadano vigente en la Entidad, sírvase indicarnos la caracterización de la población objetivo, al diagnóstico de la implementación de la política, los resultados de los ejercicios de cocreación con ciudadanos y las mediciones efectuadas.*
 - 4. Medición de la gestión de la Entidad en la atención a los diferentes canales: tiempos de espera para ser atendido, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales.*
 - 5. Soportes de Seguimiento a la Política de atención al Ciudadano.*
 - 6. Análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos.*
 - 7. Encuestas efectuadas a los ciudadanos que han interactuado con la entidad a través de cualquier canal, en las cuales puede evaluarse integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros.*
 - 8. Cronograma de evaluación de los resultados y avances de su Plan de Acción anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano. 9. Los demás documentos que el área auditada considere pertinentes a efectos de realizar el seguimiento normativo.*
- (...)

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

Respuesta que fue allegada mediante Gesdoc 2022IE0004583 del 11 de mayo de 2023, con la relación de documentos requeridos y la información solicitada; en consecuencia, se analizaron los siguientes componentes:

a. Generalidades:

El Modelo de Planeación y Gestión – MIPG, establecido mediante el Decreto 1499 de 2017, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco de la legalidad y la integridad.

El MIPG opera a través de 7 dimensiones entre las que se encuentra la Tercera Dimensión titulada Gestión de Valores para Resultados, así:

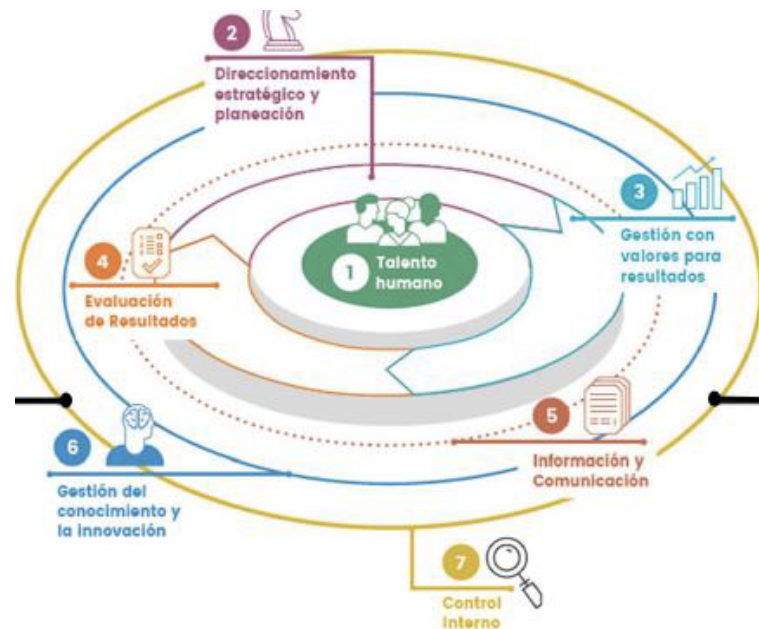


Figura 1: Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

Su propósito consiste en: *“permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público”*. Así mismo, con su implementación se pretende lograr uno de los objetivos de MIPG relacionado con: *“Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas”*.

En tal virtud, la dimensión “Gestión de Valores para Resultados” tiene como una de sus perspectivas la relación Estado – Ciudadano, dentro de la cual la Entidad desarrolla las políticas que considere necesarias con el fin de garantizar la interacción constante y fluida con el ciudadano y grupos de valor.

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

Así pues, teniendo en cuenta que la Entidad dispuso la política de servicio al ciudadano, mediante el presente informe se realizará el respectivo seguimiento normativo a su ejecución, veamos:

b. Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte.

Sea lo primero indicar que la Política Institucional de Atención al Ciudadano, de conformidad con los soportes allegados por el área auditada, fue llevada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD de la Entidad, por el área gestora, el día 31 de agosto de 2021, con miras a que se impartiera su aprobación, situación que ocurrió en sesión ordinaria número 4.

Como punto importante a resaltar, se evidenció que el GIT de Servicio al Ciudadano en el ejercicio de construcción de la política contó con la interrelación tanto de la ciudadanía y grupos de valor como de las dependencias internas del Ministerio, teniendo en cuenta que es un tema de naturaleza transversal en los procesos de la Entidad.

Principios.

La política de manera expresa contiene unos mandatos de optimización con el fin de garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de excelencia, entre los cuales contempla:

- Accesibilidad
- Calidad de la Información
- Efectividad
- Equidad
- Facilitación
- Inclusión
- Información confiable
- Oportunidad
- Participación
- Respeto
- Transparencia

Los anteriores parámetros son insumos de orientación que permiten un adecuado manejo de las relaciones Estado – ciudadanía, y con los cuales se establecen derroteros cargados de garantías e instrumentos en pro de la salvaguarda a los derechos fundamentales de los usuarios.

Autodiagnóstico establecido en la Política.

El GIT de servicio al ciudadano informó que en la vigencia 2020, realizó el autodiagnóstico de la gestión del servicio al ciudadano, ello con el fin que la Entidad cuente con una línea base

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

en relación con los aspectos que se deben fortalecer y que deben ser incluidos en la planeación institucional.

Resultado de lo anterior, se ve reflejado en la identificación de la necesidad de fortalecer las acciones en las siguientes categorías:

1. Atención incluyente y accesibilidad universal (46%)
2. Buenas prácticas (56%)
3. Publicación de la información (72%)
4. Gestión del talento humano (76%):
5. Protección de datos personales (78%):
6. Sistemas de información (78%):

Clarificando e identificando las acciones a seguir según los subtemas de especial atención para las áreas inmiscuidas en los procesos de la Entidad.

Responsables de la Política.

Como parte de la gestión institucional y del deber competencial de responsabilidades respecto a la Política de atención al ciudadano, se identificaron como tales los siguientes:

- Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD
- Despacho
- Líderes de Procesos y Equipos Transversales
- GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

Seguimiento a la Implementación de la Política.

El documento establece que las acciones a implementar para el cumplimiento de la misma serán las que se incluyan en los planes institucionales tales como: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Informes de seguimiento normativo y mapa de riesgos.

Así pues, el seguimiento de las acciones que se determinan en la política corresponde a la medición del avance de cumplimiento de las actividades incluidas en los instrumentos antes descritos y cuyo reporte es liderado por la Oficina Asesora de Planeación, en tal virtud, la información correspondiente al avance de las acciones para el primer cuatrimestre de 2022, fueron publicados en el portal web de la entidad, así:

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

Modelo Integrado de
Planeación y Gestión

Sistema Integrado de
Gestión

Inicio / Planeación, Gestión y Control / Modelo Integrado de Planeación y Gestión / Planeación / Corto Plazo / Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano / Año 2022 / Seguidimientos cuatrimestrales / Primer cuatrimestre 2022

Primer cuatrimestre 2022

Seguimiento Plan
Anticorrupción y de
Atención al Ciudadano

Seguimiento Riesgos de
corrupción

Seguimiento estrategia
racionalización de tramites



Imprimir

Fuente: <https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2022/seguidimientos-cuatrimstrales/primer-cuatrimstre-2022>

Modelo Integrado de
Planeación y Gestión

Sistema Integrado de
Gestión

Inicio / Planeación, Gestión y Control / Modelo Integrado de Planeación y Gestión / Planeación / Corto Plazo / Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano / Año 2022 / Seguidimientos cuatrimestrales / Primer cuatrimestre 2022 / Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Viernes, 13 De Mayo De 2022

- [Matriz Seguimiento PAYAC I Cuatrimestre 2022](#)



Imprimir

<https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2022/seguidimientos-cuatrimstrales/primer-cuatrimstre-2022/seguidimiento-plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>

c. Medición de percepción de la calidad en la atención de diferentes canales.

El área auditada informó que se generan reportes trimestrales con dicha información, incluida una sección en el informe de gestión trimestral de servicio integral al ciudadano, que se publica en el portal web de la entidad.

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

Esta oficina procedió a verificar el informe del primer trimestre de la vigencia frente a lo cual pudo observar:

- La Entidad cuenta con los siguientes canales, de acuerdo a la Carta de trato digno:

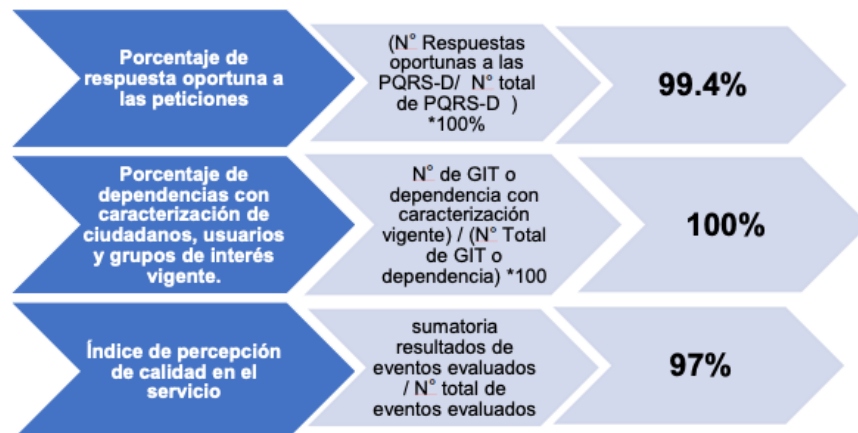
Tabla 1. Canales de atención

Virtuales	Página Web	
	Sistema de Gestión de Peticiones	
	Chat Institucional	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	www.mindeporte.gov.co
	Foros	
Telefónicos	Correo electrónico.	contacto@mindeporte.gov.co
	Correo electrónico.	nisilencioniviolencia@mindeporte.gov.co
	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 601) 2258747
		(57- 601) 4377030 Ext. 1193--1195-1196-1197
Presenciales	Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
	Ventanilla Única de Radicación	Sede Administrativa /AK 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Oficina de Atención al Ciudadano	Sedes Ministerio del Deporte
	Buzones	
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

Fuente: Informe Trimestral Servicio Integral al Ciudadano.

- Indicadores estratégicos GIT servicio integral al ciudadano del primer trimestre vigencia 2022

Tabla 2. Indicadores estratégicos GIT Servicio Integral al Ciudadano trimestre 1-2022.



Fuente: Informe Trimestral 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 cuanto a la verificación de la oportunidad y calidad en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, la OCI se permite informar que de manera individual realiza el seguimiento normativo a dicho proceso, en la actual vigencia expidió el informe final comunicado mediante el Gesdoc 2022IE0001962 del 04 de marzo de 2022, publicado en la página web de la entidad, el cual se articula con la política de atención al ciudadano.

3. RESULTADOS:

Respecto a la verificación de la Política de Atención al Ciudadano del Ministerio del Deporte, se identificaron las siguientes fortalezas:

- Se verificó que el GIT de Atención al Ciudadano logró articular las directrices contenidas en la tercera dimensión del Modelo de Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, específicamente la perspectiva Estado – Ciudadanía, y con el concurso del DAFP estableció la Política de Atención al Ciudadano del Ministerio del Deporte, la cual instituye los presupuestos generales de garantía de derechos y deberes en la atención a la ciudadanía y grupos de valor.
- Se verifica un adecuado manejo de los documentos internos por parte del área auditada ya que robustece el proceso con guías, procedimientos y directrices que dan seguridad operativa y jurídica al mismo.
- Se evidencia un adecuado seguimiento a la Política de Atención al ciudadano por parte del GIT de Servicio al Ciudadano, así como, los líderes de Procesos y Equipos Transversales y el Despacho ministerial, con lo cual, se establecen controles a las operaciones del proceso mitigando las eventuales debilidades que puedan llegar a surgir.
- Se resalta la mención obtenida en la Ferias Acercate organizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública que se realizó en el Municipio la Jagua de Ibirico Cesar

Es por lo mencionado que el seguimiento que se adelanta por el presente libelo no arrojó hallazgos ni observaciones.

4. CONCLUSIÓN:

Con el presente seguimiento normativo, la OCI llega a la conclusión que la Política de Atención al Ciudadano cumple con lo indicado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como, los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano, de diciembre de 2020, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Departamento Nacional de Planeación. Con lo anterior, se garantiza el acceso a la ciudadanía y grupos de valor, la interrelación con la entidad y la garantía de sus derechos fundamentales.

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

5. RECOMENDACIONES GENERALES:

Se recomienda seguir implementando las acciones contenidas en el Informe Trimestral Servicio Integral al Ciudadano, específicamente lo relacionado con “Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones”, “Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano” y “Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano”.

(Memorando remisorio firmado por)

JAMES JILBERT LIZARAZO BARBOSA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Julio Cesar Calderón Rodríguez – Profesional Contratista – OCI
Anexos: Sin