

MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 31-08-2023 17:55
Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0008650 Fol:1 Anex:1 FA:25
ORIGEN 110 OFICINA DE CONTROL INTERNO / DEYANID PEÑA VARELA
DESTINO 100 DESPACHO DEL MINISTRO / ASTRID BIBIANA RODRIGUEZ CORTES
ASUNTO INFORME FINAL DEL SEGUIMIENTO NORMATIVO A LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL
OBS

2023IE0008650



PARA: ASTRID BIBIANA RODRIGUEZ CORTES

Ministra del Deporte

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

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

Respetada Ministra,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna – PAAI de la vigencia 2023, en desarrollo del rol de “Evaluación y seguimiento” señalado en el Decreto Nacional No. 0648 de 2017, artículo 2.2.21.49, literal K), Los demás que se establezcan por ley.” se presenta el informe Final de seguimiento al cumplimiento de requerimientos normativos ordenados por ley y/o de entes gubernamentales, que están bajo la responsabilidad de Ministerio del Deporte – Mindeporte, con respecto a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte.

Teniendo en cuenta el contenido de dicho informe y en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento informe de seguimiento Normativo SG-DP-005, se solicita a los responsables de los procesos, la elaboración del plan de mejoramiento en el módulo mejora del aplicativo Isolución, a más tardar dentro de los (5) días hábiles a partir del recibo del informe final, igualmente se hace saber que el plazo máximo para el cierre de cada observación y/o hallazgo es de (3) meses.

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 requerimientos normativos.

Cordialmente.



DEYANID PEÑA VARELA

Cargo Jefe Oficina de Control Interno (E)

Anexos: Informe final (25 Folios)

Copia: Integrantes comité institucional, coordinación De Control Interno – CICCI.

Elaboró: Laura Vanesa Calderon Contratista - OCI

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

1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

Tipo de Informe: Final

Denominación del trabajo: Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte.

Objetivo(s):

Verificar el cumplimiento de los lineamientos de la Política Institucional de Servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte.

Alcance: Comprende las actividades realizadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023.

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”.
- **Ley 2108 de 2021**, “Ley de internet como servicio público esencial y universal” o “por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”
- **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 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 2294 del 19 de mayo de 2023**, “Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022-2026” Colombia potencia mundial de la vida.
- **Ley estatutaria 1757 de 2015**, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- **Ley 489 de 1998** “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para

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

el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."

- **Ley 2080 de 2021**, *"Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"*.
- **Ley 909 de 2004**, *"Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones"*.
- **Decreto 2106 de 2019**, *"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"*
- **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.
- **Decreto 2623 de 2009**, *"Por el cual se 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"*.
- **Decreto 1083 de 2015**, última fecha de actualización: 15 de junio de 2023, *"por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de función pública"*.
- **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.
- **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.
- **Decreto 1567 de 1998**, *"Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado"*.
- **Resolución No. 054 De 2017**, *"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública"*.
- **Resolución 002359 de 03 de diciembre de 2019**, *"Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte y se asignan sus funciones"*. Artículo No. 1. Conformación Grupos Internos de Trabajo. Artículo No. 3. Funciones de los Grupos Internos de Trabajo. Grupo Interno de Trabajo servicio integral al ciudadano, 3. Coordinar la formulación, implementación y seguimiento a la política de participación

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

ciudadana del Ministerio, de conformidad con los lineamientos y directrices del gobierno Nacional y del Ministerio.

- **Resolución 455 de 2021**, *“Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”*
- **Resolución 000330 del 25 de febrero de 2020**, *“Por medio de la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio del Deporte”*.
- **Resolución 001757 del 12 de noviembre de 2021**, *“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”*
- **Resolución 001709 del 29 de diciembre de 2022**, *“Por medio de la cual se modifica la Resolución N° 001757 del 12 de noviembre de 2021, por medio de la cual se establece el reglamento para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”*
- **Manual Operativo Sistema de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (versión 5), marzo de 2023.**
- **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.
- **Circular externa no. 100-02-2016**, Elaboración Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Circular 100-007 de 2010**, programas de inducción y reintroducción al servicio público sobre información pública y el derecho ciudadano de acceso a la información.

2. METODOLOGÍA:

Para el presente seguimiento Normativo, en rol de revisar, evaluar y verificar la Política Institucional de servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte, se solicitó información al Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano mediante el memorando 2023IE0006977 del 25 del 07 de 2023, por medio del cual se solicitó prorroga de mínimo 5 días, mediante el memorando 2023IE0007102 el 27 del 07 de 2023, a fin de organizar la información requerida; Debido a novedad de salud presentada por el auditor encargado del seguimiento la respuesta al memorando se remitió con memorando 2023IE0007444 el 3 del 08 de 2023, con el cual se otorgaron 5 días de plazo para remitir la información solicitada, es decir máximo para el día 11 del 08 de 2023.

De acuerdo con lo anterior se solicitó la siguiente información de la Política Institucional de servicio al Ciudadano al interior del Ministerio del Deporte en el periodo comprendido entre 01/01/2023 al 30/06/2023.

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

1. Política de Atención al ciudadano para la vigencia 2023, con acto que la aprueba y/o sus modificaciones, así como el Link de publicación de este.
2. Plan De Acción Para Implementación De La Política de Atención al ciudadano 2023.
3. Indicadores de seguimiento a las acciones establecidas en la Política de Atención al ciudadano.
4. Lineamientos y componentes estratégicos definidos para la Política de atención al Ciudadano vigencia 2023.
5. En cuanto a la Política de Atención al ciudadano brindar información en cuanto a caracterización de la población objeto, diagnóstico de la implementación, resultados de los ejercicios de co-creación con los ciudadanos, y mediciones efectuadas en el primer semestre del 2023
6. Medición de la gestión de la gestión de la Entidad en la atención a los diferentes canales: tiempos de espera para la atención, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, primer semestre 2023.
7. Soportes del Seguimiento a la Política de atención al Ciudadano; Primer semestre 2023.
8. Análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos; Primer semestre 2023.
9. 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; Primer semestre 2023.
10. Cronograma de evaluación de los resultados y avances de su Plan de Acción anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano; Primer semestre 2023.
11. Copia de los Instrumentos de estandarización de servicio al ciudadano vigentes a fecha 30/06/2023.
12. Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se presentó los resultados del monitoreo efectuado y recomendaciones o propuestas de mejora de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del primer semestre 2023.
13. Resultados de la implementación de los requerimientos de la política de servicio al ciudadano (resultados FURAG 2021 y autodiagnóstico 2023).
14. Actividades realizadas con el fin de garantizar la Atención incluyente y accesibilidad universal de los ciudadanos y/o usuarios en Mindeporte; Primer semestre 2023.
15. Los demás documentos que el área auditada considere pertinentes a efectos de realizar el seguimiento normativo.

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

La información anterior fue suministrada por el proceso el día 11 del 08 de 2023, mediante el memorando 2023IE0007736.

Al revisar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se evidencio que una parte de la política aplica y está a cargo del Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano, por lo tanto, se consideró necesario realizar una solicitud de información sobre los lineamientos que pertenecen al proceso, la solicitud se radico mediante el memorando 2023IE0006989 el 25 del 07 de 2023, con el cual se solicito la siguiente información del periodo comprendido entre 01/01/2023 al 30/06/2023.

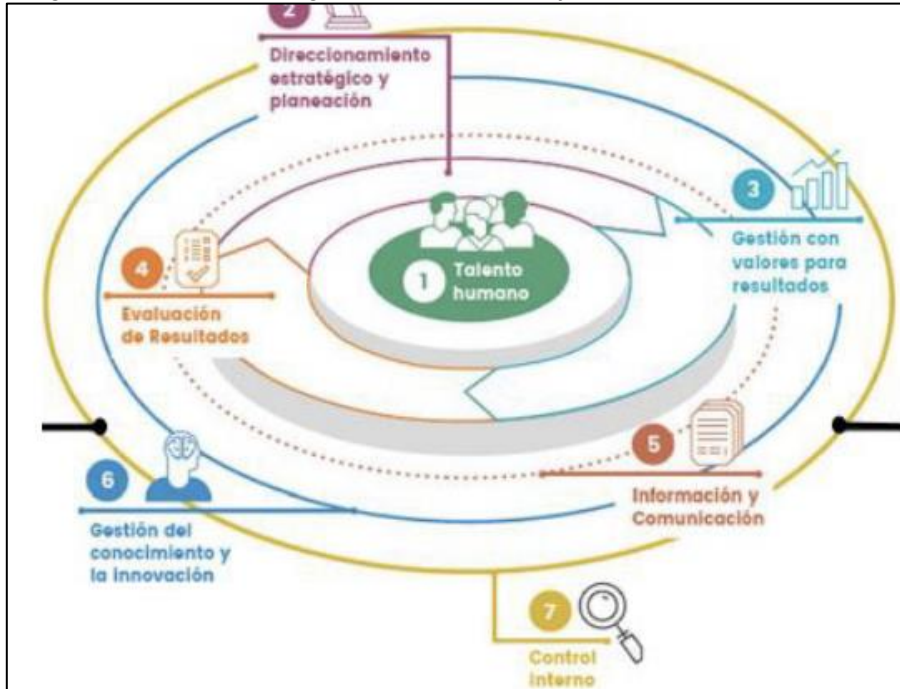
1. Información de las capacitaciones, orientaciones, sensibilización e incentivos especiales de la gestión del servicio al ciudadano, que se han realizado para la presente vigencia, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998 y ley 909 de 2004) y a lo contemplado en el Plan Institucional de Capacitación y el Plan de Incentivos.
2. Jornadas de capacitación y sensibilización en servicio al ciudadano realizadas a los servidores públicos que no tienen contacto directo con la ciudadanía en el 2023.

La información solicitada anteriormente se suministro bajo el memorando 2023IE0007171 el día 11 de agosto de 2023.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG se articula con el modelo de eficiencia de servicio al ciudadano, dado que reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional, incluyéndose la política de servicio al ciudadano, que busca facilitar y mejorar el acceso de la ciudadanía mediante los servicios y canales de la entidad, esta se desarrolla bajo la dimensión 3 que corresponde a gestión con valores para resultados. Ver imagen 1.

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

Imagen N° 1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG



Fuente: Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

a. Política Institucional de Servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte.

Al revisar la Política Institucional de Servicio al ciudadano se evidencio que actualmente la política vigente se encuentra publicada en la pagina web del ministerio mediante el link <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano> está política se aprobó en el año 2021 en una sesión virtual del Comité Institucional de Gestión del Desempeño del 31 de agosto de 2021, como se evidencia en el acta compartida por el proceso.

En una revisión general de la política se evidencio que no ha sido actualizada para la presente vigencia y presente periodo de gobierno, que va desde el año 2022 al 2026, dentro de los contenidos desactualizados se encuentran los siguientes:

Tabla N°1 Contenido de la Política Institucional de Servicio al ciudadano

COMPONENTES	OBSERVACIONES POR LA OCI
Imagen Institucional	Desactualizada para la vigencia 2023.
Plan Nacional de desarrollo 2018-2022	Plan Nacional de desarrollo 2022-2026 "Colombia potencia mundial de la vida"

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC	En la política indica que, la política institucional de servicio al ciudadano debe guardar total coherencia con el PAAC y el decreto 612 de 2018, el decreto indica que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe elaborar y publicarse anualmente.
Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	Relaciona los resultados del FURAG para los años 2018, 2019 y 2020.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG: Política de Servicio al Ciudadano	Relaciona el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG actualizado al año 2017.
Autodiagnóstico de la gestión política del servicio al ciudadano	El autodiagnóstico incluido en la Política corresponde a los resultados del año 2020.

Fuente elaborado por la OCI

b. Plan de Acción Para Implementación de La Política de Servicio Integral al Ciudadano.

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte, publicada en el aplicativo Isolucion con el código SI-PO-001 en el número 7 indica que el Plan De Acción Para Implementación De La Política Institucional de Servicio al ciudadano, “es liderado por el Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano y debe estar alineado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC desde el componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, cuyas actividades definidas harán parte del Plan Anual de Acción.

En la información suministrada por el proceso mediante el memorando 2023IE0007736, en su anexo 1, numeral dos indico que. “para el 2023 se cuenta con las acciones incorporadas en el Plan de Acción Institucional: i) “Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a Entidad con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública”; ii) “Desarrollar el procedimiento de medición de percepción de calidad de los eventos y actividades del Ministerio” y iii) “Definir los lineamientos para la promoción, implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte. ” y en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano principalmente en el Componente de Atención al Ciudadano.

c. Indicadores de seguimiento a las acciones establecidas en la Política de Servicio Integral al ciudadano.

De la información solicitada para el presente seguimiento, se consideraron los indicadores a fin de determinar cómo se mide el cumplimiento de la Política Institucional de Servicio al ciudadano y el Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano informo que los indicadores se establecen de las acciones de las cuales se mide su cumplimiento y corresponden a las

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

establecidas en los planes institucionales que se describen a continuación: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan de Acción Institucional

- d. Lineamientos y componentes estratégicos definidos para la Política Institucional de Servicio al Ciudadano vigencia 2023.

Como lineamientos estratégicos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, desde las perspectivas de las dimensiones de MIPG, como lo indica la política en su punto 5, el proceso informó mediante el memorando 2023IE0007736 que en el cumplimiento normativo y para alcanzar el objeto de establecer una relación de confianza entre el Ministerio y la ciudadanía, se emplearon los siguientes instrumentos y acciones.

Tabla N°2 Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano

LINEAMIENTOS DEL PROCESO	OBSERVACIONES DE LA OCI
Direccionamiento estratégico y planeación. En el marco de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se formularon acciones con el fin de avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor. Caracterización de ciudadanos usuarios o grupos de interés, mediante el procedimiento SI-PD-017 Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés. https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2022	La caracterización cargada en el enlace relacionado corresponde a la vigencia 2022, sin embargo, en la política indica que de forma anual se debe formular las acciones para avanzar y satisfacer las necesidades de los grupos de valor. - Dicha caracterización es un ejercicio anual y permanente que refleja los datos cuantitativos y cualitativos de las personas naturales y jurídicas que interactúan con el Ministerio del Deporte. - La caracterización se realiza desde junio del 2022 hasta el junio del 2023.
Talento Humano De acuerdo con lo establecido en la política por parte del proceso de Gestión del Talento Humano, debe implementar estrategia de cualificación y motivación a través de capacitaciones, orientaciones e incentivos. De acuerdo con la información suministrada por el Grupo Interno de Talento Humano memorando 2023IE0007171, para la presente vigencia:	Se evidencia los soportes de la citación a las capacitaciones mencionadas por el proceso con su respectivo enlace del aplicativo Microsoft Teams y se evidencia documento en Excel del estudio de mercado mencionado. Se verifico el Plan anual de incentivos para la presente vigencia en la página web del Ministerio del Deporte. https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-

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

- Desde Servicio Integral al ciudadano se realizó el jueves 2 de marzo un Taller virtual de Lectura y escritura Braille, dictado por el Instituto INCI. Ver Anexo N°1. - Desde Servicio Integral al Ciudadano se realizó Taller ¿Cómo interactuar con personas con discapacidad visual? ofrecido por el INCI. Ver anexo N° 1. - En el mes de junio también iniciamos el estudio de mercado para la contratación del PIC en donde se pide la formación básica de Lenguaje de señas. Ver anexo N°2.	<u>planeacion-gestion/planeacion/corto-plazo-1/plan-accion-anual/ano-2023</u> De acuerdo con el Plan de Incentivos, se evidencio que la entrega de incentivos para los colaboradores con funciones de atención al Ciudadano se realizara entre los meses de septiembre a diciembre de 2023.
Gestión con valores para resultados Frente a la articulación con la dimensión de gestión con valores para resultados se contemplan acciones asociadas con los dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera. Lo anterior se refleja en la incorporación de acciones en el PAAC 2023 principalmente en los subcomponentes 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos y 4 Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano.	Se reviso la página web del Ministerio del Deporte y se evidencio que los tramites se encuentran con sus requisitos y especifica como se debe hacer el trámite, la modalidad del trámite, el costo y la duración del tiempo. Verificado el contenido de la política, se verifiko que la pagina contara con la sección de participa, la estrategia de participación ciudadana se encuentra actualizada. Se verifiko el seguimiento a la racionalización de tramites de acuerdo con lo que indica el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023. Solo se evidencia del primer cuatrimestre. Ver anexo N°3.

Fuente elaborado por la OCI

- e. Caracterización, diagnostico, ejercicios de Co-creación y mediciones del primer semestre de 2023.

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

Tabla N°3 Reporte de Servicio Integral al Ciudadano

Reporte	Observaciones de la OCI
Caracterización de la población objeto. - la entidad cuenta con un procedimiento interno con nomenclatura SI-PD-009, denominado Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, mediante el cual se determinó que los ejercicios de caracterización de la población objetivo se elaboran anualmente vigencia vencida. En ese sentido, la entidad cuenta a la fecha con la caracterización de ciudadanos de la vigencia 2022	Se verifico la publicación en página web del Ministerio del Deporte, la imagen institucional se encuentra actualizada.
Diagnóstico de la implementación. - Respecto al diagnóstico con corte a agosto del 2023 de la implementación de la política, el GIT ha tomado como referencia el documento de autodiagnóstico de la política dispuesto por el DAFP, dado que incluye los aspectos esenciales a implementarse según los lineamientos del modelo integrado de planeación y gestión. Por consiguiente, tomando esa metodología se desarrolló el autodiagnóstico adjunto al presente comunicado	En el autodiagnóstico con corte a agosto del 2023 realizado se evidencia que se esta cumpliendo con la autoevaluación y seguimiento a las categorías definidas, se evidencia en las oportunidades de mejora en las siguientes categorías. - Gestión de Talento Humano: 65% - Publicación de Información: 62,5% - Atención Incluyente y accesibilidad: 52% - Formalidad de la dependencia o área: 70,3% - Caracterización y usuarios de medición de percepción: 53,3%
Co-creación - Con relación a los ejercicios de co-creación con ciudadanos para lo corrido del 2023, tenemos que dentro del PAAC se incorporó la actividad que se anota a continuación dentro del	Dado que el GIT todavía tiene plazo para ejecución de este ejercicio se revisará en futuros seguimientos.

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

componente de Atención al Ciudadano la cual tiene plazo de ejecución a 15 de diciembre de 2023.	
---	--

Fuente elaborado por la OCI

- f. Medición de la gestión en los diferentes canales del Ministerio del Deporte.

El Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano informo que efectúa la medición y el seguimiento estadístico a la gestión de las diferentes peticiones recibidas. En concordancia con lo anterior el GIT Servicio Integral al Ciudadano presenta en los informes trimestrales los resultados alcanzados en cuanto a la Gestión de Solicitudes, Caracterización de Ciudadanos, Gestión Efectiva de la Participación Ciudadana, Medición de la percepción de Calidad, además de otras acciones desarrolladas en torno al fortalecimiento de la gestión del servicio ciudadano como el uso de lenguaje claro en la entidad.

Además de lo anterior indico que Con relación al segundo trimestre el informe correspondiente se encuentra actualmente en construcción. De acuerdo con la planeación (PAAC 2023) la fecha para su publicación es el 20 de agosto de 2023, por lo tanto, será verificado para el siguiente seguimiento.

Se realizo la revisión de la publicación en la página web, frente al primer seguimiento se evidencio lo siguiente.

La entidad cuenta con los siguientes canales de atención.

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

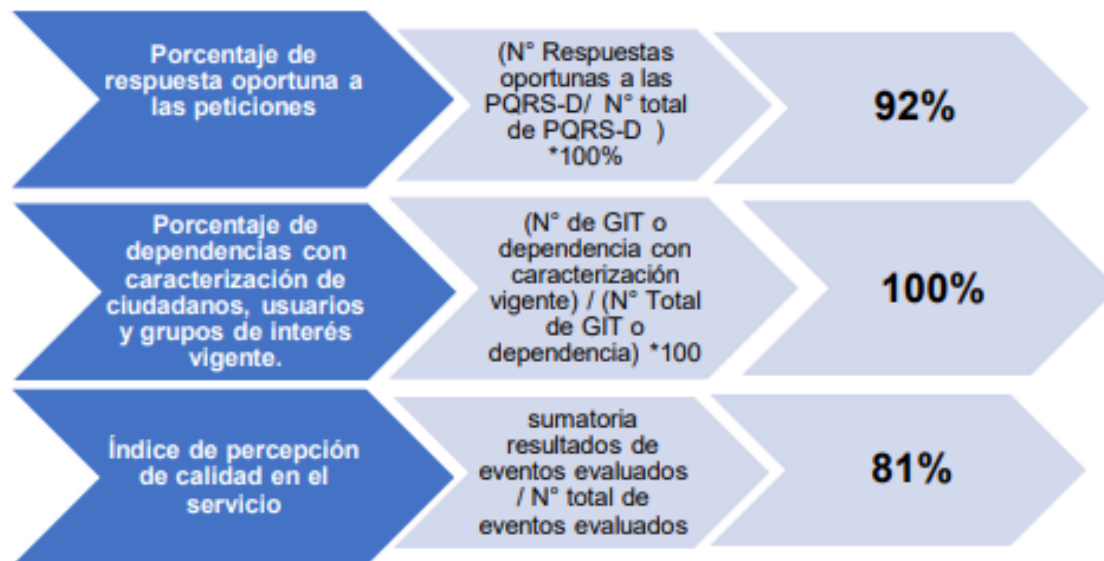
Imagen N°2 Canales de atención.

Virtuales	Página Web	
	Ventanilla única virtual de radicación	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano.	www.mindeporte.gov.co
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
	Correo electrónico.	contacto@mindeporte.gov.co nisilencioniviolencia@mindeporte.gov.co
		Notijudiciales@mindeporte.gov.co controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co
Telefónicos	App Ventanilla Única Mindeporte.	Play Store
	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 601) 4377030 Ext. 1193-1195-1196-1197
Presenciales	Ventanilla física de radicación	
	Oficina de Atención al Ciudadano	Sede Administrativa Av.-CR 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Buzones	Sedes Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

Fuente: Informes de Gestión Servicio Integral al Ciudadano.

Imagen N° 3 Indicadores estratégicos

Gráfica 1 Indicadores estratégicos primer trimestre 2023



Fuente: Informes de Gestión Servicio Integral al Ciudadano.

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

En relación a los informes de Gestión 2023, en el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano se proyectaron 4 informes trimestrales, de los cuales a la fecha solo se cargó el primer informe en la página web del Ministerio del deporte, el segundo informe se debía cargar en el día 30 mes de Junio del 2023 y el tercer informe para el 20 de agosto del 2023. ver anexo N°4.

- g. Soportes del Seguimiento a la Política de Servicio Integral al Ciudadano; Primer semestre 2023.

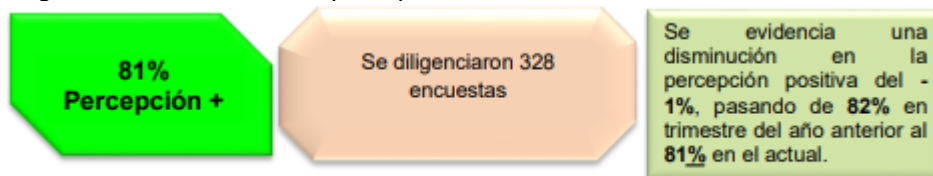
Se solicito al proceso información del seguimiento a la Política Integral de Servicio al Ciudadano, cuyas actividades definidas hacen parte del Plan Anual de Acción, el seguimiento se realizó aplicativo SISEG, se verifico documento adjunto y se evidencio que han realizado seguimientos mensuales hasta el mes de Julio.

- h. Encuestas efectuadas

El Grupo Interno De Trabajo de Servicio al Ciudadano, informo que, a través del GIT Servicio al Ciudadano, efectúa el análisis a las encuestas efectuadas a los ciudadanos que han interactuado con la entidad a través de cualquier canal conforme a las competencias funcionales asignadas en la Resolución 2359 de 2019, y el procedimiento interno SI-PD-014 V9 "Recepción, trámite y seguimiento de peticiones".

La información se presenta en el informe de Gestión del primer Trimestre de 2023, se evidencio.

Imagen N° 4 Indicadores de percepción de calidad en el servicio.



Fuente: Informes de Gestión Servicio Integral al Ciudadano.

Imagen N° 5 Indicadores de percepción de calidad de los canales de atención.

Observaciones: Para el primer trimestre de 2023 se evidencia una nula participación frente al diligenciamiento de la encuesta de percepción de la calidad de la atención por los diversos canales que ofrece el Ministerio. Acciones de mejora: Motivar a la ciudadanía a través de la página WEB para que califique la atención prestada por los diferentes canales de atención.

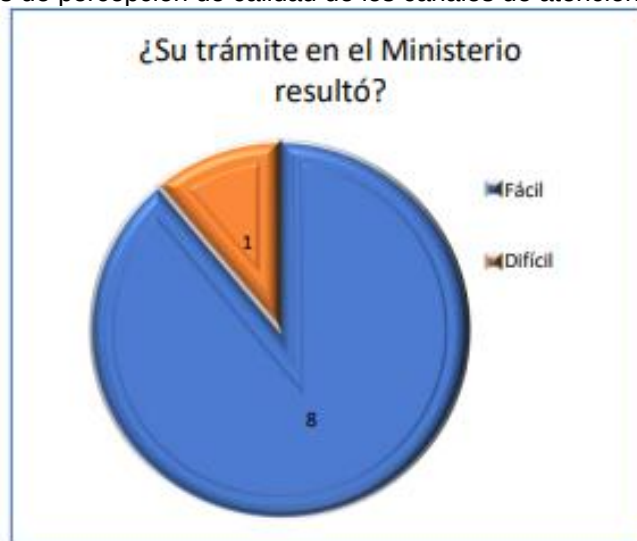
Fuente: Informes de Gestión Servicio Integral al Ciudadano.

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

Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

La encuesta la presentaron 9 ciudadanos y se obtuvieron los siguientes resultados.

Imagen N° 6 Indicadores de percepción de calidad de los canales de atención.



Fuente: Informes de Gestión Servicio Integral al Ciudadano.

De acuerdo con el informe el 89% de los ciudadanos encuestados mencionan que les fue fácil realizar el trámite, mientras que 11% les fue difícil.

i. Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

El proceso indico que el 26 de julio de 2023 en la tercera reunión ordinaria del Comité Institucional de Gestión y desempeño el GIT de Servicio Integral al Ciudadano realizó la presentación del Informe de gestión vigencia 2022 y los resultados del primer trimestre de 2023. El acta del mencionado comité se encuentra en elaboración a la fecha. Por tanto, se adjunta al presente el documento con la presentación de temas que se realizó en dicho comité

Se revisa la presentación adjunta, sin embargo, con lo estipulado por la Resolución 000330 del 25 de febrero de 2020, “Por medio de la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio del Deporte”. Como función de la secretaria técnica esta proyectar y suscribir al presidente del comité las actas de las reuniones.

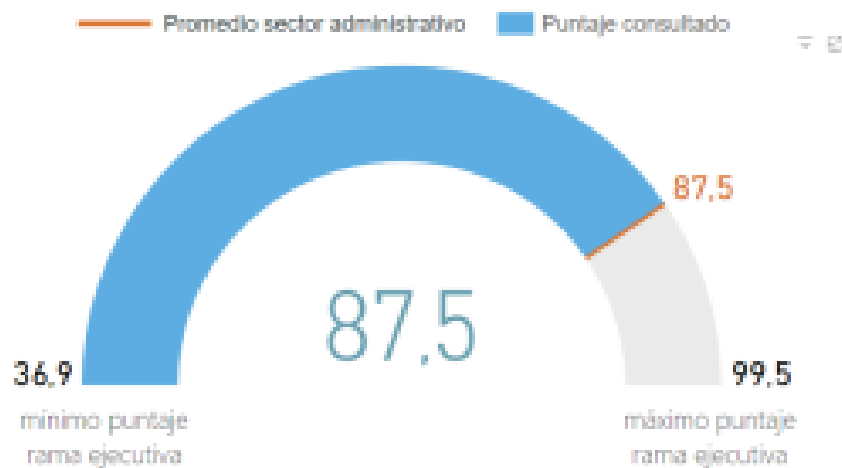
j. Seguimiento a los Resultados de la Medición del Desempeño Institucional a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG

Para la vigencia 2021 frente a la Política de servicio al ciudadano se tuvo un resultado de 87,5 superior al obtenido en 2020 que fue de 79.8

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

Imagen N° 7 Resultados Servicio al Ciudadano

Servicio al Ciudadano



Fuente: GIT Servicio Integral al Ciudadano

El Grupo Interno de Trabajo indicó que, teniendo en cuenta, la herramienta diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para medir la implementación de la política Integral de Servicio Integral al ciudadano al interior de las entidades públicas, se actualizó el autodiagnóstico, con corte a agosto de 2023 dando como resultado la necesidad de fortalecer temas relacionados con la Atención incluyente y accesibilidad, sistemas de información, entre otros.

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.

La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento a la medición de Desempeño Institucional 2021, realizado por medio del Reporte de Avance de la Gestión – FURAG, se consultó en el aplicativo Isolución y se evidencia que de acuerdo con la Política de Servicio al Ciudadano se encuentra un hallazgo en estado vencido. Ver tabla N°4.

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

Tabla N°4 Recomendaciones al servicio al ciudadano

N° hallazgo	Política	Recomendaciones
581	Servicio al Ciudadano	Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera). (vencida)

Fuente: Elaborado por la OCI

3. RESULTADOS

En el desarrollo del presente seguimiento se presentan los siguientes Hallazgos y Observaciones.

RESUMEN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

Tabla No.10. Resumen de Resultados.

Código	Título (Hallazgo / Observación)	Responsable (s)	Observación
H – SI – 01 – 2023	Actualización de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Servicio Integral al Ciudadano	Se mantiene
O– SI – 01 – 2023	Publicación Informe Gestión Servicio Al Ciudadano II Trimestre 2023(Repetitiva)	Servicio Integral al Ciudadano	Se elimina

DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

HALLAZGOS

H –SI – 01 – 2023 – ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

CONDICIÓN:

Se evidencia la desactualización de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, lo cual puede disminuir su efectividad, en la revisión realizada en el presente seguimiento se consideró que dentro de los lineamientos por actualizar en la política se encuentran:

- Imagen Institucional
- Plan Nacional de Desarrollo
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

- Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG: Política de Servicio al Ciudadano
- Autodiagnóstico de la gestión política del servicio al ciudadano

Criterios:

Resolución 002359 de 03 de diciembre de 2019, “*Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte y se asignan sus funciones*”. Artículo No. 1. Conformación Grupos Internos de Trabajo. Artículo No. 3. Funciones de los Grupos Internos de Trabajo. Grupo Interno de Trabajo servicio integral al ciudadano, 3. Coordinar la formulación, implementación y seguimiento a la política de participación ciudadana del Ministerio, de conformidad con los lineamientos y directrices del gobierno Nacional y del Ministerio.

Ley 489 de 1998 “*Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.*” **ARTÍCULO 32.-** Democratización de la Administración Pública. b). Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.

Ley 2294 de 2023, “*Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022-2026*” Colombia potencia mundial de la vida.

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

- Posible falta de personal para la actualización de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Posible falta de programación para su actualización.
- Posible desactualización documental.
- Posible falta de revisión de la política existente y su pertinencia.

Descripción del(los) riesgo(s):

De acuerdo con el mapa de riesgos del proceso de Servicio Integral al Ciudadano, la tipificación adecuada para el presente hallazgo es la Posibilidad de afectación reputacional por falta de incidencia ciudadana en la gestión de la entidad debido a que no se analizan los resultados obtenidos en la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana.

En virtud se evidencia debilidad en el Riesgo 4 Control 1. “Trimestralmente, el profesional designado del GIT Servicio Integral al Ciudadano efectúa seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas dentro de la estrategia anual de Participación Ciudadana y solicita el reporte de resultados de los mismos. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, se enviará comunicación reiterando el envío inmediato de la información. De la

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

ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: Comunicado de seguimiento a la ejecución de la estrategia de participación ciudadana y registro del avance de ejecución de la estrategia en el informe de gestión trimestral de servicio al ciudadano”.

Efectos:

- Posible afectación reputacional por desactualización de los lineamientos incluidos en la política institucional.
- Posible falta de participación ciudadana.
- Posible pérdida de credibilidad en la entidad.
- Posibles sanciones por incumplimiento a la implementación de políticas institucionales.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable.

El informe preliminar de Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se remitió con el memorando No 2023IE0008430 el 28 de agosto de 2023, y se recibió respuesta por el proceso mediante memorando No 2023IE0008600 del 30 de agosto de 2023, con el siguiente argumento:

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano recibió en el mes de mayo memorando de la Oficina Asesora de Planeación - OAP (2023IE0003900) mediante el cual informa que: "en la segunda sesión del Comité Institucional del Gestión y Desempeño realizado el 11 de mayo de 2023 se aprobó. 1. Modificar el artículo 8 de la Resolución número 000581 del 22 de abril de 2021, en el sentido de designar como dependencia líder de la implementación de la política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción al GIT de Servicio Integral al Ciudadano con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica, GIT de Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación. 2. Modificar el artículo 3 de la Resolución 002359 de 2019 con respecto a la función número 3 del GIT Servicio Integral al Ciudadano la cual quedará de la siguiente manera: "Coordinar la formulación, implementación y seguimiento de las políticas de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas y participación ciudadana del Ministerio, de conformidad con los lineamientos y directrices del Gobierno Nacional y del Ministerio".

En ese sentido en el Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano previó que fruto de esta decisión sería tarea la actualización de todos los documentos asociados al Proceso de servicio Integral al Ciudadano dentro de los cuales se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano la cual ahora incorporará todos los escenarios.

Como respuesta al radicado 2023IE0003900 mencionado anteriormente, el GIT remitió a la Oficina Asesora de Planeación el memorando a 2023IE0004254 en el cual se planteaba la urgencia de un empalme juicioso y a la vez se hacía una propuesta preliminar de talento humano requerido. A la fecha de este memorando no se recibió retroalimentación alguna.

Teniendo en cuenta la debilidad que aún conserva el GIT frente a que el recurso humano con el que cuenta resulta poco para las tareas que se desarrollan aunado a intentar no desgastar administrativamente no solo al Grupo sino a otras dependencias involucradas en los procesos de

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

actualización de documentación, se consideró prudente esperar a que la decisión tomada por el Comité fuera formalizada y así realizar las actualizaciones de manera más eficiente. Esta formalización se dio apenas el pasado 17 de agosto con la Resolución No. 000837.

En consecuencia, desde el GIT se elevó solicitud a la Oficina Asesora de Planeación con radicado 2023IE0008323 en la cual se indicó:

“(…) reiteramos que para realizar una transición juiciosa y con el seguimiento de la Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía del DAFP, se requiere del plan de trabajo que la Oficina Asesora de Planeación haya contemplado para la entrega formal de las políticas actualmente a su cargo, el estado actual de implementación, las brechas actuales, acciones pendientes y demás. Adicionalmente es necesario conocer de los recursos humanos con los que contará el Grupo de Servicio Integral al Ciudadano pues si bien con el mismo oficio 2023IE0004254 se remitió a su oficina una propuesta preliminar de necesidad de personal de esto no se recibió respuesta ni retroalimentación alguna. Por otra parte, queremos informarle que le comunicamos al Secretario General en días pasados sobre la posibilidad de que el GIT de Servicio Integral al Ciudadano ampliará sus responsabilidades por lo decidido frente a las políticas y él nos indicó que “Frente al tema de las políticas se hace necesario la coordinación con el nuevo jefe de planeación, el cual se encuentra consolidando las definiciones y acciones al respecto y así lograr una verdadera coordinación y eficiencia”.

Si bien como lo manifiesta el informe preliminar del asunto se encuentran contenidos desactualizados en el documento de Política vigente es importante que desde el ejercicio de auditoría se puedan tener en cuenta las consideraciones del GIT de Servicio Integral al Ciudadano en cuanto a que la decisión de puesta al día de éste documento obedeció a una situación coyuntural frente a la cual se consideró resulta más oportuno realizar todas las actualizaciones documentales del proceso como parte del empalme y transición y con el seguimiento de la Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía del DAFP. Lo anterior resaltando que a pesar de haber sido asignadas al grupo interno nuevas políticas a cargo no es claro aún, pues no se nos ha informado al respecto, cómo se llevará a cabo la consolidación de la dependencia en mención.

Ponemos a su consideración lo anteriormente descrito con el ánimo desvirtuar el hallazgo presentado en el informe preliminar como también en el sentido de dejar constancia y generar alerta frente a la situación actual del GIT, del Proceso de Servicio integral al Ciudadano y de la incertidumbre en cuanto al recurso humano y a la consolidación de definiciones y acciones por parte de la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con lo expresado por el Secretario general.

Respuesta de la Oficina de Control Interno:

Analizada la respuesta del proceso y teniendo en cuenta los soportes presentados se evidencio.

1. Adjunto Memorando No 2023IE0004254 del 23 del 05 de 2023 en respuesta de la Solicitud información Políticas MIPG Relacionamiento al Ciudadano.
2. Adjunto memorando 2023IE0008323 del 25 de agosto de 2023, con asunto del proceso de empalme de la Políticas de Relacionamiento, el cual no se tiene en cuenta dado que el presente seguimiento va con corte a la fecha 30 de junio de 2023.

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

Se entiende, de acuerdo con lo informado, que el Grupo Interno de Servicio al Ciudadano posterior a el comunicado recibido por parte de la Oficina Asesora de Planeación, mediante Memorando No 2023IE0003900, contemplo actualizar los documentos relacionados al proceso, entre esos la Política de servicio Integral al Ciudadano; Sin embargo, teniendo en cuenta la debilidad que informa frente al recurso humano, considero esperar a que se formalizara la decisión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la cual se realizó el pasado 17 de agosto de 2023 mediante la resolución No. 000837.

De acuerdo con lo informado anteriormente, se entiende que el Grupo Interno de Servicio al Ciudadano iniciara la actualización de los documentos, razón por la cual se mantiene el presente hallazgo a fin de realizar un seguimiento al cumplimiento de la actualización de la política de Servicio Integral al Ciudadano.

Recomendación Específica:

Implementar por medio de un seguimiento o control acciones a fin de revisar periódicamente los formatos y las políticas del proceso, para su oportuna actualización.

4. OBSERVACIÓN REPETITIVA:

O-SI – 01 – 2023 – PUBLICACIÓN INFORME GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO II TRIMESTRE 2023

Condición:

En el presente seguimiento se continúa evidenciando la debilidad, dado que al verificar la página web y lo contemplado en el Plan de Anticorrupción y de servicio al ciudadano para la vigencia 2023, se proyectaron 4 informes trimestrales de Gestión de Servicio al Ciudadano con unas fechas establecidas; Sin embargo, a la fecha del presente seguimiento solo se ha publicado el informe correspondiente al primer trimestre. Ver anexo 4.

La presente observación es repetitiva de acuerdo con lo indicado en el informe de seguimiento PQRSD- I semestre de 2023, publicado con el radicado No 2023IE0007985 el 17 de agosto del 2023, Hallazgo # 483 Isolución.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable.

De acuerdo con la observación reiterativa, posterior a mesa de trabajo desarrollada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y la Oficina de Control Interno el día 30 del 08 de 2023 y de acuerdo con la réplica recibida mediante memorando No 2023IE0008600 del 30 de agosto de 2023, en la cual se presentó el siguiente argumento:

En primera instancia, y después de la mesa de trabajo desarrollada el día de hoy en la cual se revisó la observación incluida en el informe de seguimiento PQRSD- I semestre de 2023, publicado con el

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

radicado No 2023IE0007985 el 17 de agosto del 2023, tal como se definió en esa mesa, se aclara que dicha.

observación se retiraría del mencionado informe por lo cual no procedería citarla en el informe Preliminar Seguimiento Normativo a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte. Por otra parte, se hace claridad en cuanto a que los 4 informes trimestrales de Gestión de Servicio al Ciudadano que se proponen corresponden a: Un primer informe correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia anterior y que se publicó en la página Web en la pestaña del 2022:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-serviciociudadania/informes-gestion-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-al-ciudadano-2022>

Segundo informe correspondiente al primer trimestre 2023:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-serviciociudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-gestion-servicio-al-ciudadano-2023>

Tercer informe correspondiente al segundo trimestre 2023:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-serviciociudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-gestion-servicio-al-ciudadano-2023>

Cuarto informe correspondiente al tercer trimestre de 2023. Trimestre actualmente en curso. Por lo anterior se solicita el retiro de esta observación.

Réplica recibida del responsable de la unidad auditable.

De acuerdo con lo indicado por Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano y posterior revisión de la página web, se evidencia el cumplimiento de la publicación trimestral del informe de seguimiento de Gestión de Servicio Integral al Ciudadano, por lo tanto, se levanta la observación reiterativa para el proceso.

5. CONCLUSIONES:

- La política de Servicio Integral al Ciudadano no ha sido actualizada de acuerdo a la contingencia presentada a causa de falta de personal por parte del Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano, lo cual ha generado un aumento en las funciones para los contratistas y funcionarios, sin embargo, el proceso iniciara el proceso de actualización documental.
- Se evidencio que para el presente seguimiento continúa con un hallazgo vencido de los resultados de la Medición del Desempeño Institucional 2021 a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG.
- La entrega de incentivos para los colaboradores con funciones de Servicio al Ciudadano se realizará entre los meses de septiembre a diciembre de 2023.

6. RECOMENDACIONES GENERALES:

- Revisar y controlar la actualización periódica de los documentos propios del proceso.

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

- Implementar estrategias para aumentar el porcentaje de participación ciudadana en las encuestas de percepción de la calidad de los canales de atención.
- Revisar y adelantar acciones para cierre del hallazgo No 581, dado que se encuentra vencido en el aplicativo Isolución.

OFICIO REMISORIO FIRMADO POR

Deyanid Peña Varela

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Revisó: Deyanid Peña Varela – Jefe Oficina de Control Interno (E).

Elaboró: Laura Vanessa Calderon, Profesional Contratista OCI

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

ANEXOS

Anexo N°1 Capacitaciones

RV: Capacitación que realiza el Instituto Nacional para Ciegos - INCI- Taller de Lectura y Escritura Braille

Yuli Marcela Lopez Cifuentes <Ylopezc@mindeporte.gov.co>

Vie 28/07/2023 16:48

Para:Sandra Liliana Gaitan <slgaitan@mindeporte.gov.co>

Atentamente,



Profesional especializada-Coordinadora
Yuli Marcela López Cifuentes
 GIT Servicio Integral al Ciudadano-Secretaría General
ylopezc@mindeporte.gov.co
 Teléfono: (601) 4377030
 Línea Gratuita Nacional 01 8000 910 237
 Dirección: Avenida carrera 68 No. 55-65
 Bogotá - Colombia
www.mindeporte.gov.co
 Redes sociales: Ministerio del Deporte - @Mindeportecol

RV: Taller ¿Cómo interactuar con personas con discapacidad visual? ofrecido por el INCI- 24 de mayo de 9:00 am a 11:00 am (Virtual por la plataforma Teams)

Yuli Marcela Lopez Cifuentes <Ylopezc@mindeporte.gov.co>

Vie 28/07/2023 16:48

Para:Sandra Liliana Gaitan <slgaitan@mindeporte.gov.co>

Atentamente,



Profesional especializada-Coordinadora
Yuli Marcela López Cifuentes
 GIT Servicio Integral al Ciudadano-Secretaría General
ylopezc@mindeporte.gov.co
 Teléfono: (601) 4377030
 Línea Gratuita Nacional 01 8000 910 237
 Dirección: Avenida carrera 68 No. 55-65
 Bogotá - Colombia
www.mindeporte.gov.co
 Redes sociales: Ministerio del Deporte - @Mindeportecol

Fuente: Compartido por el GIT de Talento Humano

Anexo N°2 Estudio de mercado para la contratación del PIC

4. Servicio al ciudadano	Lenguaje de señas. Manejo de servicio al ciudadano con personas de diferentes discapacidades. Comunicación asertiva-lenguaje claro. Servicio al cliente.	15	20	Presencial-Ministerio	\$	10.000.000,00
--------------------------	--	----	----	-----------------------	----	---------------

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

La inversión para cada curso incluye:			
Honorarios de los Conferencistas			
Coordinación académica			
Coordinación Logística			
Monitor: acompañamiento durante el desarrollo de las sesiones de clase			
Prueba de apropiación de conocimientos: entrada y salida.			
Material para cada participante: cuaderno y bolígrafo.			
Certificado de asistencia para el participante que realice al menos el 80% de las actividades académicas.			
NO INCLUYE: Refrigerio, estación de café y/o agua, alimentación, etc. Estos aspectos estarán a cargo de la entidad contratante.			

Fuente: Compartido por el GIT de Talento Humano

Anexo N° 3 Verificación seguimientos vigencia 2023.

[Inicio](#) / [Planeación, Gestión y Control](#) / [Modelo Integrado de Planeación y Gestión](#)
[/ Planeación](#) / [Corto Plazo](#) / [Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano](#) /
[Año 2023](#) / [Seguimientos cuatrimestrales](#) / [Primer cuatrimestre 2023](#)

Primer cuatrimestre 2023

[Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano](#)

[Seguimiento riesgos de corrupción](#)

[Seguimiento estrategia racionalización de trámites](#)

[Inicio](#) / [Planeación, Gestión y Control](#) / [Modelo Integrado de Planeación y Gestión](#) / [Planeación](#)
[Corto Plazo](#) / [Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano](#) / [Año 2023](#) / [Seguimientos](#)
[cuatrimestrales](#) / [Primer cuatrimestre 2023](#) / [Seguimiento estrategia racionalización de trámites](#)

Seguimiento estrategia racionalización de trámites

Martes, 16 De Mayo De 2023

· [Seguimiento Estrategia Racionalización de Trámites SUII I Cuatrimestre 2023](#)

Fuente: Pagina Web Ministerio del Deporte.

Anexo N°4 Informe de Gestión 2023.

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

1.1	Medir la percepción de la calidad en el servicio en las diferentes actividades y eventos institucionales, de acuerdo al calendario de eventos de la entidad, así como en los trámites y servicios inscritos en el SUIT .	Cuatro (4) informes trimestrales de gestión con un componente relacionado con la percepción de la calidad en trámites y servicios	Número de Informes trimestrales de gestión realizados/ Número de Informes de gestión programados	Todos los GIT de MinDeporte bajo la articulación de G.I.T Servicio Integral al Ciudadano.	28/02/2023 30 /06/2023 20 /08/2023 20 /11/2023
-----	--	---	--	---	---

5.2	Analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, y los servicios con mayor demanda y sus tiempos de espera y de atención	Cuatro (4) Informes trimestrales de gestión de servicio al ciudadano con un componente relacionado con la percepción de las PQRS	Número de Informes trimestrales de gestión realizados/ Número de Informes de gestión programados	Todos los GIT de MinDeporte bajo la articulación de G.I.T Servicio Integral al Ciudadano.	28/02/2023 30 /06/2023 20 /08/2023 20 /11/2023
-----	---	--	--	---	---

	Gestionar los canales de atención de denuncias por violencia basadas en género en el deporte	4 Informes de gestión de canales de atención de violencias basadas en género	Número de informes realizados /Número de informes programados	GIT Servicio Integral al Ciudadano	28/02/2023 20 /05/2023 20 /08/2023 20 /11/2023
--	--	--	---	------------------------------------	---

Fuente: Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano.