



MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 23-11-2022 09:43
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0015706 Fol:1 Anex:1 FA:15
ORIGEN 110 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / ANDRES GALVIS PINEDA
DESTINO 100 - DESPACHO DEL MINISTRO / MARIA ISABEL URRUTIA OCORO
ASUNTO INFORME FINAL SEGUIMIENTO NORMATIVO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
OBS

2022IE0015706



PARA: MARIA ISABEL URRUTIA OCORO

Ministra del Deporte

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

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

Cordial Saludo respetada Señora Ministra:

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 seguimiento a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte, dentro del periodo comprendido entre el 30 de abril de 2022 y el 31 de octubre 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,

ANDRES GALVIS PINEDA

Jefe Oficina de Control Interno (E)



Anexos: Informe Final “Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte.” Diez (15) folios.

c.c. Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Elaboró: Julio César Calderón Rodríguez - Profesional Contratista

Revisó:

DIANA PAOLA RINCON MARTINEZ

23-11-2022 09:04

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

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 30 de abril de 2022 y el 31 de octubre 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.
- **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

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

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 2052 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
- **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, 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.
- Circular 100-010-2021, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP – relacionada con las directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro.

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

- Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía - Versión 1 - noviembre 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP.

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 2022IE0013682 del 20 de octubre 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. (...)*

Respuesta que fue allegada mediante Gesdoc 2022IE0013857 del 25 de octubre de 2022, con la relación de documentos requeridos y la información solicitada; en consecuencia, se analizaron los siguientes componentes:

a. Generalidades:

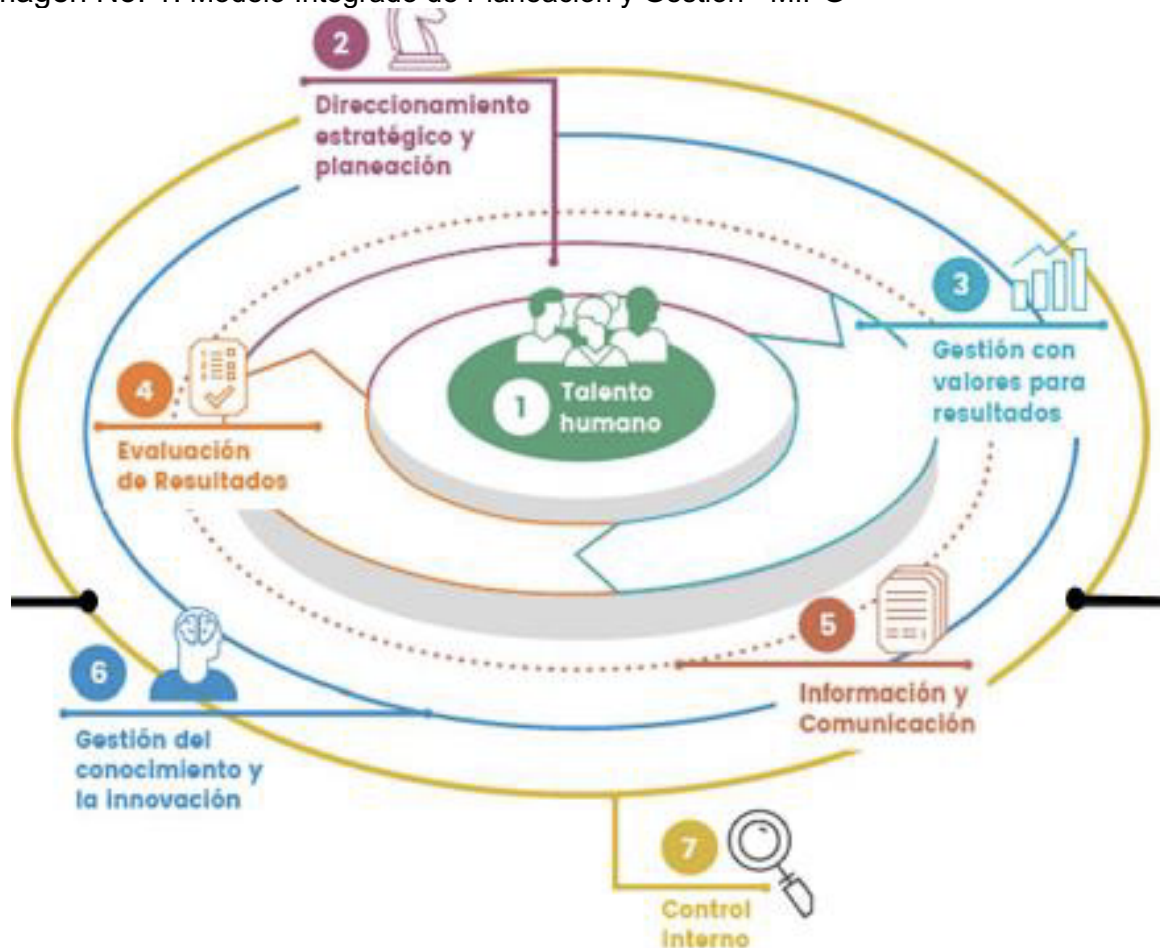
El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, establecido mediante el Decreto Nacional No. 1499 de 2017, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño

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

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:

Imagen No. 1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG



Fuente: Manual del 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

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

políticas que considere necesarias con el fin de garantizar la interacción constante y fluida con el ciudadano y grupos de valor.

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 Integral 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.

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

Indicadores de seguimiento a las acciones definidas en la Política de Atención al Ciudadano.

Frente al particular y luego de indagar lo pertinente con el área auditada, se logra llegar a la conclusión que la Política Institucional de Servicio al Ciudadano contempla que los mecanismos para el seguimiento y evaluación serán las contenidas en: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Informes de seguimiento normativo y mapa de riesgos.

En atención a lo anterior, esta Oficina de Control Interno de manera individual realiza seguimientos normativos en la vigencia a los instrumentos antes descritos, de conformidad con su bitácora operacional, esto es, el Plan Anual de Auditoría Interna – PAAI.

En todo caso, se consultó los seguimientos realizados por la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad de los dos primeros cuatrimestres¹; frente a Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se evidencia la matriz de seguimiento PAYAC, en cuanto al seguimiento de riesgos de corrupción, se observa las matrices de seguimiento de riesgo y finalmente el seguimiento a la estrategia de racionalización de tramites. (ver Seguimiento a la Implementación de la Política)

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 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.

¹ Publicado en la página web de la entidad mediante el link <https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2022/seguimientos-cuatrimestrales>

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

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 esta serán las que se incluyan en los mecanismos de seguimiento y evaluación, tal y como se mencionó con anterioridad, los cuales son: 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 de Control Interno, en tal virtud, la información correspondiente al avance de las acciones para el primer y segundo cuatrimestre de 2022, fueron publicados en el portal web de la entidad, así:

Imagen No. 2. Seguimiento al PAAC 1 cuatrimestre de 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 / Seguirimientos cuatrimestrales / Primer cuatrimestre 2022

Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Seguimiento Riesgos de corrupción
Seguimiento estrategia racionalización de tramites

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

Imagen No. 3. Seguimiento al PAAC 2 cuatrimestre de 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 / Seguimientos cuatrimestrales / Segundo cuatrimestre 2022

Segundo cuatrimestre 2022

Seguimiento estrategia racionalización de trámites

Seguimiento Riesgos de Corrupción

Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



 Imprimir

<https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/ano-2022/seguimientos-cuatrimstrales/segundo-cuatrimestre-2022>

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.

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

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

Imagen 4: canales de atención Min Deporte

Tabla 1. Canales de atención

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

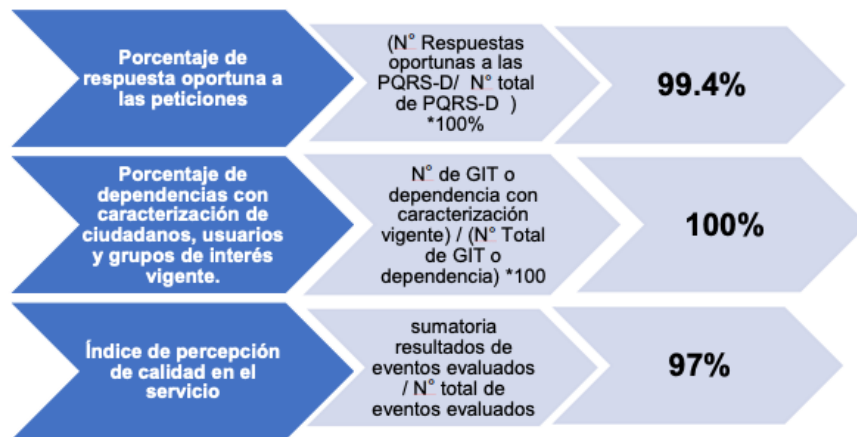
Fuente: Informes Trimestrales Servicio Integral al Ciudadano.

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

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

Imagen 5: indicadores estratégicos GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

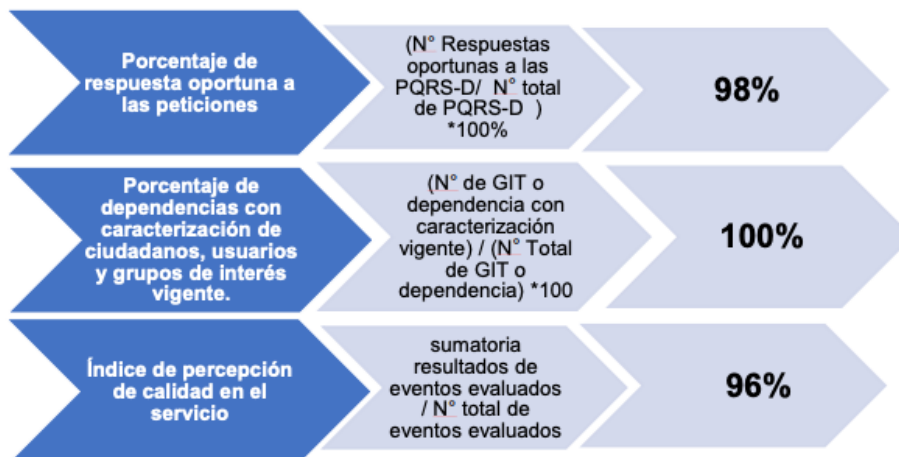
Tabla 2. Indicadores estratégicos GIT Servicio Integral al Ciudadano trimestre 1-2022.



Fuente: Informe primer Trimestre Servicio Integral al Ciudadano.

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

Imagen 6: indicadores estratégicos GIT de Servicio Integral al Ciudadano.



Fuente: Informe segundo Trimestre Servicio Integral al Ciudadano.

En cuanto a la verificación de la oportunidad y calidad en la atención de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS-D, la OCI se permite informar que de manera individual realiza el seguimiento normativo a dicho proceso, en la actual vigencia expidió el

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

informe final comunicado mediante el Gesdoc 2022IE0009141 del 02 de agosto de 2022, publicado en la página web de la entidad, el cual se articula con la política de atención al ciudadano.

Sin embargo, se recomendará mediante el presente informe al área auditada se sirva disponer de canal de atención presencial en la sede del CAR, esto con el fin de ser más inclusivo con los grupos de valor de ciudadanos que interactúan con la entidad, así mismo, se sirva ver la viabilidad de adecuar en la sede administrativa la infraestructura necesaria para que la atención presencial de la ciudadanía con movilidad reducida sea efectiva e inclusiva.

d. Seguimiento a los Resultados de la Medición del Desempeño Institucional 2021 a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG

Al respecto, es importante mencionar que la Oficina de Control Interno, en ejercicio de sus roles y competencias realizó el seguimiento a los Resultados de la Medición del Desempeño Institucional 2021, a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG, el cual fue comunicado a la alta dirección mediante el memorando Gesdoc 2022IE0008505 del 22 de julio de 2022.

En tal virtud, la Política de servicio al ciudadano hace parte de la Dimensión 3. “Gestión con Valores para Resultados” y se identificaron un total de 16 recomendaciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP., luego de realizada la Evaluación del Desempeño correspondiente a la vigencia 2021, así:

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

3. Gestión con valores para resultados

1. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
2. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
3. Servicio al ciudadano.
4. Participación ciudadana en la gestión pública.
5. Racionalización de trámites
6. Gobierno digital.
7. Seguridad digital.
8. Defensa jurídica.
9. Mejora normativa

Recomendaciones:	Recomendaciones:
1. (49).	6. (25).
2. (6).	7. (9).
3. (16).	8. (1).
4. (17).	9. (9).
5. (7).	

Tabla 1: Recomendaciones al servicio al ciudadano – Evaluación de Desempeño DAFP

No.	POLÍTICA	RECOMENDACIONES
1	Servicio al ciudadano	Documentar y replicar las experiencias que se han identificado como innovadoras en la entidad.
2	Servicio al ciudadano	Incorporar actividades que promuevan la inclusión y la diversidad (personas con discapacidad, jóvenes entre los 18 y 28 años y género) en la planeación del talento humano de la entidad.
3	Servicio al ciudadano	Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la entidad.
4	Servicio al ciudadano	Mejorar las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadana mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
5	Servicio al ciudadano	Definir el direccionamiento estratégico teniendo en cuenta los lineamientos para la gestión del riesgo (Política de Riesgo).
6	Servicio al ciudadano	Tener en cuenta la evaluación y retroalimentación efectuada por la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional.
7	Servicio al ciudadano	Tener en cuenta la medición de la satisfacción de los grupos de valor en periodos anteriores, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

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

No.	POLÍTICA	RECOMENDACIONES
8	Servicio al ciudadano	Constituir formalmente una dependencia o grupo de trabajo para la relación Estado-Ciudadano
9	Servicio al ciudadano	Contar con aplicaciones móviles, de acuerdo con las capacidades de la entidad, como estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos.
10	Servicio al ciudadano	Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad múltiple (ej. Sordo ciega).
11	Servicio al ciudadano	Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad psicosocial.
12	Servicio al ciudadano	Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad intelectual.
13	Servicio al ciudadano	Instalar señalización en alto relieve en la entidad.
14	Servicio al ciudadano	Instalar sistemas de información que guíen a las personas a través de los ambientes físicos de la entidad y mejoren su comprensión y experiencia del espacio (Wayfinding).
15	Servicio al ciudadano	Aprobar recursos para la adquisición e instalación de tecnología que permita y facilite la comunicación y publicación de información para personas con discapacidad auditiva, con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.
16	Servicio al ciudadano	Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad apropiando la norma que mejora la accesibilidad de sus archivos electrónicos (ISO 14289-1).

Fuente: Seguimiento y evaluación de desempeño institucional - DAFP

Por lo anterior, se hace necesario generar el Plan de Mejora que tenga en cuenta dichas recomendaciones, lo cual no pudo ser evidenciado ni fue allegado por el proceso para ser parte del seguimiento, situación que será objeto de observación por parte de esta Oficina.

3. RESULTADOS:

RESUMEN DE OBSERVACIONES:

Código	Título	Observación
O – SIC – 01 – 2022	PLAN DE MEJORA RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2021 EFECTUADA POR EL DAFP	SE RETIRA

O – SIC – 01 – 2022 - PLAN DE MEJORA RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2021 EFECTUADA POR EL DAFP

No se evidenció el plan de mejora respecto a la evaluación de desempeño reportada en el FURAG efectuada por el DAFP, para la vigencia 2021, específicamente las dieciséis (16) recomendaciones contenidas en la dimensión 3 de la “Gestión con Valores para Resultados”, en su manifestación “servicio al ciudadano”.

Lo anterior, puede llegar a transgredir lo establecido en el Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG v4, en la Implementación de las Líneas de Defensa “aspectos clave para el Sistema de Control Interno (SCI) a tener en cuenta por parte de la 2ª Línea” que

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

indica: Asesoría a la 1ª línea de defensa en temas clave para el Sistema de Control Interno: i) riesgos y controles; ii) **planes de mejoramiento** (subrayado fuera de texto); iii) indicadores de gestión; iv) procesos y procedimientos, y a lo indicado en el Mapa de Aseguramiento del Ministerio del Deporte.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable:

Mediante radicado Gesdoc 2022IE0015119 del 16 de noviembre de 2022, el área auditada presentó réplica en los siguientes términos:

“Al respecto es pertinente informarle que en el mes de Julio del año en curso, mediante documento con radicado 2022IE0008312, la Oficina Asesora de Planeación (OAP), en su calidad de administrador de la implementación del MIPG al interior de la entidad, comunicó al GIT Servicio Integral al Ciudadano los lineamientos generales que se tendrían en cuenta a propósito de la formulación y definición de las planes de mejora FURAG 2021.

(...)

De esta manera, siguiendo las instrucciones de la OAP, el GIT Servicio Integral al Ciudadano formuló los planes de mejora para las recomendaciones que el DAFP realizó sobre la implementación de las políticas de Servicio al Ciudadano (16 recomendaciones) y Participación Ciudadana en a Gestión Pública (17 recomendaciones). Para la consolidación de estos planes de mejora nuestro GIT sostuvo mesas de trabajo con el GIT Talento Humano, La OAP, La Secretaría General, el GIT Comunicaciones, el GIT Gestión Administrativa y GIT TIC’S, con el propósito de armonizar y coordinar el cumplimiento de las actividades que, siendo competencia de diferentes grupos de trabajo, confluyen en algunas de las dos políticas anteriormente expuestas.

Una vez formulados, los planes de mejora fueron remitidos a los enlaces que la OAP designó como orientadores de los planes de mejora de las políticas que lidera el GIT Servicio Integral al ciudadano: Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Servicio al Ciudadano. Lo anterior, ceñidos a los lineamientos recibidos desde el área que funge en la entidad como administrador de la implementación del MIPG, es decir la OAP.

Ahora bien, por no contar con la competencia, el GIT Servicio Integral al Ciudadano desconoce las razones por las que la OAP no registró en el aplicativo ISOLUCION el plan de mejora que, como se expresó anteriormente, juiciosamente fue formulado con la ayuda de otros GIT, y así mismo remitido al área competente.

Por lo anteriormente expuesto, el GIT Servicio Integral al Ciudadano considera incongruente la observación que se plantea en el Informe Preliminar, justificado en dos razones esenciales: 1. El deber de nuestro GIT se limitó a la formulación de un plan de mejora, el cual efectivamente se construyó con la avenencia de varios grupos de trabajo de la entidad y bajo los lineamientos de la OAP. 2. No era nuestro deber registrar el plan de mejora en el aplicativo ISOLUCION, puesto que es una actividad a cargo de la OAP previo a revisión de las actividades planteadas.

A partir de estas aclaraciones amablemente solicitamos que la observación “ O – SIC – 01 – 2022 - PLAN DE MEJORA RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2021 EFECTUADA POR EL DAFP” sea retirada del

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

informe final del seguimiento a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte.

Análisis y Respuesta de la OCI.

En línea con la respuesta dada por el área auditada, considera importante el equipo auditor aclarar que el objetivo principal de la observación que se estableció en el informe preliminar de seguimiento normativo, consistía en conocer la actuación que el GIT de Servicio Integral al Ciudadano había desarrollado en relación con el plan de mejora respecto a la evaluación de desempeño reportada en el FURAG efectuada por el DAFP, para la vigencia 2021, específicamente las dieciséis (16) recomendaciones contenidas en la dimensión 3 de la “Gestión con Valores para Resultados”, en su manifestación “Servicio al Ciudadano”.

Así las cosas, una vez verificados los argumentos y soportes que el GIT de Servicio Integral al Ciudadano esboza respecto al trámite que ha realizado, esta Oficina de Control Interno concluye que en efecto las labores que debía realizar respecto a la formulación del plan fueron efectuadas en lo que compete al área auditada.

Por consiguiente, la observación será eliminada en el presente informe final, sin embargo, teniendo en cuenta que la Oficina Asesora de Planeación – OAP, como administrador de MIPG, es quien debe de manera final recopilar los insumos que los Grupos Internos de Trabajo le remitan para poder formular el respectivo plan de mejora FURAG, en el seguimiento normativo a los Resultados de la Medición del Desempeño Institucional, esta Oficina de Control Interno verificará y validará lo pertinente.

Recomendaciones Específicas:

- La OCI recomienda al proceso “Servicio Integral al Ciudadano”, fortalecer los controles tendientes a que se realice seguimiento al cargue de la información de los Planes de Mejoramiento FURAG en el aplicativo Isolucion, destinado para tal fin.
- Realizar el cargue de evidencias de ejecución de las actividades propuestas dentro del Plan de Mejoramiento a fin de mitigar las debilidades detectadas por el DAFP en la evaluación FURAG 2021.

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.

 MINISTERIO DEL DEPORTE	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 realizar seguimiento respecto a los insumos que se envían a la Oficina Asesora de Planeación – OAP, en cuanto a la formulación de los planes de mejoramiento en el aplicativo Isolucion, en este caso, el Plan de Mejoramiento FURAG.
- Se recomienda seguir implementando las acciones contenidas en los Informes Trimestrales de 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 remitido firmado por)

ANDRES GALVIS PINEDA

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Julio Cesar Calderón Rodríguez – Contratista – OCI

Revisó: Diana Paola Rincón Martínez – Profesional Especializado

Anexos: Sin