

MEMORANDO

Código Dependencia

MINDEPORTE 15-10-2025 10:46
Al Contestar Cite Este No.: 2025IE0011220 Fol:0 Anex:1 FA:0
ORIGEN 110. OFICINA DE CONTROL INTERNO / OSCAR ALFREDO MARTINEZ RODRIGUEZ
DESTINO 100. DESPACHO DEL MINISTRO / PATRICIA DUQUE CRUZ
ASUNTO INFORME FINAL SEGUIMIENTO NORMATIVO A LAS PQSRD - PRIMER SEMESTRE DE 2025
OBS

PARA: PATRICIA DUQUE CRUZ
Ministra del Deporte

2025IE0011220



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

ASUNTO: Informe Final Seguimiento Normativo a las PQSRD - Primer Semestre de 2025

Respetuoso saludo Señora Ministra. La Oficina de Control Interno, en cumplimiento a lo aprobado en el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2025 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y en virtud de las atribuciones legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, la Ley 1474 de 2011 (Artículo 76), el Decreto Nacional 403 de 2020, el rol de Seguimiento y Evaluación que le corresponde de conformidad al Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.4.9 literal k), remite para su conocimiento e instrucciones del caso, "Informe final de Seguimiento Normativo a las PQSRD Primer Semestre de 2025".

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

Dando cumplimiento a lo señalado en el parágrafo 1º del Decreto Nacional No. 648 de 2017 en su Artículo 16, se remite para conocimiento de los miembros integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, copia del presente informe de seguimiento. Igualmente, se envía copia del informe citado, para la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio del Deporte, para su conocimiento y gestión de ser el caso.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
OSCAR ALFREDO MARTINEZ RODRIGUEZ (osmartinez)
Jefe De Oficina De Control Interno
15-10-2025 10:46
5beb01f894ea112f8c69cd593a58a83



Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe Final Seguimiento Normativo a las PQSRD - Primer Semestre de 2025

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

1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

1.1. Tipo de Informe: Informe Final de seguimiento.

1.2. Denominación del Trabajo: Informe de seguimiento normativo a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD - I semestre 2025 (Oportunidad y Calidad).

1.3. Objetivos:

1.3.1. Verificar y evaluar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de recepción, oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRSD al interior del Ministerio del Deporte, durante el primer semestre de 2025.

1.3.2. Establecer alertas, conclusiones y recomendaciones al proceso Servicio Integral al Ciudadano acerca del seguimiento de la oportunidad y calidad de las respuesta de las PQRS.

1.3.3. Establecer conclusiones y recomendaciones al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobre el uso y la apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés destinatarios de la plataforma dispuesta para la recepción, registro y conformación de bases de datos de las PQRSD.

1.4. Alcance: Comprende la evaluación del procedimiento “Recepción, trámite y seguimiento de peticiones” y la gestión oportuna de las PQRSD, durante el periodo del 01 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025.

1.5. Limitaciones: La verificación del presente seguimiento normativo se ve restringida debido al retraso en la entrega de la información por parte del GIT de TICS y la falta de la relación de radicados sobre los cuales se efectuaron cambios en las tipologías por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, impide contar con insumos completos para la verificación y evaluación de la Oficina de Control Interno.

1.6. Criterios del Seguimiento:

Tabla 1. Marco Normativo

No.	Norma	Descripción
1	Constitución Política de Colombia Asamblea Nacional Constituyente	Artículo 23 - <i>Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</i>
2	Ley 190 de 1995 Congreso de la República	<i>Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa</i>

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

No.	Norma	Descripción
		<i>Artículo 29. El artículo 150 Del Código Penal quedará así:</i> <i>"Artículo 150.- Prevaricato por omisión. El servidor público que omita retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones, incurrirá en las penas previstas en el artículo anterior".</i> <i>Artículo 51. Con fines de control social y de participación ciudadana, que permitan vigilar la gestión pública, a partir de la vigencia de la presente Ley, las alcaldías municipales y distritales y las oficinas o secciones de compras de las gobernaciones y demás dependencias estatales, estarán obligadas a publicar en sitio visible de las dependencias de la respectiva entidad, una vez al mes, en lenguaje sencillo y asequible al ciudadano común, una relación singularizada de los bienes adquiridos y servicios contratados, el objeto y el valor de los mismos, su destino y el nombre del adjudicatario, así como las licitaciones declaradas desiertas.</i> <i>Artículo 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:</i> 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, (...) <i>Artículo 55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.</i>
3	Ley 489 de 1998 Congreso de la República	<i>"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."</i> <i>Artículo 32. Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.</i> <i>Artículo 33 - Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuáles se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando este de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.</i> <i>Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la</i>

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

No.	Norma	Descripción
		<i>decisión adoptada.</i> <i>En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.</i>
4	Ley 1474 del 2011 Congreso de la República	<i>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.</i> <i>Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá 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.</i> <i>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i> <i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</i> <i>La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.</i>
5	Ley 1712 de 2014 Congreso de la República	<i>“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”.</i> <i>Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:</i> <i>Principio de transparencia. (...)</i> <i>Principio de Buena fe (...)</i> <i>Principio de facilitación (...)</i> <i>Principio de no discriminación (...)</i> <i>Principio de gratuidad (...)</i> <i>Principio de celeridad (...)</i> <i>Principio de eficacia (...)</i> <i>Principio de la calidad de la información (...)</i> <i>Principio de la divulgación proactiva de la información (...)</i> <i>Principio de responsabilidad en el uso de la información (...)</i>

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

No.	Norma	Descripción
		<i>Artículo 24. Del Derecho de acceso a la información. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución.</i> <i>Artículo 25. Solicitud de acceso a la Información Pública. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.</i> <i>Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</i> <i>Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.</i> <i>La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.</i> <i>Artículo 27. Recursos del solicitante. Cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a ella. (...)</i>
6	Ley 1755 de 2015 Congreso de la República	<i>"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"</i> Título II, Capítulos I y II. Completa.
7	Ley 2207 de 2022 Congreso de la República	<i>"Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020"</i> Artículo 2. Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.
8	Decreto 2232 de 1995 Presidencia de la República	<i>"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos"</i> <i>Artículo 9°. Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</i> <i>Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.</i> <i>Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.</i> <i>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.</i>

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

No.	Norma	Descripción
9	Decreto 2623 de 2009 Presidencia de la República	<i>"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"</i> Completa
10	Decreto 103 de 2015 Presidencia de la República	<i>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"</i> . Compilado en el Decreto Único Reglamentario No. 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República. "Título III. Gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva capítulo único. Recepción y Respuesta a Solicitudes de Información Pública y otras Directrices. Artículo 16. <i>Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública (...)</i> Artículo 17. <i>Seguimiento a las solicitudes de información pública. (...)</i> Artículo 19. <i>Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública. (...)</i> Artículo 20. <i>Principio de gratuidad y costos de reproducción. (...)</i> Capítulo IV. <i>Denegación o rechazo del Derecho de Acceso a la Información Pública por Clasificación o Reserva.</i> Artículo 33. <i>Contenido del acto de respuesta de rechazo o denegación del derecho de acceso a información pública por clasificación o reserva</i>
11	Decreto 1166 de 2016 Presidencia de la República	<i>"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"</i> . Completa
12	Decreto 1499 de 2017 Presidencia de la República	<i>"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"</i> <i>Artículo 133. Integración de Sistemas de Gestión</i>
13	Circular Externa 001 del 2011 Consejo Asesor del Gobierno Nacional	<i>"Orientaciones para el Seguimiento a la Atención Adecuada de los Derechos de Petición"</i>
14	Circular Interna 011 de 2022 Ministerio del Deporte	<i>"Lineamientos manejo de las peticiones"</i>
15	Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional	<i>Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Versión 5 - marzo de 2023.</i> <i>3.5 Atributos de calidad para la Dimensión. (...)</i> <i>Dimensión de Información y Comunicación</i> <i>5.2 Recomendaciones para una adecuada Gestión de la Información y Comunicación. (...)</i> <i>5.3 Política Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental) (...)</i>
16	Resolución 1519 de 2020 Ministerio de las TICs	<i>"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"</i> Anexo 1 - Directrices de accesibilidad web: define los estándares de accesibilidad para todas las personas y para el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad, principalmente de aquellas con

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

No.	Norma	Descripción
		discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web y los contenidos a cargo de los sujetos obligados. Anexo 2 - Estándares de publicación y divulgación de información: presenta los criterios, condiciones técnicas y de acceso a la información y campos mínimos que debe tener el formulario de PQRSD.
17	Resolución 2893 de 2020 Anexos 1 y 2 Ministerio de las TICS	<i>"Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA, y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado colombiano, y se dictan otras disposiciones" Anexo 1 - Lineamientos Generales: establece los conceptos y lineamientos generales de las sedes electrónicas, ventanillas únicas y los portales de programas transversales del Estado que deberán seguir las entidades para integrar sus sedes electrónicas al Portal Único del Estado Colombiano – GOV.CO. Anexo 3 - Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano – gov.co: establece los conceptos y lineamientos generales para la integración de las ventanillas únicas digitales a GOV.CO. Anexo 3.1 - Guía de diseño gráfico para ventanillas únicas digitales: brinda las recomendaciones de acondicionamiento gráfico generales para ventanillas únicas digitales, con las instrucciones de identidad visual de obligatorio cumplimiento por parte de las autoridades. Anexo 5 - Guía de Integración de trámites GOV.CO: establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que deben cumplir las autoridades para integrar sus trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO. Anexo 5.1 - Guía de Diseño Gráfico Para Integración de Trámites, OPA s y Consulta de Acceso a Información Pública a Gov.co: establece los conceptos, lineamientos y recomendaciones generales que deben cumplir las autoridades para integrar sus trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a información pública al Portal Único del Estado colombiano -GOV.CO.</i>
18	Resolución Interna 2359 de 2019 Ministerio del Deporte	<i>"Se crean los Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio del Deporte, se denomina GIT Servicio Integral al Ciudadano y tiene como principal objetivo acercar este Ministerio a la ciudadanía"</i>
19	Resolución No. 001996 de 25 de octubre de 2019 Ministerio del Deporte	<i>"Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte".</i>
20	Resolución No. 001757 del 12 de noviembre de 2021 Ministerio del Deporte	<i>"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"</i>
21	Resolución No. 001709 del 29 de diciembre de 2022 Ministerio del Deporte	<i>"Por medio de la cual se modifica la Resolución 001757 del 12 de noviembre del 2021 por medio de la cual se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte"</i>

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

No.	Norma	Descripción
22	Resolución No. 000625 del 28 de junio de 2023 Ministerio del Deporte	<i>"Por medio de la cual se modifica Resolución No. 1757 del 12 de noviembre de 2021, por medio de la cual se deroga Resolución 1996 del 2019, "por la cual se reglamente 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", y se deroga la Resolución 1709 del 29 de diciembre del 2022</i>
23	Proceso código SI-CP-001	<i>"Servicio Integral al Ciudadano" código SI-CP-001.</i>
24	Procedimiento SI-PD-014 Versión 10 Fecha: 27/12/2022	<i>Procedimiento recepción, trámite y seguimiento de peticiones.</i>

1.7. Auditora: Nubia Stella Luis Rojas – Profesional Especializada de la Oficina de Control Interno.

2. METODOLOGÍA:

La Oficina de Control Interno del Ministerio del Deporte, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que "... la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...", realizó el presente seguimiento, abarcando la verificación del cumplimiento normativo de la Entidad con las políticas sobre la materia y en particular las relacionadas con la *"transparencia, participación y el servicio al ciudadano"* y dentro de estas, observar que las acciones implementadas estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, conforme a las orientaciones establecidas, entre otros con la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional), reglamentada por el Decreto Nacional No. 103 de 2015 y demás disposiciones concordantes sobre la materia.

Para el presente seguimiento se aplicaron las técnicas dadas en las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoría, como lo es, la observación, comparación, consultas de información, verificación y análisis de base de datos de las PQRSD aportadas por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano. Cabe precisar, que la información solicitada a los procesos se realizó en el marco normativo. Otro aspecto, que se tuvo en cuenta fueron las recomendaciones que realizó la Oficina de Control Interno en el seguimiento normativo con radicado 2025IE0003620 comunicado a los procesos Servicio Integral al Ciudadano y Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Así las cosas, el GIT de Servicio Integral brindó respuesta con el memorando N° 2025IE0009258 en los siguientes términos con

"(...)"

En atención al memorando emitido por esa Oficina, identificado con el Radicado No. 2025IE0009258 y relacionado con el seguimiento a las PQRSD del Ministerio

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

del Deporte correspondientes al primer semestre de 2025 (1 de enero al 30 de junio), compartimos la siguiente información:

Acá el enlace al documento “Informe respuesta solicitud información PQRSD 1-2025”, ubicado en la carpeta de SharePoint denominada “Informe OCI PQRSD 1-2025” del Grupo Interno de Servicio Integral al Ciudadano. Adicionalmente, en dicha carpeta se encuentran organizados los soportes que respaldan las respuestas.

Ahora bien, se evidencia que el GIT de TICS dio respuesta con una extemporaneidad de ocho (8) días hábiles, a pesar de las dos (2) reiteraciones efectuadas. La primera se realizó el 10 de septiembre de 2025 al correo electrónico rpinto@mindeporte.gov.co, sin obtener contestación. Posteriormente, la Oficina de Control Interno efectuó una segunda reiteración a través de GESDOC, mediante radicado N° 2025IE0009884 del 11 de septiembre de 2025, en la cual se concedió un plazo máximo de respuesta hasta el 12 de septiembre de 2025. Como resultado de esta gestión, el GIT de TICS remitió los radicados N° 2025IE0009950 y 2025IE0009951. Lo anterior ocasionó el retraso en la fecha prevista para el presente seguimiento normativo a cargo de la Oficina de Control Interno.

La Oficina de Control Interno se pronuncia frente a las alertas emitidas por los procesos Servicio Integral al Ciudadano (*en adelante SI*) y Gestión de Tecnologías y las Comunicaciones (*en adelante TICS*), en relación con las acciones identificadas en las evidencias aportadas en cada una de las respuestas recibidas.

2.1. Gestión de PQRSD

- (1) Registro de los cambios de tipologías en los radicados ER, indicando: dependencia solicitante, fecha y hora del radicado, número de radicado, justificación, tipología inicial, tipología ajustada y radicado de respuesta.

Respuesta:

Respecto de esta solicitud, se informa que los cambios de tipología se realizan por solicitud vía mail y se brinda respuesta por el mismo canal, señalando si procede o no el cambio. En ese sentido, entre enero a junio de 2025 se recibieron solicitudes para el ajuste de 78 radicados, de las cuales, se aceptaron 66 y se negaron 12. Sobre la clasificación de la información en las variables que describe esa oficina, informo que no se cuenta con un reporte automático de GESDOC, que permita describir detalladamente los cambios realizados por dependencias. Al ser una actividad manual, se deja constancia vía correo electrónico como respuesta al solicitante y son mensajes que reposan en la bandeja de salida de la profesional que ejerce la coordinación del grupo.

De lo manifestado en la anterior respuesta, el proceso SI, determino que durante el primer semestre de 2025 se efectuaron setenta y ocho (78) modificaciones de tipología en los radicados de entrada (ER). Sin embargo, la Oficina de Control Interno no recibió la relación detallada de los radicados objeto de dichos cambios, lo cual constituye una limitante de verificación de la información de la respuesta remitida por el proceso SI, tanto en la identificación de los radicados con cambios de tipología, como en el cruce de la base de

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

datos de las peticiones tramitadas dentro y fuera de término, con el fin de identificar posibles debilidades en los recursos utilizados.

Se observa que estas setenta y ocho (78) modificaciones de tipología corresponden a acciones de carácter correctivo y no preventivo por parte del proceso SI. A su vez, los posibles errores en la clasificación de tipologías están siendo identificados de manera detectiva por las dependencias responsables de la gestión de las peticiones, lo que evidencia posibles debilidades en el proceso inicial de recepción y radicación, a cargo del proceso SI.

Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los puntos de control desde la etapa de recepción y radicación, con el fin de garantizar mayor confiabilidad en la información registrada.

Lo anterior configura un incumplimiento frente a lo señalado en la Resolución Interna 2359 de 2019, artículo 3°, numeral 2, específicamente en lo relacionado con el seguimiento, control y manejo de la información.

“Establecer y administrar un proceso de Servicio Integral al Ciudadano, en el marco del cual se realice seguimiento, control, manejo de la información y mejora continua, velando porque cada una de las dependencias del Ministerio atiendan las peticiones presentadas por la ciudadanía, en los términos que estipula la Ley.”

En consecuencia, se advierte sobre un posible riesgo que puede impactar negativamente el seguimiento, control, manejo de la información y la mejora continua en la gestión de las peticiones interpuestas por la ciudadanía.

En atención a lo expuesto, se solicita al proceso SI presentar, antes de la emisión del informe final, el reporte requerido, el cual debe contener, como mínimo: nombre de la dependencia solicitante, fecha y hora del radicado, número de radicado, justificación, tipología inicial, tipología ajustada y radicado de respuesta, con el fin de subsanar la debilidad conforme a la información requerida por la Oficina de Control Interno en cumplimiento de la revisión integral de la respuesta.

- (2) Procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones, en el que se establezcan las políticas de operación para el cambio de tipologías.

Respuesta:

Se adjunta el procedimiento vigente de recepción, trámite y seguimiento de peticiones. Adicionalmente, se informa que actualmente se adelanta la actualización de dicho procedimiento, cuyo documento borrador se encuentra en etapa de revisión final por parte del Grupo Interno de Servicio Integral a Ciudadano, con el fin de iniciar el flujo de aprobación correspondiente ante la Oficina Asesora de Planeación. Como parte de la información que se entrega en atención a la solicitud de la Oficina de Control Interno, se incluye este documento en calidad de borrador para su conocimiento.

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

Teniendo en cuenta, que el proceso SI manifiesta que se encuentra realizado la actualización del Procedimiento recepción, trámite y seguimiento de peticiones SI-PD-014 v.10, se identifica la inclusión del texto: “*Si la solicitud está mal tipificada la dependencia deberá enviar un correo electrónico al coordinador del GIT de servicio al ciudadano solicitando el cambio de tipología con el debido sustento*”.

Lo anterior evidencia la necesidad de implementar un mecanismo adicional al correo electrónico que garantice la trazabilidad de los cambios de tipología de las peticiones. En este sentido, se recomienda al proceso SI establecer un registro documental formal que permita el adecuado control, seguimiento y verificación de dichas modificaciones. Así mismo, resulta necesario dejar constancia de los cambios de tipología en el aplicativo GESDOC, toda vez que la evidencia de un correo electrónico no permite llevar una consolidación sistemática de la información sobre las desviaciones presentadas al asignar un tipo documental a un radicado de entrada.

- (3) Base de datos consolidada de las PQRSD correspondientes al primer semestre de 2025, con detalle de radicados, estado, tipología, porcentajes y fecha de generación de la base.

Respuesta:

Se adjunta el archivo en excel denominado base primer semestre 2025.xls, el cual contiene una hoja con la misma denominación (base primer semestre 2025), en la que se registran los detalles solicitados en el requerimiento formulado por la Oficina de Control Interno. Dicha base se obtuvo mediante descarga automática del sistema de gestión documental GESDOC/radicación/PQRSD, de fecha 02-09-2025 hora 07:06 am

Seguido a la hoja denominada base primer semestre 2025, el archivo contiene dos hojas adicionales. La primera incluye tablas con datos resumidos relacionados con las peticiones, tales como: origen del documento, tipo de solicitud, tipo de PQRSD y PQRSD fuera de término. La segunda hoja corresponde a la tabla dinámica utilizada para generar dichos resultados.

Fruto de este procesamiento, y a manera de síntesis, se presenta a continuación la tabla de tipos de PQRSD correspondientes al primer semestre de 2025, con su respectivo total y porcentaje, en atención a lo solicitado por la Oficina de Control Interno.

De lo anterior, la Oficina de Control Interno basada en la información presentada por el proceso SI identifica que el Ministerio del Deporte recibió 11096 radicados de entrada (ER).

Tabla 2. Distribución tipos de petición

Tipos de PQRSD primer semestre 2025	Total	%
Petición	7901	71%
Petición de Información, copias y/o expedientes	1507	14%
Consulta	576	5%
Traslado por competencia	496	4%
Queja	360	3%

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

Tipos de PQRSD primer semestre 2025	Total	%
Petición de congresista	170	2%
Reclamo	36	0,3%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	21	0,2%
Sugerencia y/o recomendación	16	0,1%
Petición gubernamental	10	0,1%
Reporte posible conflicto de interés	2	0,02%
Consulta de datos personales	1	0,01%
Total general	11096	100%

Fuente: Tomado de la respuesta Solicitud de información seguimiento normativo a las PQRSD I semestre de 2025 Radicado 2025IE0009528 GIT Servicio Integral al Ciudadano

En la verificación del cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la recepción, oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRSD en el Ministerio del Deporte, durante el primer semestre de 2025, se estableció que, de un total de 10.128 peticiones, el 91,28% (9.160) fueron atendidas dentro de los términos legales, en tanto que el 8,72% (968) se gestionaron de manera extemporánea.

Tabla 3. Oportunidad de respuesta

Tipos de PQRSD primer semestre 2025	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Consulta	570	6	576
Consulta de datos personales	1		1
Corrección, actualización o supresión de datos personales	19	2	21
Petición	7154	747	7901
Petición de congresista	157	13	170
Petición de Información, copias y/o expedientes	1374	133	1507
Petición gubernamental	10		10
Queja	346	14	360
Reclamo	35	1	36
Reporte posible conflicto de interés	2		2
Sugerencia y/o recomendación	12	4	16
Traslado por competencia	448	48	496
Total	10128	968	11096

Fuente: Tomado de la respuesta Solicitud de información seguimiento normativo a las PQRSD I semestre de 2025 Radicado 2025IE0009528 GIT Servicio Integral al Ciudadano. Base de datos PQRSD con corte al 2 de septiembre de 2025 a las 07:06 a.m.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidenció que, de los novecientos sesenta y ocho (968) radicados gestionados fuera de términos, ochocientos setenta y seis (876) cuentan con respuesta externa enviada (EE) de manera extemporánea, mientras que noventa y dos (92), permanecen pendientes de respuesta (ver Anexos 1 y 2).

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

Esta situación refleja debilidades en la gestión de las dependencias responsables, dado que no se garantizó la atención oportuna de las peticiones, lo cual pone de manifiesto la existencia de demoras que pueden afectar la oportunidad en la atención al ciudadano y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Lo anterior, evidencia la exposición a la posible materialización del riesgo identificado en el Mapa de Riesgos de Gestión del Ministerio del Deporte, denominado: *“Posibilidad de afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente, por desorganización en el desarrollo de actividades del funcionario o contratista a cargo y/o desconocimiento del manejo del sistema de gestión documental de la entidad”*. En este contexto, y sin perjuicio de las acciones de control que actualmente ejerce la dependencia competente, se hace necesario adoptar las medidas administrativas correspondientes, con el fin de mitigar el impacto de este riesgo y garantizar el cumplimiento oportuno de los deberes institucionales, teniendo como principio lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, en su Artículo 2.2.21.2.2 Responsables – literal e.

e. El servidor público, como eje del Sistema de Control Interno, tiene la obligación de realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y autoevaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno del organismo o entidad a la cual pertenece.

En el **Anexo 1**, denominado *Fuera de Términos con EE*, se requiere que cada proceso justifique las razones por las cuales se emitió respuesta extemporánea en cada radicado.

De igual forma, en el **Anexo 2**, se solicita incluir en la columna correspondiente el número de radicado de respuesta y su respectiva asociación en el aplicativo GESDOC, con el propósito de fortalecer la trazabilidad y permitir la verificación del cumplimiento en la gestión de las PQRS.

Resultado de lo anterior, se relaciona la identificación de los radicados fuera de términos por proceso, así:

- (4) Información sobre respuestas extemporáneas a peticiones formuladas por congresistas y entes de control, con radicados de entrada y salida, así como acciones de alerta.

Respuesta:

A continuación, se presenta la tabla resumen de las peticiones y quejas formuladas por cada una de las instancias solicitadas. Adicionalmente, en el libro de Excel denominado base primer semestre 2025.xls se incluyen hojas específicas en las que se detalla la información correspondiente a las peticiones relacionadas con el Congreso, la Contraloría, la Procuraduría, la Fiscalía, las Veedurías y la Personería.

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

Tabla 4 Oportunidad de respuesta antes de control y vigilancia

PQRSD Fuera de términos primer semestre 2025 Entes de Control y Vigilancia		Total
Congreso de la República		0
Contraloría General de la República		2
Procuraduría General de la Nación		3
Fiscalía General de la Nación		0
Veedurías		0
Personería		2
Total		7

Fuente: Respuesta Solicitud de información seguimiento normativo a las PQRSD - I Semestre de 2025 Radicado 2025IE0009528 GIT Servicio Integral al Ciudadano

En cuanto a las acciones de alerta adelantadas por el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano frente a las peticiones formuladas, se precisa que la responsabilidad de dar respuesta oportuna recae en las dependencias competentes, de acuerdo con la asignación efectuada en el Sistema de Gestión Documental GESDOC y conforme a lo dispuesto en el procedimiento institucional SI-PD-014 Recepción, trámite y seguimiento de peticiones.

El Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano realiza un seguimiento mensual al estado de las peticiones, verificando que cuenten con respuesta vinculada dentro de los términos legales. Como medida preventiva, el sistema GESDOC se encuentra parametrizado para generar alertas automáticas al responsable de la petición cuando faltan dos (2) días para el vencimiento del plazo legal de respuesta, lo que permite a cada responsable anticipar acciones y minimizar la ocurrencia de respuestas extemporáneas.

De acuerdo con la información de la tabla 4, los radicados de los entes de control y vigilancia que fueron respondidos fuera de términos fueron los siguientes:

Tabla 5 Relación radicados fuera de términos

Dependencia y/o proceso	Radicado de entrada	Ente de Control y/o vigilancia	Radicado de salida
Despacho del Ministro	2025ER0010749	Personería Distrital de Bogotá	Esperando respuesta
Grupo Interno de Trabajo Deporte Escolar Fomento al desarrollo humano y social (FD)	2025ER0008670	Personería Municipio de Galán Santander	2025EE0014502
Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional Apoyo en	2025ER0015725	Contraloría General de la República	2025EE0015028

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

Dependencia y/o proceso	Radicado de entrada	Ente de Control y/o vigilancia	Radicado de salida
infraestructura técnica y científica (ATC)			
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo Altos logros (AL)	2025ER0014514	Contraloría General de la República	2025EE0015751
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	2025ER0016057	Procuraduría General de la Nación	2025EE0022071
Inspección, vigilancia y control (IVC)			
Grupo Interno de Trabajo Talento Humano	2025ER0003695	Procuraduría General de la Nación	2025EE0003966
Gestión del talento humano (GH)			
Despacho del Viceministro			
Formulación y adopción de políticas, planes y programas (FP)	2025ER0002879	Procuraduría General de la Nación	2025EE0003958

Fuente: Respuesta Solicitud de información seguimiento normativo a las PQRSD – I Semestre de 2025 Radicado 2025IE0009528 GIT Servicio Integral al Ciudadano

De conformidad con lo señalado en el artículo 14° de la Ley 962 de 2005, cuando una entidad pública requiera información de otra entidad de la Administración Pública, esta deberá dar prioridad a la atención de la petición y resolverla en un término no mayor a diez (10) días. En concordancia, la Ley 1755 de 2015 dispone que las solicitudes de documentos e información presentadas por los entes de control o vigilancia deben atenderse en ese mismo plazo, y en caso de silencio administrativo, se entenderá aceptada la petición, obligando a la administración a entregar las copias solicitadas dentro de los tres (3) días siguientes. El incumplimiento de estos términos puede generar sanciones disciplinarias para los servidores responsables.

Por lo tanto, el incumplimiento de un requerimiento de la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Personerías Distritales o Municipales dentro de los términos legales puede derivar en sanciones disciplinarias, que incluyen multas o suspensiones, dependiendo de la gravedad de la falta y de las circunstancias específicas de los casos identificados en cada uno de los radicados mencionados en la anterior tabla.

Adicionalmente, el procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones SI-PD-014 Versión 10, para la aceptación de una organización, se recuerda que esta no podrá

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

llevarse a cabo hasta que se haya un radicado externo enviado (EE) asociado la respuesta al requerimiento. En este orden de ideas, es preciso que el proceso manifieste en el marco que establece la normatividad, la justificación por la cuales se están respondiendo fuera de términos.

- (5) Bases de datos utilizadas para la elaboración de la información estadística incluida en los informes de gestión del primer y segundo trimestre de 2025.

Respuesta:

En el libro de Excel denominado base primer semestre 2025.xls, que se adjunta, se incluyeron las hojas tituladas Base segundo trimestre 2025 y Base primer trimestre 2025, con el fin de dar cumplimiento al requerimiento formulado por la Oficina de Control Interno.

Según verificación de la información presentada en el contenido de los respectivos informes trimestrales de gestión del primer y segundo trimestre de la vigencia 2025, se cita que:

Primer trimestre de 2025: De los 5265 radicados, 335 se encuentran fuera de los términos establecidos por la ley¹.

Segundo Trimestre de 2025: De los 6.158 radicados, 548 se encuentran fuera de los términos establecidos por la ley².

A partir de las cifras presentadas en los informes trimestrales primero y segundo, se identifica que la sumatoria de radicados gestionados fuera de término asciende a ochocientos ochenta y tres (883). Sin embargo, al contrastar esta información con la base de datos de PQRSD, con corte al 2 de septiembre de 2025 a las 07:06 a. m., entregada por el proceso SI, se identifican novecientos sesenta y ocho (968) radicados están condición de fuera de términos (**ver Tabla 3. Oportunidad de respuesta**). En este sentido, resulta necesario que el proceso SI, en el marco del beneficio de auditoría, remita las explicaciones correspondientes que permitan aclarar la diferencia detectada, equivalente a ochenta y cinco (85) radicados entre los informes trimestrales de gestión y la base de datos consolidada.

- (6) Divulgación de piezas informativas sobre interrupciones del servicio de registro de PQRSD.

Respuesta:

En el periodo solicitado, la Ventanilla Única Virtual ha permanecido en funcionamiento, lo que ha permitido la radicación normal de las peticiones. Dado que este canal constituye el

1

https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2025/SERVICIO_INTEGRAL_AL_CIUDADANO/mayo/Informe_gestion_Servicio_Integral_al_Ciudadano_primer_trimestre_2025.pdf

2

https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2025/SERVICIO_INTEGRAL_AL_CIUDADANO/agosto/Informe_gestion_SIC_segundo_trimestre_2025.pdf

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

mecanismo principal para el registro de las PQRSD y no se han presentado interrupciones en su operación, no ha sido necesario elaborar ni divulgar piezas informativas dirigidas a la ciudadanía, funcionarios o contratistas

De acuerdo con lo expuesto en la respuesta anterior, la Oficina de Control Interno tiene previsto incluir en el seguimiento normativo del segundo semestre de 2025, la verificación del funcionamiento de la Ventana de Mantenimiento del aplicativo GESDOC.

2.2. Riesgos y Lineamientos Institucionales

- (7) Mapa de riesgos institucional que incluya controles preventivos y correctivos frente al manejo y generación de estadísticas de las PQRSD.

Respuesta:

Se adjunta la versión actual del Mapa de Riesgos del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, actualizada en agosto de 2025. En esta actualización se incorporó un nuevo riesgo identificado como: “posibilidad de afectación reputacional por la inadecuada clasificación de tipologías de los comunicados, debido a la falta de experticia técnica en la identificación y correcta asignación de las mismas por parte del personal responsable”.

Como control frente a este riesgo, se estableció que la Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano verifique mensualmente la pertinencia de las solicitudes de corrección o cambio en la tipificación documental de las comunicaciones emitidas por la entidad, a través de un muestreo aleatorio de las solicitudes recibidas por parte de las dependencias. Esta verificación se realiza con fundamento en los lineamientos establecidos durante los espacios de capacitación y los criterios definidos en el procedimiento SI-PD-014, con el fin de asegurar la adecuada clasificación documental.

En caso de identificarse inconsistencias o desviaciones frente a la tipificación correcta, la coordinadora facilitará una mesa de trabajo para que el equipo analice colectivamente por qué se produjo el error y defina la clasificación correcta.

Dado que este riesgo fue incorporado en agosto de 2025, la generación de evidencias tanto del control como del plan de tratamiento se realizará en los tiempos establecidos. El plan de tratamiento fijó como fecha de cumplimiento el 30 de noviembre de 2025. En este sentido, el control adoptado se catalogó como de tipo detectivo y el tratamiento definido consiste en la inclusión de actividades de capacitación orientadas a minimizar el riesgo identificado.

Desde lo anterior, la Oficina de Control Interno identifica que la recomendación realizada en el informe de seguimiento normativo del segundo semestre de 2024 ha sido acogida por el proceso SI. En tal sentido, mediante muestreo aleatorio del total de las peticiones a manera de autocontrol el proceso SI realizará la verificación de la debida tipificación documental, lo cual conlleva a ser un control, de tipo detectivo desde la recepción y radicación, a cargo del proceso SI.

La actualización del Mapa de Riesgos y el diseño del control correspondiente evidencian un avance en la gestión preventiva y correctiva del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano. Sin embargo, la efectividad de este deberá evaluarse en el cierre del segundo semestre de 2025, a fin de determinar si las medidas implementadas garantizan el cumplimiento normativo en términos de recepción, oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRSD en el Ministerio

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

del Deporte. Aún más, el tratamiento del riesgo demostrará, si la identificación del riesgo es suficiente por las causas que originaron su formulación en el mapa actual de riesgos.

La Oficina de Control Interno observa que este control contribuye a mitigar riesgos que pueden afectar tanto la oportunidad como la calidad de las respuestas a los ciudadanos, dado que una clasificación inadecuada podría incidir en retrasos en la gestión o en respuestas incompletas.

En este sentido, la OCI recomienda mantener un seguimiento estricto continuó que documenten las verificaciones realizadas, las inconsistencias detectadas y las medidas adoptadas para corregirlas.

- (8) Lineamientos establecidos para la anonimización de los peticionarios en denuncias generales, denuncias por violencia basada en género en el deporte y denuncias por corrupción.

Respuesta:

*En el Ministerio se cuenta con la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, la cual se encuentra publicada en la página web institucional, en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/transparencia/2-normativa/2-1-normatividad/normatividad-general-reglamentaria/normograma/politicas-privacidad-condiciones-uso>
Este documento establece los lineamientos relacionados con la anonimización y tratamiento de datos personales.*

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, artículos 6° y 18°, la identidad de los denunciantes constituye información clasificada de acceso restringido, en tanto su divulgación puede poner en riesgo derechos fundamentales de las personas. De igual manera, la Ley 1581 de 2012 reconoce la identidad de los denunciantes como un dato personal sensible, cuyo tratamiento exige reserva y confidencialidad. A su vez, la Ley 1755 de 2015 obliga a las entidades públicas a garantizar la protección de la información personal contenida en las peticiones, quejas y denuncias.

En este contexto, se recomienda al proceso TICS implementar mejoras orientadas a la anonimización tecnológica de las denuncias, con el fin de fortalecer la protección de datos sensibles y garantizar los derechos de los ciudadanos. Esta recomendación se realiza debido a que, durante el primer semestre de 2025, se recibieron 232 denuncias, en comparación con las 106 recibidas en el primer semestre de 2024, lo que evidencia un incremento significativo y la necesidad de asegurar la anonimización de la información.

2.3. Atención al Ciudadano y Fortalecimiento Institucional

- (9) Descripción de los avances en la creación de atención de primer nivel en las instalaciones del CAR.

Respuesta:

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

En relación con los avances en la creación de atención de primer nivel en las instalaciones del Centro de Alto Rendimiento (CAR), se informa que, según consta en el Acta de la Sesión Ordinaria No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizada el 25 de marzo de 2025, el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano generó una alerta poniendo en conocimiento de los integrantes del Comité la necesidad de habilitar puntos de servicio al ciudadano en el CAR y fortalecerlos con personal para la atención y la adecuada operación de las políticas institucionales.

Como resultado de lo anterior, el Secretario General propuso la realización de una reunión entre la Secretaría General, el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, Gestión Administrativa y el Grupo Interno de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), con el fin de habilitar un espacio en la sede del IDRD que cuente con recepción del Ministerio del Deporte. Dicho espacio permitiría orientar a los visitantes hacia las diferentes dependencias y atender la alerta presentada por el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

Se llevó a cabo reunión virtual el 26 de marzo de 2025, donde el secretario general (e) Miguel de la Hoz, ordenó una visita presencial al GIT Gestión Administrativa y el GIT Servicio Integral al Ciudadano a las oficinas de la sede calle 63. Se realiza visita el 27 de marzo con asistencia por parte del GIT Gestión Administrativa de las profesionales Yudely Barrios y María Ignacia Sánchez y del GIT Servicio Integral al Ciudadano la profesional Yuli López. Señalan que en la sede CAR no se tiene un espacio identificado pero que en la sede colindante donde también opera IDRD hay unos espacios donde se ubicaría la dirección de fomento. En la visita desde el GIT Servicio Integral al ciudadano se les informa que los espacios deben cumplir con la NTC 6047 y los que mostraron podrían cumplir adecuándolos, a lo que se informa que no se podría otorgar el uso de todo el espacio pues debía operar colindante una sala de juntas para la dirección de fomento. Se concluye que escalaran el asunto con el secretario general y a la fecha en ausencia de ese cargo, no hubo más avance al respecto.

Considerando que resultado del desarrollo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 25 de marzo de 2025, estableció el compromiso siguiente con fecha de cumplimiento del 30 de abril de 2025, ver siguiente imagen:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Realizar reunión con Git Gestión Administrativa, TIC'S y GIT Servicio al Ciudadano para disponer un espacio en la sede de la calle 63 donde se encuentran ubicadas las Direcciones Técnicas de Recursos y Herramientas, Fomento y Desarrollo, IVC y la Oficina de Control Interno, con el fin de habilitar el punto de atención y servicio al ciudadano para prestar el servicio a los usuarios externos y funcionarios del Ministerio que no pertenecen a la sede.	Secretaria, Administrativa y Servicio al Ciudadano	30 de abril de 2025

Ahora bien, según acta de la sesión ordinaria N°2 del 26 de junio de 2025 punto número 3 del orden del día, se menciona que:

“Inicia manifestando que el primer compromiso estaba a cargo de la Secretaría General, dependencia que, a través del Dr. Miguel de La Hoz, dio respuesta al seguimiento mediante el radicado GESDOC 2025IE704657, en el cual remitió los soportes correspondientes a la actividad pendiente. Esta actividad estaba relacionada con la realización de una mesa de trabajo conjunta con los Grupos Internos de Trabajo de

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

Gestión Administrativa, Servicio Integral al Ciudadano y la propia Secretaría General, con el objetivo de evaluar la viabilidad de instalar un punto de atención al ciudadano en la sede ubicada en la calle 63, donde actualmente operan algunas direcciones técnicas y oficinas, es decir, en el espacio correspondiente a la sede del IDRD. Con base en la evidencia aportada por la Secretaría General, se constató que se llevaron a cabo las mesas de trabajo programadas. Respecto a la instalación del punto de atención, se identificó como posible ubicación el espacio que anteriormente ocupaba el punto de fotocopiado del IDRD. No obstante, se aclaró que dicho espacio no ha sido entregado formalmente al Ministerio del Deporte, por lo cual no es posible iniciar el acondicionamiento de puntos de red ni poner en funcionamiento el punto de atención hasta tanto no se formalice su cesión a la entidad.

Al revisar el contenido de las actas ordinarias y extraordinarias del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la presente vigencia, se evidenció que la alerta generada por la Oficina de Control Interno, en el marco del seguimiento normativo a las PQRSD correspondiente al primer semestre de 2024, relacionada con la necesidad de implementar un esquema de atención de primer nivel en las instalaciones del CAR, se llevó al desarrollo de reuniones internas entre las dependencias involucradas (GIT Administrativa y GIT Servicio Integral al Ciudadano). En consecuencia, se concluye que la alerta persiste y no ha sido superada.

Adicionalmente, es importante señalar que, acorde a lo presentado en el último *Informe de gestión del Servicio Integral al Ciudadano* del primer semestre de 2025, existe un incremento del 11% en la atención presencial, tal como se detalla a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR MES Y SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO									
Origen del Documento	Abril	mayo	Junio	Segundo trimestre 2025	%	Segundo trimestre 2024	%	Diferencia	% de Crecimiento
Consultas de información Pública- Solicitudes de respuesta automática	1391	1423	1320	4134	40%	7290	58%	-3156	-43%
Atención Presencial	6	8	17	31	0,3%	28	0%	3	11%
Chat	108	119	69	296	3%	373	3%	-77	-21%
Correo electrónico	1450	1372	981	3803	37%	2740	22%	1063	39%
Línea Conmutador	326	410	212	948	9%	735	6%	213	29%
Línea Gratuita	0	2	0	2	0,02%	5	0%	-3	-60%
Ventanilla Única Virtual-Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	211	261	228	700	7%	939	7%	-239	-25%
Ventanilla Única de Radicación	132	150	96	378	4%	415	3%	-37	-9%
Gov.co	0	0	0	0	0%	6	0%	-6	-100%
Total general	3624	3745	2923	10292	100%	12531	100%	-2239	-18%

Fuente: Informe de gestión II semestre de 2025 del Ministerio del Deporte. Secretaría General. (2025). *Informe de gestión II semestre de 2025 del Ministerio del Deporte: Secretaría General* (p. 16). Ministerio del Deporte.

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

https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2025/SERVICIO_INTEGRAL_AL_CIUDADANO/agosto/Informe_gestion_SIC_segundo_trimestre_2025.pdf

(10) Información sobre capacitaciones relacionadas con el manejo de GESDOC para la gestión de peticiones (fechas, duración, dependencias participantes y asistentes).

Al respecto, la Oficina de Control Interno realizó la verificación de las evidencias expresadas en la siguiente respuesta:

Respuesta:

Durante el primer semestre de 2025 se llevó a cabo una capacitación sobre gestión de peticiones, reglamento interno y procedimiento de recepción y trámite de peticiones. La jornada se realizó el 10 de abril de 2025 y contó con la participación de 66 colaboradores.

En relación con lo anterior, se adjunta el archivo en Excel con el listado de asistencia, en el cual se puede identificar la dependencia a la que pertenece cada participante. Asimismo, se adjunta el video de la capacitación realizada como soporte de la actividad.

De acuerdo con los listados de asistencia aportados por el proceso SI, los procesos de IVC, AL y GF presentan los mayores niveles de participación. No obstante, la Oficina de Control Interno considera pertinente dejar las siguientes alertas derivadas de la baja asistencia registrada, las cuales son:

- Posible existencia de debilidades en los controles de los procesos para la aplicación de los mandatos legales puede conllevar al incumplimiento de disposiciones normativas, exponiendo a la entidad a situaciones legales por parte de los entes de control y a sanciones administrativas.
- Posible deficiencia en la interpretación y aplicación de la normatividad que regula el trámite de los derechos de petición que pueden derivar en la vulneración del derecho fundamental de los ciudadanos, lo que incrementa el riesgo de acciones legales en contra de la entidad y afecta su imagen institucional.
- Debilidades sobre el uso y manejo de GESDOC, lo cual incrementa el riesgo de errores operativos en el registro, gestión y trazabilidad documental, lo cual compromete la eficiencia de los procesos.

(11) Avances en la medición de los indicadores de gestión del proceso de Servicio Integral al Ciudadano, con consolidado al primer semestre de 2025.

Respuesta:

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía cuenta con tres indicadores de gestión, a saber:

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

1. *Porcentaje de respuestas oportunas a las peticiones, que mide la relación entre el número de peticiones respondidas en forma oportuna y el número total de peticiones.*
2. *Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos y usuarios, que evalúa la proporción de dependencias que cuentan con una caracterización vigente.*
3. *Índice de percepción de calidad en el servicio, calculado como la sumatoria de resultados de eventos evaluados sobre el número total de eventos evaluados.*

Es importante precisar que estos indicadores no son acumulativos ni se consolidan semestralmente, sino que se evalúan con corte trimestral, de conformidad con lo establecido en la ficha de medición de cada uno de ellos. A la fecha, la medición se encuentra al día, con resultados incorporados en los informes trimestrales correspondientes, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional, en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-gestion-servicio-integral-al-ciudadano-2025>

Al verificar los resultados de la medición correspondiente al porcentaje de respuestas oportunas a las peticiones, que mide la relación entre el número de peticiones respondidas en forma oportuna y el número total de peticiones, por cada uno de trimestre de 2025, se encuentran los siguientes resultados:

Primer Trimestre de 2025:

“Se observa en la tabla anterior, que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones es del (96%) y que comparado con el resultado para la vigencia 2024 que fue de un (96%) se evidencia que se mantiene igual”.

Segundo Trimestre de 2025:

“Se observa en la tabla anterior, que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones es del 95%, valor que presenta una disminución de 3 puntos porcentuales, respecto del resultado para el mismo periodo de la vigencia 2024 el cual fue del 98%”.

La Oficina de Control Interno emite una alerta respecto a los resultados del indicador de oportunidad de respuesta, la cual será presentada ante los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICC. Esta acción tiene como propósito comunicar los avances en las actividades de control frente a la oportunidad de respuesta de todos los niveles de la organización.

2.4. Incidencias y mejoras tecnológicas en GESDOC y canales de atención del Ministerio del Deporte

En el marco del seguimiento normativo a la gestión de las PQRSD, se establece la necesidad de evaluar el estado de las incidencias y riesgos asociados al aplicativo GESDOC y a los canales de atención dispuestos por el Ministerio del Deporte, con el

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

propósito de verificar la eficacia de las mejoras tecnológicas implementadas, el cumplimiento de la normatividad vigente y la mitigación de posibles limitaciones que puedan afectar la gestión oportuna y transparente de las peticiones interpuestas por ciudadanía.

(12) Información sobre el reporte de incidencias tecnológicas relacionadas con la generación de stickers para la radicación de oficios de salida.

(13) Información sobre las actualizaciones implementadas en el Sistema Documental GESDOC orientadas a mejorar la generación de bases de datos y evitar errores.

(14) Avances en las mejoras tecnológicas aplicadas a los canales de atención para la recepción y registro de peticiones, en aspectos de estabilidad, usabilidad y accesibilidad.

(15) Información sobre los nombres de usuario, permisos asignados y tipo de vinculación (funcionario o contratista) para cambios de tipologías, traslado y aceptación de radicados, así como asignación y devolución de peticiones.

(16) Información sobre interrupciones en el funcionamiento del aplicativo por reinicios de servidores y mantenimiento de la Ventanilla Única Virtual, con fechas y horarios.

A continuación, se presenta la respuesta emitida por el proceso TICS, mediante radicado N° 2025IE0009951 del 12 de septiembre de 2025, en los siguientes términos:

“(…)

Envío Información correspondiente al primer semestre del año 2025 de los PQRSD del Git Tics.

Aclaro que en los meses de enero, febrero y marzo no tuvimos novedades a cargo del Git Tics

En los meses de abril, mayo y junio tuvimos 5 casos a los cuales se les solicito cambio de tipología por no ser derechos de petición, sino que correspondían a ataques de Phishing, este cambio de tipología se informó a servicio al ciudadano en correo enviado el 14 de agosto para poder cerrarlos anexo imagen del correo

Imagen 1



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

Este correo fue contestado el 19 de agosto y la tipología fue ajustada y los PQRSD finalizados.

Como resultado de lo anterior, la Oficina de Control Interno manifiesta que los puntos requeridos no fueron atendidos por parte del proceso TICS, situación que permite determinar y dejar en evidencia la ausencia de respuesta frente a lo solicitado.

Desde lo expuesto, se identifica un posible incumplimiento a lo establecido en el Artículo 151° del Decreto 403 de 2020, (...) *Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma.*

El incumplimiento reiterado al suministro de la información solicitada por la unidad u oficina de control interno dará lugar a las respectivas investigaciones disciplinarias por la autoridad competente (...)

Debido a la falta de entrega de la información requerida por la Oficina de Control Interno, no ha sido posible determinar que las incidencias tecnológicas del aplicativo GESDOC presuntamente puede ocasionar la materialización del siguiente riesgo:

Riesgo de Gestión: Gestión de TIC'S – riesgo *“Posibilidad de afectación reputacional de la entidad, por falta de implementación de buenas prácticas establecidas por el GIT TICs, obsolescencia, depreciación y daño irreparable de los servidores y equipos tecnológicos del Centro de Cómputo, indisponibilidad de los servicios tecnológicos, incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio en los casos atendidos por Soporte TICs y sistemas de información y equipos tecnológicos desarticulados con las necesidades y/o arquitectura de TI del Ministerio, debido a falta de aprobación de gastos e inversiones en tecnología necesarias para el funcionamiento del Ministerio, falta de una planta de emergencia para respaldo eléctrico de contingencia, planta de personal insuficiente en el GIT TIC's, recorte del rubro presupuestal asignado para el GIT TIC's y escasa gobernabilidad e influencia de la oficina de TI dentro de la estructura de la entidad”*

2.5. Gestión Documental y Actos Administrativos

De acuerdo con la respuesta remitida por el proceso TICS, mediante radicado N° 2025IE0009951 del 12 de septiembre de 2025, se identificó la entrega de dos (2) archivos en formato Excel: el primero con información correspondiente al periodo de enero a marzo de 2025, y el segundo, al periodo de abril a junio de 2025.

(17) Información tipo base de datos de los actos administrativos radicados durante el primer semestre de 2025.

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

Al revisar la relación de los radicados de los archivos de Excel entregados por el proceso TICS, estos no corresponden a la información de los actos administrativos radicados por Secretaría General. Esto en virtud, que al realizar la consulta de los actos administrativos en el aplicativo GESDOC, no existe un campo de búsqueda que permita filtrar la identificación de búsqueda de los actos administrativos.

El Sistema de Gestión Documental GESDOC permite desde aplicativo la creación de resoluciones, no obstante, al realizar la respectiva consulta de las resoluciones, no es posible realizar la consulta, lo cual es una limitante de verificación del estado de los documentación, tal como lo establece la Ley 594 de 2000, artículo 22°.

Procesos archivísticos. La gestión de documentación dentro del concepto de archivo total comprende procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos.

Lo anterior, se configura una alerta de posible incumplimiento de avance del plan de mejoramiento establecido por el Ministerio del Deporte con el Archivo General de la Nación – AGN frente a la acción de mejora de “Generar los requerimientos a TIC para el desarrollo de formulario de Actos Administrativos Electrónicos en el aplicativo de gestión documental”

2.6. Estado Planes de Mejoramiento proceso (SI)

De acuerdo con la consulta realizada en el aplicativo Isolución, el proceso (SI) no registra planes de mejoramiento abiertos, ni vencidos.

3. RESULTADOS:

El presente informe se emite en calidad de informe preliminar, toda vez que, al tratarse de un Informe de Seguimiento del presente documento se derivan hallazgos para los procesos de Apoyo a la Infraestructura Técnica y Científica (ATC), Fomento al Desarrollo Humano y Social (FD), Altos Logros (AL), Secretaría General (procesos GH, GT y RF), Direccionamiento Estratégico (DE), IVC (Inspección, Vigilancia y Control), en virtud de los resultados de la tabla N° 7.

Para los procesos Servicio Integral al Ciudadano (SI), Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS) realizaran oportunidades de mejora resultado del análisis del presente seguimiento.

3.1. Resumen de Hallazgos

Tabla 6. Hallazgos reiterativos

No.	Código	Título	Proceso
1	H – GH – 01 – 2024	Oportunidad de respuesta a las PQRSD Reiterativo para el Hallazgo: • 1490 - Estado vencido – Sin	Aplica para el proceso GH

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

No.	Código	Título	Proceso
		Plan de PM*	
2	H – ATC – 01 – 2025	Oportunidad de respuesta a las PQRSD fuera de términos. Reiterativo para los Hallazgos: • 1488 del proceso AL en estado vencido con PM* • 1553 de AL en estado vencido sin Plan de PM* • 1489 de ATC en estado abierto con PM* • 1556 de ATC en estado vencido con PM* • 1485 de FD en estado vencido sin PM* • 1555 de FP en estado vencido con PM* • 1486 de FP en estado vencido sin PM*	Aplica para los procesos AL, ATC, FP (*) Aunque el hallazgo no se considera reiterativo para el presente informe para el proceso (FD). No obstante, el proceso tiene pendiente elaborar y gestionar el PM del Hallazgo 1485.

Fuente: Consulta Matriz PM Internos 2024-2025 del 29/09/2025

*PM: Plan de Mejoramiento.

Hallazgos identificados en el presente seguimiento.

Tabla 7. Nuevos hallazgos correspondiente al seguimiento del primer semestre de 2025.

No.	Código	Título	Proceso
1	H – SI – 01 – 2025	Oportunidad de respuesta a las PQRSD fuera de términos.	Aplica para los procesos RF, GF
2	H – TI – 02 – 2025	Entrega de Información para el desarrollo del seguimiento normativo	TICS

3.2. H – SI – 01 – 2025 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD FUERA DE TÉRMINOS.

El presente hallazgo es reiterativo en los procesos GH, AL, ATC, FD y FP, en los cuales no se evidencia la suscripción de los hallazgos N.º 1490, 1488, 1553, 1489, 1556, 1485, 1555 y 1486. De estos, se encuentran sin plan de mejora y en estado vencido los hallazgos N.º 1490, 1553, 1485 y 1486, producto del *Informe de Seguimiento Normativo a las Respuestas de las*

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

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD (Oportunidad y Calidad), correspondiente al II semestre de 2023 y 2024, radicado mediante los memorandos N.º 2024IE0003161 y 2025IE0003620.

En el presente informe seguimiento normativo de las PQRSD, se identificó debilidad “Oportunidad de respuesta a las PQRSD dentro del término para los procesos IVC, RF, BS, SI, DE.

Condición identificada en el presente seguimiento:

Conforme los datos suministrados por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se identificó que, para el primer semestre de 2025, se dejaron de responder de manera oportuna 876 PQRSD radicados (fuera de los tiempos establecidos), por parte de los responsables asignados de: Secretaría General (1), Grupo Interno de Trabajo Talento Humano - Gestión del Talento Humano (25), Grupo Interno de Trabajo Tesorería (3), Grupo Interno De Trabajo Servicio Integral Al Ciudadano (5), Grupo Interno de Trabajo TICS (2), Grupo Interno de Trabajo Contratación (1), Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura (240), Oficina Asesora de Planeación (4), Despacho del Ministerio (68), Dirección de Fomento (312), Despacho del Viceministerio (212), Dirección de Inspección, Vigilancia y Control (3)

Igualmente, a la fecha se evidencian 92 PQRSD radicados que no cuentan con respuesta, estando fuera de los términos para la misma, la cuales son: Grupo Interno de Trabajo Gestión Administrativa (2), Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano (3), Grupo Interno de Trabajo Contratación (3), Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo (3), Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura (28), Dirección de Fomento y Desarrollo (8), Dirección de Inspección, Vigilancia y Control (1), Despacho del Viceministerio (34), Despacho del Ministerio (10).

Lo anterior evidenciando un incumplimiento a lo establecido en la 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*”, en su ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

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

Criterios normativos

- *Ley Estatutaria No. 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”. Artículo 14. “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

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

- Posibles debilidades en los controles de los procesos para la aplicación de los mandatos legales.
- Posibles debilidades en la interpretación y aplicación de la normatividad que regula el trámite de los derechos de petición.
- Posible falta de personal que atienda las PQRS.

Descripción del(los) riesgo(s):

El presente hallazgo se relaciona con el Riesgo de Gestión

“Posibilidad de afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente, por desorganización en el desarrollo de actividades del funcionario o contratista a cargo y/o desconocimiento del manejo del sistema de gestión documental de la entidad”.

Incluido en el Mapa de Riesgos del proceso “Servicio Integral al Ciudadano”, del cual se evidencia la materialización de la causa inmediata:

“Desorganización en el desarrollo de las actividades diarias por parte del funcionario. Ejemplo: Las personas de Comisión de servicios NO

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

consultan la bandeja de entrada para dejar al día la elaboración de las respuestas”.

Causa Raíz:

“Falta de capacitación para la inducción y reinducción en el uso y manejo de GESDOC para todo el personal de la entidad.”, por debilidades en la ejecución del Control, (...)”

“Cada vez que se requiera, el Coordinador del grupo interno de TICS mediante notificaciones automáticas enviará alertas desde GESDOC a los correos electrónicos de los responsables de las respuestas de peticiones, cuando falten dos (2) días para el vencimiento. En caso de identificar desviaciones en la ejecución del control, el GIT servicio integral al ciudadano solicita soporte para el ajuste del sistema GESDOC. De la ejecución de los controles se generará la siguiente evidencia: Correo electrónicos con alertas de vencimiento próximo.”

Generando la materialización del riesgo descrito e incluido en el mapa de Riesgos de Gestión del Ministerio del Deporte.

Efecto(s):

- Posibles acciones constitucionales, penales y disciplinarias en contra de la Entidad y de los funcionarios a cargo de las PQRSD por dar respuestas fuera de términos.
- Pérdida de credibilidad del Ministerio de Deporte ante los peticionarios.
- Posibles hallazgos de entes externos de control.

H – TI – 02 – 2025 Entrega de Información para el desarrollo del seguimiento normativo

Condición: Incumplimiento por parte de los procesos SI y TICS correspondiente a la entrega completa, y oportuna de la información solicitada por la Oficina de Control Interno, conforme al artículo 151 del Decreto 403 de 2020. La ausencia, extemporaneidad o falta de atención integral a los requerimientos limita el ejercicio del seguimiento normativo y puede dar lugar a investigaciones disciplinarias por incumplimiento en el deber de suministro de información.

El GIT de Servicio Integral respondió mediante memorando N° 2025IE0009258; sin embargo, no remitió la relación de los 78 radicados con cambios de tipología, lo que limita la verificación de la información, la identificación de dichos radicados y el cruce de la base de datos de peticiones tramitadas dentro y fuera de término, impidiendo evidenciar posibles debilidades en la gestión documental.

El GIT de TICS respondió con ocho (8) días hábiles de retraso, pese a dos reiteraciones realizadas, y los radicados remitidos (2025IE0009950 y 2025IE0009951) no atendieron los puntos requeridos, evidenciándose ausencia de respuesta frente a lo solicitado.

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

Criterio(s):

Decreto 403 de 2020, Artículo 151° (...) *Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma.*

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

- Riesgo de inexactitudes en la identificación de incumplimientos y debilidades en la para el seguimiento normativo, lo que afecta implementación de acciones correctivas.
- Falta de oportunidad en la gestión y respuesta a los requerimientos, derivada de debilidades en la planeación y seguimiento de los plazos establecidos.

Descripción del(los) riesgo(s):

El presente hallazgo se relaciona con el Riesgo de Gestión:

“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de la integridad de la información, debido a falta de autocontrol para el cargue y actualización en el punto de uso (Sharepoint) dispuesto por el proceso”

Efecto(s):

- Riesgo de inexactitudes en la identificación de incumplimientos y debilidades en la para el seguimiento normativo, lo que afecta la implementación de acciones correctivas.
- Posible inicio de investigaciones disciplinarias frente al incumplimiento en el deber de suministro de información.

DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL SEGUIMIENTO:

Con motivo del presente seguimiento, se solicita a los procesos GH, AL, ATC, FD, FP, IVC, RF, BS, SI, DE, GF en la matriz radicados con respuesta EE, en la columna “I” describir justificación de la extemporaneidad.

Al igual, en el matriz radicados sin respuesta, en la columna “F” informar el radicado de respuesta, y asociar la misma en el aplicativo GESDOC.

Para el proceso SI, antes de la emisión del informe final, la relación de las setenta y ocho (78) modificaciones de tipología de los radicados de entrada (ER), esta base debe contener, como mínimo: nombre de la dependencia solicitante, fecha y hora del radicado, número de radicado, justificación, tipología inicial, tipología ajustada y radicado de respuesta, con el fin de subsanar la falta de información requerida por la Oficina de Control Interno en cumplimiento de la remisión integral de la respuesta.

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

El proceso TICS, remitir respuesta completa e integra de los puntos 12, 13, 14, 15, 16 y 17 solicitados en el radicado 2025IE0003620.

Respuesta ejercicio Derecho de Réplica.

Considerando que mediante memorando 2025IE0010718 del 02 de octubre de 2025 se concedió plazo de tres (3) días para que los procesos IVC, RF, BS, SI, DE, GF, AL, ATC, FD, FP, GH efectuaran replica de los resultados presentados en el informe preliminar de seguimiento normativo de las PQRSD – Primer semestre de 2025 hasta el día 07 de octubre de 2025 por memorando GESDOC, en el siguiente cuadro se relaciona los radicados por los cuales la Oficina de Control Interno recibió respuesta de réplica:

Dependencia Origen	Proceso	Radicado	Fecha de recepción
Dirección de Inspección Vigilancia y Control	IVC	2025IE0011087	10/10/2025
Grupo Interno de Trabajo Talento Humano	GH	2025IE0010961	8/10/2025
GIT de Tecnología de La Información y las Comunicaciones TIC	TICS	2025IE0010933	7/10/2025
Despacho del Ministro	No aplica	2025IE0010931	7/10/2025
Oficina Asesora de Planeación	DE	2025IE0010921	7/10/2025
GIT de Contratación	BS	2025IE0010917	7/10/2025
Dirección de Fomento y Desarrollo	FD	2025IE0010884	7/10/2025
GIT de Servicio Integral al Ciudadano	SI	2025IE0010874	7/10/2025

De lo anterior, la Oficina de Control Interno realiza el respectivo análisis con base a la presentación de las evidencias relacionadas con el hallazgo establecido a cada proceso, en los siguientes términos:

Réplica enviada por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano con radicado N°2025IE0010874 del 07 de octubre de 2025:

Hallazgo H-SI-01-2025 – Oportunidad de respuesta a las PQRSD fuera de términos

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

En los radicados 2025ER0006783, 2025ER0006134, 2025ER0005897, 2025ER0003773 y 2025ER0003307, la respuesta fue emitida de manera extemporánea debido a la alta carga de trabajo y a la limitada capacidad instalada del área, derivada de la ausencia de personal suficiente en el Grupo de Servicio Integral al Ciudadano para atender el volumen de requerimientos. Cabe precisar que los colaboradores del grupo no se encuentran dedicados de manera exclusiva a la atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, sino que, adicionalmente, desarrollan otras labores misionales y de apoyo que demandan atención permanente. No obstante, se realizaron los esfuerzos necesarios para garantizar la atención y se continuará optimizando la gestión en la medida de lo posible.

Adicionalmente, frente a los radicados 2025ER0001281 y 2025ER0000722, identificados inicialmente sin respuesta, se incluyó en la matriz el número de radicado con el que fueron atendidos, pero que no se encontraban asociados. En el otro caso, correspondiente al radicado 2025ER0002108, se efectuó el ajuste de tipología, dado que el documento no correspondía a una petición, sino a un mensaje automático de notificación de recibo de un comunicado remitido por el Ministerio. Lo anterior fue debidamente anotado en la matriz de seguimiento. (Ver Radicados sin respuesta_SIC.xls)

Hallazgo H-TI-02-2025 – Entrega de información para el desarrollo del seguimiento normativo.

La información solicitada por la Oficina de Control Interno fue atendida mediante el memorando 2025IE0009258, en el cual se remitió la información disponible al momento del requerimiento. No obstante, el detalle de los 78 radicados con cambios de tipología no fue remitido, dado que actualmente no se cuenta con un reporte automatizado que consolide dicha información.

Frente a la condición señalada, sobre el presunto incumplimiento por parte del proceso servicio Integral al Ciudadano en la entrega completa y oportuna de la información solicitada por la Oficina de Control Interno, conforme al artículo 151 del Decreto 403 de 2020, se precisa que el requerimiento sí fue atendido oportunamente, remitiendo la información disponible. La situación presentada obedeció a una limitación técnica del sistema GESDOC y no a una omisión en la gestión o falta de atención por parte del Grupo.

Por lo anterior, se solicita el retiro del hallazgo, toda vez que no se configura un incumplimiento del deber de suministro de información, sino una limitación tecnológica ajena al control directo del proceso. Adicionalmente, frente a esta debilidad ya se realizó solicitud formal al GIT TICS para gestionar una mejora en el sistema GESDOC, encaminada a: Generar un desarrollo que permita que las solicitudes de cambio de tipología se realicen directamente en el sistema, registrando automáticamente todos los movimientos que se presenten sobre un radicado.

Incluir opciones para aprobar o rechazar los cambios con su respectiva justificación. Parametrizar un reporte que permita identificar, en un rango de tiempo, los radicados con modificación de tipología, incluyendo campos como: número de radicado, fecha, tipología original y final, usuario solicitante, dependencia, justificación y observaciones. (Ver

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

Solicitud mejora GESDOC generación cambio de tipologías.pdf)
Estas acciones evidencian la atención inmediata a la oportunidad de mejora identificada y el compromiso del proceso con la eficiencia y la transparencia en la gestión de la información.

Queremos resaltar además la disposición permanente del Grupo de Servicio al Ciudadano para atender las solicitudes de la Oficina de Control Interno, brindando respuesta en los plazos previstos dentro de las posibilidades técnicas y de recursos disponibles, en cumplimiento de los principios de colaboración armónica y mejora continua de la gestión pública.

Agradecemos las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, las cuales aportan al fortalecimiento y mejora continua de la gestión institucional. Desde el GIT Servicio Integral al Ciudadano reiteramos nuestro compromiso con la atención oportuna y transparente de las PQRS, y quedamos atentos a los resultados del análisis y a la emisión del informe final por parte de esa Oficina.

Una vez verificada la respuesta de salida de los radicados 2025ER0001281 y 2025ER0000722, los cuales se encontraban pendientes de respuesta, la Oficina de Control Interno señala que la debilidad ha sido subsanada por el proceso SI.

En cuanto al radicado 2025ER0002108, la Oficina de Control Interno manifiesta que el proceso SI debe implementar acciones preventivas desde la etapa inicial de recepción y radicación, a cargo de dicho proceso.

Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los puntos de control desde la fase de recepción y radicación, con el fin de garantizar mayor confiabilidad en la información registrada. En ese sentido, la Oficina de Control Interno advierte la importancia de reforzar preventivamente la correcta tipificación de los radicados de entrada, aspecto que ha sido señalado por diversos procesos y por el Despacho del Ministerio durante el ejercicio de réplica.

Respecto a los radicados 2025ER0006783, 2025ER0006134, 2025ER0005897, 2025ER0003773 y 2025ER0003307, la Oficina de Control Interno mantiene la alerta, mas no el hallazgo, con el propósito de fortalecer los controles relacionados con el riesgo de *“Posibilidad de afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente (...)”*

En relación con el hallazgo H-TI-02-2025 – “Entrega de información para el desarrollo del seguimiento normativo”, la Oficina de Control Interno manifiesta que, dado que el proceso adelantará acciones de mejora junto con el proceso TICS, se gestionará una optimización en el sistema GESDOC, orientada a:

Generar un desarrollo que permita que las solicitudes de cambio de tipología se realicen directamente en el sistema, registrando automáticamente todos los movimientos que se presenten sobre un radicado. La Oficina de Control Interno establece la connotación de la debilidad identificada como una oportunidad de mejora

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

para el proceso SI, de la cual, sus resultados serán solicitados en el requerimiento del seguimiento normativo de la PQRDSD del segundo semestre de 2025.

Réplica enviada por la Dirección de Fomento y Desarrollo con radicado N°2025IE0010884 del 07 de octubre de 2025:

Atendiendo al requerimiento presentado en el radicado citado en el asunto, adjuntamos los radicados EE que se encontraban pendientes de vincular con el ER.

En lo que hace referencia a los radicados respondidos fuera de términos, me permito informarle que, con los coordinadores de los GIT de la Dirección de Fomento y Desarrollo, se tomarán las medidas respectivas y se hará la retroalimentación con los grupos internos para evitar que se sigan presentando estos retrasos en la emisión de las respuestas a los ciudadanos.

Al verificar el contenido del archivo Excel los radicados 2025ER0023643, 2025ER0023051, 2025ER0021675, 2025ER0021446, 2025ER0021362, 2025ER0020988, 2025ER0002888, 2025ER0002746 se encuentra con respuesta enviados con los radicados 2025EE0027226, 2025EE0028385, 2025EE0029181, 2025EE0028522, 2025EE0020589, 2025EE0028520, 2025EE0002727, 2025EE0003607, respectivamente, es decir, los mismos ocho (8) radicados que estaban identificados como radicado ER sin respuesta.

En relación con los 312 radicados que fueron respondidos fuera de los términos establecidos, la Oficina de Control Interno advierte la presencia del riesgo de “*posible afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos previstos en la normatividad vigente (...)*”.

Dicha situación ha sido reconocida por el proceso FD, el cual manifestó que “*(...) se tomarán las medidas respectivas y se realizará la retroalimentación con los grupos internos de trabajo, con el fin de evitar que se sigan presentando retrasos en la emisión de respuestas a los ciudadanos*”.

En este sentido, la Oficina de Control Interno informa que la debilidad identificada como una oportunidad de mejora, por tanto, se levanta el hallazgo para el proceso FD, cuyos resultados derivados de la retroalimentación con los Grupos Internos de Trabajo, orientados a prevenir retrasos en la atención de peticiones a cargo de la Dirección Técnica de Fomento y Desarrollo, serán requeridos en el seguimiento normativo de la PQRDSD correspondiente al segundo semestre de 2025.

Replica enviada por GIT de Contratación con radicado N°2025IE0010917 del 07 de octubre de 2025

En atención al radicado 2025IE0010718 remitido por la Oficina de Control Interno, mediante el cual se presenta el Informe Preliminar de Seguimiento Normativo a las Respuestas de las PQRSD – Primer Semestre 2025, me permito informar que se realizó la revisión de la información y se procede con la remisión de los archivos en formato Excel debidamente diligenciados, conforme a las observaciones señaladas y a las instrucciones impartidas.

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

Una vez verificada la respuesta de salida del radicado N° 2025ER0021866, el mismo tiene radicado de respuesta N° 2025EE0031529 del 07-10-2025, lo que significa, que la debilidad identificada ha sido subsanada por parte del proceso BS. Con respecto a los radicados 2025ER0019292 y 2025ER0019291, el contenido de respuesta del proceso de BS, manifiesta que: “*Se solicitó cambio de tipología porque el radicado no requiere respuesta, es informativo*”, en ese sentido, la Oficina de Control Interno advierte la importancia de reforzar preventivamente la correcta tipificación de los radicados de entrada.

En la respuesta de réplica en la base de datos radicados con EE, el proceso informa que el radicado 2025ER0013454:

“Se emitió la respuesta al Radicado No. 2025ER0013454, el 29 de mayo de 2025, se ha identificado que dicha respuesta no fue cargada o no aparece registrada en el sistema, a pesar de existir una trazabilidad preliminar asociada al radicado No. 2025EE0015294. Debido a esta inconsistencia en el cargue, se procedió a generar y emitir nuevamente la respuesta oficial, la cual ya fue asignada con el nuevo Radicado No. 2025EE0019015”.

Al realizar la verificación en el Sistema de Gestión Documental – GESDOC, se corroboró lo señalado por el proceso BS, constatando la emisión de la nueva respuesta, superada la situación de incumplimiento se levanta el hallazgo para el proceso (BS). No obstante, la Oficina de Control Interno alerta sobre esta situación de carácter tecnológico, por lo cual considera importante que el proceso BS ponga en conocimiento dicha situación al proceso TICS, a través de la mesa de ayuda.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno solicitará, en el seguimiento normativo de la PQRDSD correspondiente al segundo semestre de 2025, la evidencia del reporte efectuado mediante de las mesas de ayuda interpuestas al proceso (TICS) para este tipo de situaciones.

Réplica enviada por la Oficina Asesora de Planeación con radicado N° 2025IE0010921 del 07 de octubre de 2025

“Es preciso indicar que, una vez realizada la verificación correspondiente en el aplicativo de Gestión Documental, la Oficina Asesora de Planeación constató que los radicados relacionados en el informe cuentan con respuesta asociada. Lo anterior permite evidenciar que, si bien algunas respuestas pudieron haberse emitido fuera de los términos establecidos, se garantizó el derecho fundamental de petición, dando respuesta de fondo a las solicitudes presentadas por los ciudadanos”.

De acuerdo con la información contenida en la matriz “Fuera de Términos con EE”, la Oficina Asesora de Planeación presenta la siguiente explicación sobre las causas que ocasionaron los retrasos en la emisión de las respuestas correspondientes a cada uno de los radicados, en los siguientes términos:

- 2025ER0020929: *Es importante señalar que la PQRSD fue asignada de manera tardía a la Oficina Asesora de Planeación. Adicionalmente, el proceso de revisión y análisis del requerimiento, así como la identificación de los responsables involucrados, afectaron los*

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

tiempos establecidos para su respuesta a lo anterior se aúnan fallas eléctricas que afectaron los sistemas de información, especialmente GESDOC, lo que impidió generar la respuesta de manera oportuna a través del sistema.

- *2025ER0013921: Se dio respuesta con un día de retraso, en razón a que se estaba a la espera del aporte del Viceministerio para completar la información requerida.*
- *2025EE0001398: El requerimiento se efectuó fuera del plazo establecido, en razón a la ausencia de personal vinculado a la Escuela Virtual con las competencias necesarias para efectuar el restablecimiento de la contraseña.*

El proceso (DE) no brindó explicación acerca del retraso de 51 días de retraso de respuesta del radicado 2025ER0005730, el cual se encuentra en estado cerrado con la respuesta 2025EE0001398 del 27/01/2025.

Con base en lo expuesto, la Oficina de Control Interno advierte la presencia del riesgo de “posible afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los derechos de petición o solicitudes en general, transgrediendo los términos previstos en la normatividad vigente”.

En este sentido, la Oficina de Control Interno determina que la debilidad identificada se clasifica como una oportunidad de mejora, dado que el proceso (DE) brindó respuesta a los requerimientos formulados; en consecuencia, se levanta el hallazgo asociado.

No obstante, la Oficina de Control Interno sugiere que el proceso (DE) realice acciones de retroalimentación con sus Grupos Internos de Trabajo, orientadas a fortalecer el conocimiento sobre las consecuencias legales derivadas del envío extemporáneo de respuestas de los derechos de petición, con el propósito de prevenir retrasos en la atención de solicitudes ciudadanas.

Esta recomendación será objeto de verificación en el seguimiento normativo de la PQRDSD correspondiente al segundo semestre de 2025.

Réplica enviada por el Despacho del Ministerio con radicado N° 2025IE0010931 del 07 de octubre de 2025:

Luego de revisar los registros y verificar los antecedentes de los radicados señalados, se identificó que las demoras en la respuesta obedecieron, en su mayoría, a las siguientes situaciones: Durante el periodo evaluado se presentaron fallas intermitentes en el sistema de gestión documental GESDOC, que afectaron la trazabilidad de algunos radicados y ocasionaron retrasos en la asociación de respuestas y en la actualización de estados dentro del aplicativo. Estas situaciones fueron reportadas oportunamente al Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de realizar los ajustes técnicos requeridos.

En varios casos fue necesario solicitar concepto o validación a otras áreas del Ministerio, por tratarse de asuntos que involucraban análisis técnico o jurídico especializado. Esta revisión adicional incidió en los tiempos de respuesta. Se presentaron picos de carga operativa relacionados con la atención de

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

comunicaciones de alto nivel y temas estratégicos, lo que generó retrasos puntuales en la gestión de ciertas solicitudes.

En su mayoría, los casos observados corresponden a invitaciones o comunicaciones de carácter informativo, las cuales fueron atendidas de manera oportuna dentro del término legal, principalmente mediante gestiones telefónicas directas, sin que ello configurara incumplimiento en los plazos establecidos para la atención de las PQRSD. Posteriormente, se registró la correspondiente respuesta en el sistema GESDOC, con el fin de garantizar la trazabilidad de la actuación y la adecuada finalización de la tarea. En determinados casos, el trámite no se encontraba sujeto a los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, por cuanto su regulación obedecía a regímenes especiales, tales como los establecidos en la Ley 80 de 1993 y en la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021.

En GESDOC existe un documento con acceso restringido, lo que impide verificar a qué dependencia pertenece, el tipo de respuesta emitida y el vencimiento del término legal correspondiente hay 13 radicados pendientes de justificación, debido a que las áreas adscritas al Despacho no remitieron la información dentro del término establecido para dar respuesta oportuna a la solicitud. Esta situación se considera una oportunidad de mejora.

De acuerdo con lo requerido, se diligenciaron las matrices en formato Excel, registrando las justificaciones en la columna correspondiente. Con el propósito de fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas por el Despacho del Ministro, se adoptaron las siguientes medidas: Se creó un registro interno de control para el seguimiento de los tiempos de trámite, que permite identificar de manera anticipada los casos próximos a vencerse.

Se mantiene coordinación permanente con el GIT TICS para reportar y dar seguimiento a las incidencias del sistema GESDOC, garantizando su estabilidad funcionalidad.

Se reforzó la capacitación del personal de apoyo en el uso del GESDOC y en los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, con énfasis en la responsabilidad administrativa que implica el cumplimiento de dichos plazos.

Se definió un canal directo de comunicación con las diferentes áreas para obtener de forma ágil los insumos requeridos en la elaboración de las respuestas. Refuerzo de la coordinación interna con las dependencias adscritas al Despacho, a fin de garantizar respuestas integrales y dentro de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Se solicita en GESDOC la modificación de la tipología asignada a algunos radicados, toda vez que estos no estaban sujetos a los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, dado que su trámite se encuentra regulado por regímenes

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

especiales.

Estas acciones buscan consolidar una gestión más eficiente, transparente y oportuna, fortaleciendo la capacidad del Despacho para responder con calidad y prontitud a las solicitudes ciudadanas, mejorar los tiempos de trámite y asegurar una atención alineada con los objetivos institucionales y las buenas prácticas administrativas.

De igual manera, pretenden fomentar una cultura de compromiso y servicio dentro del Despacho, promoviendo la participación activa de cada equipo en la gestión oportuna de las solicitudes y en la mejora continua de los procesos de atención, con el fin de garantizar una relación más cercana, responsable y efectiva con la ciudadanía

Con ello, se busca no solo superar las observaciones identificadas en el seguimiento efectuado, sino también fortalecer las prácticas de planeación, seguimiento y evaluación, de modo que las respuestas emitidas por el Despacho reflejen una gestión pública eficiente, transparente y alineada con los objetivos estratégicos de la Entidad.

El Despacho del Ministerio adjunta al oficio de respuesta N°2025IE0010931 del 07 de octubre de 2025, la relación con las justificaciones correspondientes por las cuales se dio trámite, de manera extemporánea, a algunos derechos de petición (ver Anexo 2).

De acuerdo con la justificación presentada por Despacho del Ministerio con la correspondiente extemporaneidad de los (68) radicados, la Oficina de Control Interno identifica que los radicados tienen radicados de respuesta, e incluso aquellos que radicados que se encontraban con gestión inicial por otras dependencias. En este sentido, se procede a levantar el hallazgo, dejando la salvedad de que el Despacho adopte las medidas internas necesarias para evitar el envío de radicados fuera de los plazos establecidos.

Réplica enviada por el GIT de TICS con radicado N° 2025IE0010931 del 07 de octubre de 2025

“De conformidad con su solicitud respecto a radicados fuera de términos reporto el siguiente documento con 3 anexos para su revisión y trámite”

- 2025ER0003017: Respuesta Radicado 2025ER0003017
- 2025ER0001692: Respuesta Radicado 2025ER0001692

En la misma réplica el proceso TICS remite el documento “Respuesta Radicado 2025ER0003017” y “Respuesta Radicado 2025ER0001692”, los cuales contienen enuncian aspectos relacionados con la extemporaneidad de los términos de los derechos de los derechos de petición:

El retraso en la emisión de la respuesta obedeció a circunstancias administrativas y técnicas debidamente justificadas: Confirmación de la información solicitada por el

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

Despacho: Tras la desactivación, el GIT TICs debió verificar si en el buzón existía información institucional que aún era requerida por la Secretaría Privada del Despacho. Esta validación implicó la coordinación con el ciudadano para confirmar la disponibilidad y custodia de la información, antes de proceder al cierre definitivo en el sistema de gestión documental, Garantía de integridad y trazabilidad en GESDOC: El trámite no podía cerrarse hasta contar con certeza de que no se afectaría información institucional sensible, en cumplimiento de las normas de seguridad digital y tratamiento de datos personales. Cumplimiento de los principios de seguridad y legalidad: La actuación se desarrolló conforme a los principios de transparencia, responsabilidad y celeridad, priorizando la integridad de los datos sobre la inmediatez de la respuesta.

Considerando lo expuesto por el proceso TICS en el ejercicio de réplica, concluye la auditora que se levanta el hallazgo **H – SI – 01 – 2025 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD FUERA DE TÉRMINOS**, dado que los radicados fuera de términos, han sido tramitados con radicado de respuesta. No obstante, no se recibió replica relacionada con el hallazgo **H – TI – 02 – 2025 Entrega de Información para el desarrollo del seguimiento normativo**, por tanto, se mantiene la debilidad identificada por la Oficina de Control Interno.

Réplica enviada por el GIT Talento Humano con radicado N° 2025IE0010961 del 08 de octubre de 2025:

*En atención a la comunicación referenciada en el asunto, me permito informar que se realizó la verificación de la base de radicados fuera de término, la cual fue diligenciada conforme a las instrucciones impartidas.
Respecto a la base de radicados sin respuesta, aclaro que este Grupo Interno de Trabajo no fue requerido para dicha revisión.
Es importante precisar que, en relación con los radicados fuera de término, la verificación se efectuó en concordancia con lo solicitado mensualmente por el GIT de Atención Integral al Ciudadano. No obstante, se identificaron algunas inconsistencias en la tipificación de ciertos radicados, lo que ha generado discrepancias en los términos de respuesta. Adicionalmente, la falta de usuarios asignados en algunos aplicativos como el CETIL, ha dificultado el cumplimiento oportuno de esta labor.
Cabe señalar que los casos con mayor número de días de respuesta corresponden, en su mayoría, al periodo inicial de operación del GIT, cuando no se contaba con el personal suficiente para atender de manera oportuna los requerimientos ciudadanos*

El Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano adjunta al oficio N° 2025IE0010961 del 08 de octubre de 2025, la relación con las justificaciones correspondientes por las cuales se dio trámite, de manera extemporánea, a algunos derechos de petición (ver Anexo 2).

Al revisar las motivaciones presentadas y verificar que cada uno de los radicados ER cuenta con respuesta asociada, se observa cumplimiento en la gestión de los mismos. No obstante, la Oficina de Control Interno advierte que el GIT de Talento Humano debe fortalecer sus mecanismos de control para evitar la emisión de respuestas fuera de los términos legales. En este sentido, se recomienda implementar acciones de autocontrol orientadas a garantizar la oportunidad en la atención de los derechos de petición.

En mérito de lo expuesto, se levanta el hallazgo formulado en el presente informe al proceso de Gestión del Talento Humano.

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

Réplica enviada por la Dirección de Inspección Vigilancia y Control con radicado N° 2025IE0011087 del 10 de octubre de 2025:

En atención al radicado No. 2025ER0000256, nos permitimos realizar la siguiente réplica:

Se verificó que dicho requerimiento ingresó a la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control el 7 de enero de 2025 a las 13:17, siendo asignado al abogado Carlos Moreno para su trámite.

Posteriormente, se constató que mediante radicado No. 2025ER0000269, la Oficina de Control Interno también recibió el mismo derecho de petición, tratándose de una copia idéntica al documento remitido a esta Dirección.

Así mismo, se evidenció que el 28 de enero de 2025, el abogado asignado dejó constancia en el registro de auditoría indicando que el derecho de petición ya había sido respondido por la Oficina de Control Interno, asociando en el aplicativo institucional el radicado de salida No. 2025EE0000882, emitido el 20 de enero de 2025 a las 12:45 p. m. En consecuencia, se confirma que el derecho de petición presentado por el ciudadano JAVIER SNITDER OSORIO MORENO fue oportunamente atendido mediante el radicado anteriormente mencionado, emitido por la Oficina de Control Interno.

En atención al radicado No. 2025ER0016542, nos permitimos realizar la siguiente réplica:2.

Si bien la respuesta fue remitida por el peticionario el día 5 de junio, a las 19:10 El citado radicado ingresó al sistema el 6 de junio de 2025 y fue atendido mediante el oficio No. 2025EE0017563, con fecha de salida el viernes 20 de junio de 2025 a las 8:59 a. m.

De acuerdo con lo anterior, el término legal de respuesta debía contarse a partir del jueves 6 de junio de 2025, por lo que el plazo máximo para emitir respuesta vencía el 20 de junio de 2025. En consecuencia, se dio cumplimiento dentro del término establecido por la ley, sin presentarse vencimiento alguno.

En atención al radicado No. 2025ER0010874, nos permitimos realizar la siguiente réplica:3.

El mencionado radicado fue ingresado al sistema de trámites el 21 de abril de 2025, siendo trasladado el 25 de abril de 2025 a la Dirección de Posicionamiento, tal como se evidencia en el registro de auditoría. Posteriormente, el trámite fue remitido al Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano y, finalmente, el 20 de junio de 2025 fue trasladado a la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, cuando el mismo ya se encontraba vencido. En ese sentido, el abogado Félix Vargas, asignado para su atención, dejó constancia en el registro de auditoría indicando que el radicado fue recibido vencido, dada la fecha de traslado efectiva a esta Dirección. No obstante, se procedió a emitir respuesta mediante el radicado No. 2025EE0018091, dando cumplimiento a las obligaciones institucionales correspondientes.

En atención al radicado No. 2025ER0002925, nos permitimos realizar la siguiente réplica:4.

El mencionado radicado fue recibido por el Ministerio del Deporte y la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control el 7 de febrero de 2025.

Se verificó que la respuesta fue emitida el 28 de febrero de 2025, a través de correo electrónico, situación que se encuentra soportada en el pantallazo y en el archivo adjunto, toda vez que el abogado informó que se están presentado inconvenientes técnicos con el aplicativo GESDOC. Posteriormente, el abogado subió esta misma respuesta a través del

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

radicado 2025EE0005022 para finalizar el trámite. Sin otro particular, esperamos haber dado respuesta y explicación pertinente a los radicados en referencia, que fueron observados.

Considerando lo expuesto por el proceso de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), y conforme a la verificación realizada, se evidencia que los radicados (ER) cuentan con sus respectivos radicados de salida. En este sentido, se levanta el hallazgo identificado en el presente informe.

No obstante, la Oficina de Control Interno advierte que el proceso IVC debe fortalecer las acciones de autocontrol que garanticen la emisión oportuna de las respuestas dentro de los plazos establecidos.

En relación con las fallas tecnológicas informadas por el proceso IVC, en el siguiente seguimiento normativo, se realizará la respectiva indagación al proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) respecto a las acciones preventivas implementadas para mitigar los eventos que puedan afectar la radicación de las respuestas en el aplicativo GESDOC.

4. CONCLUSIONES

- El Ministerio del Deporte evidencia avances en la gestión de las PQRS; sin embargo, persisten debilidades relacionadas con la oportunidad de respuesta, dado que el 8,72% de los radicados (968) fueron gestionados fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Se observa que los cambios de tipología en los radicados (78 casos) se realizan de forma manual, sin un registro sistematizado en GESDOC que garantice la trazabilidad. Esto puede afectar la presentación estadística de la información reportada en los informes trimestrales de Servicio al Ciudadano y la oportunidad de las respuestas, tal como, lo manifestaron los procesos en su ejercicio de réplica.
- La entrega extemporánea e incompleta de la información requerida por la Oficina de Control Interno, restringió la verificación integral del seguimiento, configurando un posible incumplimiento del artículo 151 del Decreto 403 de 2020 sobre el deber de entrega oportuna y confiable de la información por parte del proceso TICS.
- Se mantienen hallazgos de vigencias anteriores relacionados con la gestión extemporánea de las peticiones por parte de procesos como Gestión del Talento Humano, Fomento al Desarrollo Humano y Social, Altos Logros, Infraestructura y Despacho del Viceministerio, lo cual evidencia debilidades en las acciones de mejora ante la oportunidad de respuesta.
- La reducida asistencia de las dependencias a las capacitaciones sobre gestión de peticiones y manejo del aplicativo GESDOC representa una debilidad institucional en los procesos de inducción y reinducción de personal a cargo de la radicación, recepción, gestión y trámite de las peticiones.
- Se destaca la actualización del mapa de riesgos del proceso (SI) y la incorporación de controles detectivos frente a la clasificación de tipologías, lo cual constituye un

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

avance en la gestión preventiva y correctiva, aunque su efectividad deberá evaluarse por parte de la tercera línea de defensa del MIPG en el segundo semestre de 2025.

5. RECOMENDACIONES

- Las dependencias responsables deben implementar mecanismos de autocontrol que garanticen el cumplimiento de los términos legales de respuesta a las PQRSD.
- El proceso Servicio Integral al Ciudadano podría establecer un registro en el sistema documental GESDOC que permita autocontrolar y monitorear los ajustes de tipología, eliminando la dependencia de la gestión manual por correo electrónico.
- Se recomienda programar jornadas periódicas de capacitación y reinducción dirigidas a todos los servidores y contratistas, priorizando las dependencias con mayor número de PQRSD extemporáneas, para procesos como Gestión del Talento Humano, Fomento al Desarrollo Humano y Social, Altos Logros, Apoyo Técnico y Científico, y Despacho del Viceministerio.
- El proceso TICS, en coordinación con el GIT de Gestión Administrativa, deberá adelantar acciones de mejora en el aplicativo que permitan consultar actos administrativos, generar reportes automáticos y garantizar la disponibilidad del sistema.
- La Secretaría General, en articulación con los procesos de Gestión Administrativa y Servicio Integral al Ciudadano, deberá avanzar en la implementación del punto de atención presencial en el CAR, conforme a los compromisos establecidos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Por otra parte, se destaca la claridad y organización de la información contenida en las bases de datos de las PQRSD correspondientes al primer semestre de 2025, entregadas por el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, esto facilitó el desarrollo metodológico del presente seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno. En este sentido, se recomienda mantener este estándar de estructuración y presentación de la información en los requerimientos normativos posteriores que sean solicitados por esta Oficina.

Cordialmente,

Oficio remitatorio GESDOC firmado por:

Oscar Alfredo Martínez Rodríguez
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Nubia Stella Luis Rojas – Profesional Especializada Oficina de Control Interno.

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

Anexos

Anexo 1 Relación radicados fuera de términos – Respuesta Réplica Despacho del Ministerio

Radicado ER	Justificación
2025ER0017112	En atención al requerimiento de la justificación solicitada sobre la extemporaneidad de respuesta a la comunicación radicada bajo el número GESDOC 2025ER0017112 del 11 de junio del 2025 RADICADO, esta dependencia informa que, tras recibir dicha comunicación, la cual hace parte de un proceso de modificación del CONTRATO DE ACTIVIDADES DE INTERÉS PÚBLICO - CAIP 514 del 2024 de 2024, se asumió que dicho documento no corresponde a un derecho de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRS (El Objeto del derecho de petición permite solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos), En consecuencia, este radicado se enmarco como una gestión de carácter contractual (Adición y prórroga) para modificar dicho contrato en desarrollo de su ejecución, del cual el funcionario OSCAR LEONARDO PALACIOS MORA, funge como supervisor. En consecuencia, no le aplican los términos ni las obligaciones propias de los derechos de petición, y no se configura falta disciplinaria por la extemporaneidad de respuesta en este caso. Es preciso informar que el funcionario designado como supervisor adelantó oportunamente todas las acciones al interior del ministerio, con el fin de gestionar la modificación del citado contrato, conforme se evidencia en la cadena de correos electrónicos remitidos al GIT de Contratación, desde el pasado 13 de junio del 2025, modificación de adición y prórroga debidamente aprobada el 26 de junio del presente. Finalmente informamos que dicha comunicación fue respondida mediante comunicación electrónica con numero GESDOC 2025EE0020917 del 16 de julio del 2025. Sustento jurídico: El derecho de petición, según la Ley 1755 de 2015 y la jurisprudencia constitucional, implica la obligación de responder solicitudes respetuosas que buscan el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, información, consulta, queja, denuncia, reclamo o recurso. Si la comunicación no contiene estos elementos, no puede ser tratada como derecho de petición y, por tanto, no le aplican los términos ni las consecuencias disciplinarias por falta de respuesta. Medidas correctivas: Respetuosamente se sugiere revisar el proceso mediante el cual el área responsable, tipifica dentro del aplicativo GESDOC este tipo de comunicaciones como Derecho de Petición cuando en realidad obedece a gestiones propias de la supervisión de un contrato.
2025ER0023651	Respetuosamente me permito aclarar que el documento identificado con el radicado 2025ER0023651 corresponde al acuse de recibo de la solicitud presentada por el señor José Aldiver García, y no a la respuesta de fondo a la misma. De acuerdo con lo previsto en la Ley 1755 de 2015, el acuse de recibo tiene como única finalidad dejar constancia de la fecha y dependencia que recibió la petición, garantizando la trazabilidad del trámite y la transparencia institucional. En esa medida, este tipo de comunicaciones no generan término legal de respuesta, ya que no constituyen actuaciones sustantivas ni decisorias dentro del procedimiento. El término para emitir respuesta de fondo empezó a contarse a partir de la radicación ante la dependencia competente para resolver la solicitud, una vez se surtieron las verificaciones internas y coordinaciones requeridas. Por lo anterior, el aparente vencimiento del término no obedece a una omisión funcional, sino a la naturaleza del documento remitido, que fue un acuse de recibo expedido en cumplimiento de las formalidades de la Ley 1755 de 2015.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0023224	La comunicación 2025ER0023224 correspondió a una solicitud proveniente del Congreso de la República, cuya atención requirió validaciones interdependencias y revisión de información oficial. Si bien el término de cinco (5) días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 se superó por un (1) día hábil —la respuesta fue enviada el 12 de agosto de 2025—, la demora obedeció a fallas presentadas en el sistema GESDOC que impidieron la verificación oportuna de la información necesaria para la emisión de la respuesta formal. La gestión se efectuó en cuanto fue restablecido el acceso, garantizando la precisión y coherencia institucional del pronunciamiento. Se implementará control de seguimiento semanal a los términos de respuesta en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a cinco (5) días hábiles. Asimismo, se coordinará con la Oficina de Tecnologías de la Información la verificación periódica del funcionamiento del sistema y se establecerá un protocolo de contingencia para reportar y documentar fallas técnicas que puedan afectar los tiempos de respuesta, con el fin de evitar futuros vencimientos.
2025ER0023216	Las comunicaciones 2025ER0023216 y 2025ER0023224 correspondieron a una misma solicitud del Senador Hernán Darío Cadavid Márquez, cuya atención requirió la validación de información oficial sobre actos administrativos, ejecución presupuestal y desplazamientos internacionales de los altos directivos del Ministerio. El término de cinco (5) días hábiles fue superado debido a la necesidad de consolidar información proveniente de distintas dependencias y asegurar la coherencia institucional del pronunciamiento, en aplicación de los principios de veracidad y responsabilidad administrativa consagrados en la Ley 1755 de 2015. Se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta en GESDOC, con alertas internas para radicados próximos a vencer, y se designará un responsable de verificación previa de plazos. En los casos que requieran validaciones interdependencias, se solicitará prórroga oportuna, evitando así nuevos vencimientos.
2025ER0023147	Las comunicaciones 2025ER0023216 y 2025ER0023224 correspondieron a una misma solicitud del Senador Hernán Darío Cadavid Márquez, cuya atención requirió la validación de información oficial sobre actos administrativos, ejecución presupuestal y desplazamientos internacionales de los altos directivos del Ministerio. El término de cinco (5) días hábiles fue superado debido a la necesidad de consolidar información proveniente de distintas dependencias y asegurar la coherencia institucional del pronunciamiento, en aplicación de los principios de veracidad y responsabilidad administrativa consagrados en la Ley 1755 de 2015. Se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta en GESDOC, con alertas internas para radicados próximos a vencer, y se designará un responsable de verificación previa de plazos. En los casos que requieran validaciones interdependencias, se solicitará prórroga oportuna, evitando así nuevos vencimientos.
2025ER0022977	La comunicación 2025ER0022977 correspondió a una solicitud proveniente del Congreso de la República, cuya atención exigió validaciones interdependencias y revisión de información oficial antes de la emisión de la respuesta formal. Si bien el término de cinco (5) días hábiles fue superado, la demora obedeció a la necesidad de garantizar la exactitud y coherencia institucional del pronunciamiento, conforme a los principios de eficacia y responsabilidad administrativa previstos en la Ley 1755 de 2015. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a cinco (5) días hábiles. Igualmente, se coordinará con las áreas de apoyo la consolidación oportuna de la información requerida y se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada oficio. En los casos en que se prevea la necesidad de validaciones adicionales, se gestionará oportunamente la solicitud de prórroga, a fin de evitar el vencimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0022789	La comunicación 2025ER0022789 correspondió a una solicitud proveniente del Congreso de la República, cuya atención exigió validaciones interdependencias y revisión de información oficial antes de la emisión de la respuesta formal. Si bien el término de cinco (5) días hábiles fue superado, la demora obedeció a la necesidad de garantizar la exactitud y coherencia institucional del pronunciamiento, conforme a los principios de eficacia y responsabilidad administrativa previstos en la Ley 1755 de 2015. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a cinco (5) días hábiles. Igualmente, se coordinará con las áreas de apoyo la consolidación oportuna de la información requerida y se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada oficio. En los casos en que se prevea la necesidad de validaciones adicionales, se gestionará oportunamente la solicitud de prórroga, a fin de evitar el vencimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.
2025ER0022785	El radicado 2025ER0022785 fue trasladado al Congreso de la República, en razón a que la solicitud de información provenía de ciudadanos y versaba sobre asuntos directamente relacionados con el trámite legislativo y el ejercicio de control político de dicha corporación. En aplicación del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, el Ministerio procedió al traslado por competencia, toda vez que carece de atribuciones para pronunciarse de fondo sobre las materias solicitadas. Se fortalecerá la revisión inicial de los radicados con solicitud de información, a fin de garantizar que los traslados por competencia se realicen dentro del término legal de cinco (5) días y se mantenga registro de seguimiento hasta su cierre administrativo.
2025ER0022679	El radicado 2025ER0022679, fue remitido por la Defensoría del Pueblo, correspondió a una invitación protocolaria para la participación del Ministerio del Deporte en el evento “Acto de Conmemoración Juventudes por un Buen Futuro”. Dado que se trató de una comunicación de carácter protocolario y no de una petición en los términos del artículo 5 de la Ley 1755 de 2015, la respuesta fue emitida una vez se confirmó la disponibilidad de agenda de la señora ministra, a fin de garantizar una comunicación institucional coherente y respetuosa. Si bien la contestación superó el término ordinario de cinco (5) días hábiles, la demora obedeció a la verificación de compromisos oficiales y a la coordinación de la comunicación desde el Despacho Ministerial, sin que ello implicara afectación a derechos fundamentales o al ejercicio de funciones misionales. Se implementará un protocolo interno para la gestión prioritaria de invitaciones y comunicaciones protocolarias, con registro de control en GESDOC y revisión semanal de términos, asegurando su atención oportuna dentro del plazo legal o, en su defecto, la emisión de respuesta intermedia informando el estado de trámite.
2025ER0022498	Se respondió por correo electrónico de la CGR el día 06 de agosto de 2025

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0022164	La comunicación 2025ER0022164 correspondió a una invitación del Concejo Municipal de Bucaramanga dirigida al Despacho Ministerial, cuya atención implicó la coordinación de agenda y verificación de disponibilidad institucional antes de la confirmación de asistencia. Si bien el término legal de cinco (5) días hábiles, previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, vencía el 1 de agosto de 2025, la respuesta se emitió el 4 de agosto del mismo año, con un desfase de dos (2) días hábiles. La demora obedeció a la verificación de agenda institucional y coordinación interna para la confirmación de la participación ministerial, sin que ello implicara afectación de derechos fundamentales o incumplimiento sustancial del deber de respuesta. Si bien el término ordinario de cinco (5) días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 fue superado, la gestión se realizó dentro del marco de la función misional y sin afectación de derechos fundamentales. Como acción preventiva, se implementará seguimiento semanal a las comunicaciones protocolarias y de invitaciones oficiales para garantizar respuesta oportuna y evitar vencimientos futuros.
2025ER0022057	La comunicación 2025ER0022057 correspondió a una invitación del señor Andrés Sarmiento, representante de la Red Latinoamericana de Turismo Deportivo, para la participación en el “Primer Congreso Nacional de Turismo Deportivo de Colombia”. La respuesta fue suscrita por la señora Ministra del Deporte, Patricia Duque Cruz, mediante oficio 2025EE0025592 del 21 de agosto de 2025. Si bien se superó el término ordinario de quince (15) días hábiles establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, la atención se efectuó dentro del marco de la función misional del Despacho Ministerial y estuvo sujeta a la validación de compromisos oficiales y disponibilidad en la agenda institucional, sin afectación de derechos fundamentales. Como medida de mejora, se reforzará el control interno de los términos de respuesta en GESDOC, con alertas internas y coordinación con las áreas de apoyo, a fin de garantizar la atención oportuna de las comunicaciones externas.
2025ER0021856	La comunicación 2025ER0021856, presentada por el señor Rafael Rincón Díaz, tuvo como objeto solicitar una reunión presencial con el Despacho de la Ministra del Deporte. La respuesta fue emitida mediante oficio 2025EE0025364 del 20 de agosto de 2025, suscrito por la señora Ministra Patricia Duque Cruz. Si bien se superó el término ordinario de quince (15) días hábiles establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, la gestión se adelantó en el marco de las funciones misionales y estuvo sujeta a la verificación de disponibilidad en la agenda institucional, sin afectación de derechos fundamentales. Como acción de mejora, se fortalecerá el seguimiento a los tiempos de respuesta en GESDOC, mediante alertas internas y coordinación entre las áreas del Despacho, para garantizar el cumplimiento de los plazos legales establecidos.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0021327	La comunicación 2025ER0021327, presentada por el señor Mauricio Fernández Castillo, correspondió a una solicitud de orientación sobre el trámite para la expedición de una carta de recomendación ante el Consulado de Colombia en los Emiratos Árabes Unidos, en su calidad de atleta y gloria del deporte. Si bien el término ordinario de quince (15) días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 fue superado, la demora obedeció a la necesidad de verificar la competencia institucional, coordinar la respuesta con el Grupo Interno de Trabajo de Deporte de Rendimiento Olímpico y validar el procedimiento con la Federación Colombiana de Natación, a fin de garantizar una orientación precisa y conforme a la normatividad aplicable. Como acción de mejora, se implementará un control interno de seguimiento a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas para solicitudes próximas a vencer, especialmente aquellas que requieran validación interdependencias o revisión técnica especializada.
2025ER0020784	La respuesta al radicado 2025ER0020784 (recibido el 15/07/2025 y respondido el 08/08/2025) presentó un retraso de dos (2) días hábiles, debido a la validación y autorización ministerial, la cual dependía de la agenda oficial de la Ministra. El trámite fue atendido sin negligencia y con observancia del conducto regular. Se implementará un control semanal de términos en GESDOC, con alertas automáticas para radicados próximos a vencer y revisión previa de la agenda ministerial antes del envío de respuestas oficiales. Asimismo, se coordinará con la Secretaría Privada la priorización de comunicaciones con vencimiento inferior a cinco (5) días hábiles, con el fin de evitar retrasos futuros y garantizar el cumplimiento de los plazos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.
2025ER0019810	2025EE0023433 del 04 de agosto de 2025
2025ER0018527	cooperación internacional
2025ER0017408	Si bien la respuesta al radicado No. 2025ER0017408 superó el término ordinario de quince (15) días hábiles, la demora obedeció a la verificación de requisitos legales exigidos para la aplicación del beneficio "costo cero" en la expedición de pasaportes, así como a la revisión de la documentación soporte allegada. La gestión se desarrolló dentro del marco de la función misional y sin afectación de derechos fundamentales. Se reforzará el control interno de plazos mediante alertas automáticas en GESDOC y validación previa de requisitos documentales antes de la elaboración de la respuesta.
2025ER0017152	Si bien el término ordinario de quince (15) días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 fue superado, la demora obedeció a la verificación de disponibilidad presupuestal y a la revisión de las competencias institucionales en materia de apoyo económico a deportistas en el exterior, lo cual requirió la consulta con las áreas técnicas del Ministerio. La respuesta fue emitida una vez se contó con la validación integral del contenido, garantizando la precisión jurídica y técnica del pronunciamiento. Se reforzará el control de seguimiento semanal de términos en GESDOC, con alertas para peticiones próximas a vencer y coordinación interdependencias más ágil para solicitudes que impliquen revisión presupuestal o técnica.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0017004	Si bien el término ordinario de quince (15) días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 fue superado, la demora obedeció a la verificación de la agenda institucional y a la coordinación de compromisos oficiales de la Ministra del Deporte en el marco de la representación del país en eventos internacionales. La respuesta se emitió una vez se obtuvo confirmación de la disponibilidad en la fecha solicitada, garantizando la coherencia y precisión del pronunciamiento. Se implementará un control de alertas automáticas en GESDOC para solicitudes relacionadas con invitaciones oficiales, de manera que se gestionen con prioridad y coordinación anticipada con la Secretaría Privada del Despacho Ministerial, evitando futuros vencimientos de término.
2025ER0015764	La comunicación 2025ER0015764 correspondió a una petición de carácter internacional, cuyo contenido requería verificación de competencia institucional y coordinación con el Grupo de Cooperación Internacional. Si bien el término de diez (10) días hábiles previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 fue superado, la demora obedeció a la validación previa necesaria antes de efectuar el traslado al Ministerio de Relaciones Exteriores, garantizando la adecuada canalización de la solicitud. Como medida de mejora, se implementará una alerta temprana en GESDOC para priorizar los traslados por competencia y fortalecer la coordinación con las áreas responsables de cooperación internacional, evitando retrasos en la remisión de comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0015751	La comunicación 2025ER0015751 correspondió a una solicitud relacionada con la expedición de pasaportes exentos para menores de bajos recursos, cuyo contenido requería verificación de documentos con el SISBEN y coordinación con las ligas o federaciones deportivas. Si bien el término previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 fue superado, la demora obedeció a la validación previa de certificaciones y soportes necesarios. Como medida de mejora, se implementará una alerta temprana en GESDOC para priorizar solicitudes que requieran coordinación interinstitucional, evitando retrasos en la atención de comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0015418	La comunicación 2025ER0015418 correspondió a una invitación institucional para acompañar la presentación del plan de competitividad y desarrollo del departamento de Córdoba, dirigida al Ministerio del Deporte. La demora obedeció a la revisión interna de la agenda ministerial y la coordinación con las áreas competentes para garantizar una respuesta institucional adecuada. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para priorizar la atención de invitaciones institucionales y fortalecer la coordinación con las áreas responsables, evitando retrasos en comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0014407	Documento restringido se observa consulta respuesta 2025EE0015366 del 09-06-2025. Se dio respuesta por correo electrónico a la Secretaria de Transparencia el día 04 de junio de 2025
2025ER0014378	2025EE0020353 del 11 de julio de 2025
2025ER0013558	2025EE0015582 del 05 de junio de 2025
2025ER0012717	La comunicación 2025ER0012717 correspondió a una invitación institucional para participar en la conmemoración del "Día Nacional" organizada por la Embajada de la República de Argentina en Colombia y el Consejo de Empresarios Argentinos en Colombia. La demora en su atención obedeció a la revisión interna de la agenda ministerial y la coordinación con las áreas competentes para garantizar una respuesta institucional adecuada. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para priorizar la atención de invitaciones internacionales y fortalecer la coordinación con las áreas responsables, evitando retrasos en comunicaciones de esta naturaleza.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0011773	La comunicación 2025ER0011773 correspondió a la atención de correspondencia enviada por el Viceministro del Interior relacionada con la coordinación de mesas de trabajo. La demora en su atención obedeció a la revisión interna de la agenda ministerial y la coordinación con las áreas competentes para garantizar una respuesta institucional adecuada. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para priorizar la atención de comunicaciones interinstitucionales y fortalecer la coordinación con las áreas responsables, evitando retrasos en comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0011349	La comunicación 2025ER0011349 correspondió a la atención de una solicitud de apoyo financiero y de visado para el deportista Carlos Andrés Quiroga Niño y su delegación, con motivo de su participación en competencias internacionales. La demora en su atención obedeció a la verificación de la información sobre requisitos de visado con las embajadas correspondientes y la revisión interna de la normativa institucional respecto a apoyos financieros a deportistas, con el fin de garantizar una respuesta institucional adecuada. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para priorizar solicitudes que requieran coordinación con entidades externas y fortalecer la revisión interna, evitando retrasos en la atención de comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0010182	La comunicación 2025ER0010182 correspondió a la atención de una petición presentada por el ciudadano Diego Naranjo, relacionada con hechos que inicialmente no contenían evidencia suficiente para determinar competencia por parte del Ministerio del Deporte. La demora en su atención obedeció a la revisión detallada de la solicitud y la preparación de la comunicación que solicitara al peticionario la ampliación de los hechos y la presentación de las pruebas necesarias, garantizando así el adecuado trámite administrativo. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para priorizar la revisión de peticiones ciudadanas y agilizar la solicitud de información adicional, evitando retrasos en la atención de comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0008945	La comunicación 2025ER0008945 correspondió a la atención de la solicitud relacionada con la aceptación de la donación 100191445-0664 (Ofrecimiento N° 124). La demora en su atención obedeció a la recopilación y verificación de documentos necesarios, incluyendo el acta de posesión, cédula de ciudadanía y decreto de nombramiento del representante legal, con el fin de garantizar la correcta continuación del trámite administrativo. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para priorizar la atención de solicitudes que requieran verificación documental y coordinación interna, evitando retrasos en la atención de comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0008211	La comunicación 2025ER0008211 correspondió a la atención de la solicitud presentada por el Dr. Francisco Antonio Cañon Pérez de la Fuente, relacionada con la propuesta de empalme de la Política Pública de Deporte, Recreación y Actividad Física – CPS 499 de 2024. La demora en su atención obedeció a la revisión interna de la propuesta y la coordinación con las áreas competentes para evaluar su viabilidad, garantizando así una respuesta institucional adecuada. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para priorizar la atención de solicitudes relacionadas con políticas públicas y fortalecer la coordinación con las áreas responsables, evitando retrasos en comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0008065	La comunicación 2025ER0008065 correspondió a una invitación enviada por la Dra. Sonia Shirley Bernal Sánchez para participar en la Mesa de Diálogo del 4 de abril de 2025. La demora en su atención obedeció a la coordinación interna para designar al funcionario responsable del acompañamiento y garantizar la correcta representación del Ministerio del Deporte en la actividad. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para priorizar la atención de invitaciones a mesas de diálogo y fortalecer la coordinación con las áreas responsables, evitando retrasos en comunicaciones de esta naturaleza.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0008070	La comunicación 2025ER0008070 correspondió a la atención de la solicitud enviada por el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) relacionada con la participación en el desarrollo de un centro de alto rendimiento paraolímpico en el Valle del Cauca. La demora en su atención obedeció a la verificación de la información con el área técnica competente y la coordinación interna con el equipo de Cooperación Internacional para garantizar una respuesta institucional adecuada. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para priorizar solicitudes que requieran coordinación interinstitucional y fortalecer la comunicación con las áreas responsables, evitando retrasos en la atención de comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0007864	2025EE0009103 del 10 de abril de 2025
2025ER0007216	2025EE0009099 de 10 abril de 2025
2025ER0006822	La comunicación 2025ER0006822 correspondió a la atención de múltiples solicitudes del señor Ramiro Varela M., relacionadas con la gestión del deporte escolar, universitario y competitivo en Colombia, así como la planificación de eventos deportivos nacionales e internacionales. La demora en su atención obedeció a la revisión exhaustiva de cada petición, la verificación de la información con las áreas técnicas y la coordinación interna para garantizar una respuesta institucional completa y precisa. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para priorizar solicitudes que involucren múltiples temas y áreas técnicas, fortaleciendo la coordinación interna y evitando retrasos en la atención de comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0006115	La comunicación 2025ER0006115 correspondió a la atención de la invitación a la ceremonia militar conjunta en reconocimiento del Ministro de Defensa Nacional dirigida a la Ministra Patricia Duque Cruz. La solicitud fue atendida oportunamente vía telefónica el mismo día; sin embargo, para efectos de cierre en GESDOC y registro formal del trámite, se realizó el procedimiento documental posterior
2025ER0006085	2025EE0008324 de 02 de abril de 2025
2025ER0006067	2025EE0008329 de 02 de abril de 2025
2025ER0005785	La comunicación 2025ER0005785 correspondió a la atención de la invitación enviada por el Dr. Billy Escobar Pérez, de la Superintendencia de Sociedades, para participar en la Promoción de Empresas para la Reactivación Económica de Guainía. La demora en su atención obedeció a la revisión de la agenda de la Ministra Patricia Duque Cruz y la coordinación interna para la respuesta, asegurando que se transmitiera de manera correcta la excusa por compromisos oficiales. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para registrar y dar respuesta de manera inmediata a invitaciones institucionales, fortaleciendo la trazabilidad y evitando retrasos administrativos en comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0005746	2025EE0013182 del 15 de mayo de 2025
2025ER0005608	La comunicación 2025ER0005608 correspondió a la atención de la invitación enviada por el Dr. Ricardo Mohrez, Presidente de la Unión Palestina de América Latina (UPAL), para participar en el evento "Palestina: nuestra tierra, nuestra historia, nuestro derecho" el 29 de marzo de 2025. La demora en su atención obedeció a la revisión de la agenda de la Ministra Patricia Duque Cruz y la coordinación interna para comunicar oportunamente la excusa por compromisos oficiales. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para registrar y dar respuesta inmediata a invitaciones institucionales, fortaleciendo la trazabilidad y evitando retrasos administrativos en comunicaciones de esta naturaleza.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0005313	La comunicación 2025ER0005313 correspondió a la atención del radicado enviado por la Dra. Catalina Ceballos Carriazo, relacionado con la visita a Colombia del Ministro del Deporte y Política Postal de Irlanda, Sr. Charlie McConalogue. La atención implicó coordinación interna y seguimiento para organizar la reunión bilateral el 13 de marzo de 2025, garantizando la adecuada representación del Ministerio del Deporte y la correcta canalización de los acuerdos de cooperación. Como medida de mejora, se implementará un control interno en GESDOC para registrar y dar seguimiento a solicitudes de atención internacional, fortaleciendo la coordinación con las áreas responsables y evitando demoras en la respuesta de comunicaciones de esta naturaleza.
2025ER0005262	El radicado 2025ER0005262, recibido el 3 de marzo de 2025, correspondió a la invitación de la Sra. Natalia Pérez para la visita al Coliseo Mayor de Pereira. La Ministra Patricia Duque Cruz no pudo asistir por compromisos oficiales previamente adquiridos. Como medida de mejora, se implementará un control interno para asegurar que futuras invitaciones sean registradas y formalmente contestadas en GESDOC de manera simultánea a su atención, evitando retrasos administrativos.
2025ER0005153	2025EE0006549 del 17 de marzo de 2025
2025ER0004803	El radicado 2025ER0004803, recibido el 26 de febrero de 2025, correspondió a la invitación para participar en la “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024”, programada para el 26 de marzo de 2025. La Ministra Patricia Duque Cruz no pudo asistir debido a compromisos oficiales previamente adquiridos. La respuesta formal se registró en GESDOC el 21 de marzo de 2025, dentro de los procedimientos administrativos de trazabilidad y archivo. Como medida de mejora, se implementará un control interno para garantizar que futuras invitaciones sean registradas y formalmente contestadas en GESDOC en simultáneo con su atención, evitando demoras administrativas.
2025ER0004683	El radicado 2025ER0004683, recibido el 25 de febrero de 2025, correspondió a la invitación para participar en la “Mesa de Trabajo de Información de Sostenibilidad en los Reportes Financieros”, realizada el 12 de marzo de 2025. La Ministra Patricia Duque Cruz no pudo asistir por compromisos oficiales previamente adquiridos. La respuesta formal se registró en GESDOC el 21 de marzo de 2025, siguiendo los procedimientos internos de trazabilidad y archivo. Como medida de mejora, se implementará un control interno para garantizar que futuras invitaciones sean registradas y formalmente contestadas en GESDOC de manera simultánea a su atención, evitando demoras administrativas.
2025ER0004613	El radicado 2025ER0004613, recibido el 25 de febrero de 2025, correspondió a la invitación para participar en el evento académico "Inteligencia Artificial (IA) y Jurisdicción Penal", realizado el 6 de marzo de 2025. La Ministra Patricia Duque Cruz no pudo asistir debido a compromisos oficiales previamente adquiridos. La respuesta formal se registró en GESDOC el 21 de marzo de 2025, cumpliendo con los procedimientos internos de trazabilidad y archivo. Como medida de mejora, se establecerá un control interno para garantizar que futuras invitaciones sean registradas y contestadas en GESDOC de manera inmediata, evitando demoras administrativas.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0004354	Me permito informar de manera atenta, que en el marco de un trámite procesal adelantado conforme a lo previsto en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, se recibió una comunicación por parte del ciudadano quejoso, en la cual manifestó su intención de llevar a cabo la diligencia de ampliación y ratificación de queja por medios virtuales. En atención a la citada manifestación, se procedió a gestionar la respectiva diligencia, la cual fue realizada exitosamente el día 24 de febrero de 2025, en cumplimiento de los principios y procedimientos establecidos en la normativa disciplinaria vigente. Frente a esta actuación, se otorgó inicialmente un término de respuesta bajo los parámetros de la Ley 1755 de 2015; sin embargo, se aclaró al Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano que la comunicación en cuestión corresponde a un acto de impulso procesal dentro del trámite disciplinario, por lo cual no se encuentra sujeta a un término perentorio de respuesta, toda vez que no configura una petición en los términos establecidos por la citada Ley 1755 de 2015. No obstante, con el fin de ajustar la gestión del trámite en el sistema, se solicitó la modificación de la tipología asignada al radicado; sin embargo, la citada gestión no fue posible en tanto el trámite ya se encontraba finalizado en el sistema. Como medida de subsanación y en aras de mantener la transparencia y claridad en la actuación administrativa, se procedió a remitir una comunicación formal a la persona quejosa, mediante radicado No. 2025EE0007618 del 23 de marzo de 2025, en la cual se informó la situación presentada. El tema fue socializado al equipo de trabajo de la OCID, en la clínica jurídica del 6 de mayo de 2025, con el fin de recordar el cumplimiento de los términos asignados por el Sistema de Gestión Documental GESDOC.
2025ER0004409	El radicado 2025ER0004409, recibido el 22 de febrero de 2025, correspondió a una solicitud del representante a la Cámara, Modesto Enrique Aguilera Vides, dirigida al Ministerio del Deporte. Aunque el registro en GESDOC se efectuó el 3 de marzo de 2025, la respuesta de fondo fue remitida oportunamente vía correo electrónico el 20 de febrero de 2025, asegurando la atención efectiva de la solicitud en tiempo hábil. La demora en el registro en GESDOC se debió únicamente a gestión administrativa interna y no afectó la contestación al Congresista.
2025ER0004361	El radicado 2025ER0004361, recibido el 21 de febrero de 2025, corresponde a una solicitud de la senadora Esmeralda Hernández Silva. La respuesta fue registrada en GESDOC el 3 de marzo de 2025, superando el término previsto para su atención. La demora obedeció a la acumulación de solicitudes y a la priorización de trámites misionales urgentes, lo que retrasó la elaboración de la respuesta final.
2025ER0004178	El radicado No. 2025ER0004178 se venció debido a que la solicitud recibida requería coordinación con múltiples actores externos, incluyendo las Federaciones Nacionales Deportivas y las ligas del Departamento del Chocó, así como la necesidad de alinear la propuesta con convenios internacionales vigentes. Este proceso implicó la verificación de canales oficiales, la estructuración de una propuesta técnica integral y la concertación de agendas con las partes interesadas. Dado el carácter interinstitucional y la complejidad de la coordinación requerida, el tiempo transcurrido para la emisión de la respuesta superó el término inicialmente previsto. Plan de mejora: 1. Establecer flujo interno para radicados que requieran coordinación externa. 2. Crear pre-agenda con actores externos para reducir tiempos de espera. 3. Implementar seguimiento semanal con alertas de vencimiento.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0004008	La comunicación 2025ER0004008 correspondió a una solicitud proveniente de la Comisión Séptima del Senado, cuya atención exigió consolidación de información de varias áreas internas del Ministerio antes de emitir la respuesta formal. Si bien el término de cinco (5) días hábiles fue superado, la demora obedeció a la necesidad de garantizar la exactitud y coherencia institucional del pronunciamiento, conforme a los principios de eficacia y responsabilidad administrativa previstos en la Ley 1755 de 2015. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a cinco (5) días hábiles. Además, se coordinará con las áreas de apoyo la consolidación oportuna de la información requerida y se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada oficio. En los casos en que se prevea la necesidad de validaciones adicionales, se gestionará oportunamente la solicitud de prórroga, a fin de evitar el vencimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.
2025ER0003985	La comunicación 2025ER0003985 correspondió a una invitación de la Defensoría del Pueblo para participar en la conmemoración del Día Internacional de las Mujeres. Su atención implicó coordinación interna para verificar la disponibilidad de la Ministra y los compromisos oficiales de la cartera. Si bien el término de cinco (5) días hábiles fue superado, la demora obedeció a la necesidad de garantizar la correcta revisión de compromisos misionales y la adecuada emisión de la excusa institucional, conforme a los principios de eficacia y responsabilidad administrativa previstos en la Ley 1755 de 2015. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a cinco (5) días hábiles. Asimismo, se coordinará con las áreas correspondientes la consolidación oportuna de la información y se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada comunicación oficial, a fin de evitar vencimientos de los términos legales establecidos.
2025ER0003855	La comunicación 2025ER0003855 correspondió a la reiteración de una solicitud de información de la Representante a la Cámara sobre la constitución de fiducias con recursos del presupuesto general de la Nación por parte del Ministerio del Deporte durante la vigencia 2024. La atención del radicado requirió la verificación de trazabilidad en el sistema de gestión documental y la revisión de los oficios previos relacionados con la solicitud original. Si bien el término de cinco (5) días hábiles fue superado, la demora obedeció a la necesidad de garantizar la correcta consolidación de la información y la emisión de la documentación oficial correspondiente, conforme a los principios de eficacia y responsabilidad administrativa previstos en la Ley 1755 de 2015. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a cinco (5) días hábiles. Además, se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada oficio, a fin de evitar vencimientos de los términos legales establecidos.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0003856	La comunicación 2025ER0003856 correspondió a la solicitud de expedición del Aval Técnico para visa de Visitante – Participante del evento Grand Prix de ParaAtletismo Cali 2025, presentada por la señora Dayra Faisury Dorado Gómez, Presidente de la Federación Colombiana de ParaAtletismo. La atención del radicado requirió la verificación de información sobre la relación de delegaciones extranjeras que participarían en el evento, incluyendo sus nacionalidades, dado que esta información es indispensable para evaluar la pertinencia de expedir el Aval Técnico solicitado. Si bien el término de cinco (5) días hábiles fue superado, la demora obedeció a la necesidad de garantizar la correcta consolidación de la información requerida y la emisión de la documentación oficial conforme a los principios de eficacia y responsabilidad administrativa previstos en la Ley 1755 de 2015. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a cinco (5) días hábiles. Adicionalmente, se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada comunicación, con el fin de evitar vencimientos de los términos legales establecidos.
2025ER0003817	2025EE0006920 del 20 de marzo de 2025
2025ER0003644	La comunicación 2025ER0003644 correspondió a la solicitud de tramitación de pasaporte gratuito presentada por la señora Yenny Moreno. La atención del radicado requirió la revisión detallada de los documentos allegados, en especial el soporte N° 3, relacionado con el “Soporte de intercambio deportivo, torneo o competencia en la cual está proyectado participar”, el cual no fue adjuntado al momento de la solicitud. Si bien el término de quince (15) días hábiles para la respuesta fue superado, la demora obedeció a la necesidad de verificar la información enviada y garantizar que la comunicación emitida indicara de manera clara los requisitos que deben cumplirse para la tramitación de pasaportes gratuitos para integrantes de delegaciones deportivas, culturales o artísticas. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a quince (15) días hábiles. Adicionalmente, se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada comunicación, a fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos y evitar demoras futuras.
2025ER0003511	2025IE0002480 del 28 de marzo de 2025
2025ER0003486	2025IE0002480 del 28 de marzo de 2025
2025ER0002949	2025EE0004909 del 03 de marzo de 2025

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0002630	La comunicación 2025ER0002630 correspondió a la solicitud de información presentada por la Doctora Luz María Munera Medina, Consejera Presidencial para las Regiones, respecto a los proyectos ejecutados por el Ministerio del Deporte durante las vigencias 2023, 2024 y 2025. La atención del radicado requirió la consolidación de información detallada por departamento y municipio, así como la verificación de los proyectos que alcanzaron una ejecución del 100% para los años 2023 y 2024, lo cual implicó la revisión de bases de datos internas y la validación de la trazabilidad de cada proyecto. Si bien el término de quince (15) días hábiles para la respuesta fue superado, la demora obedeció a la necesidad de garantizar la correcta consolidación de la información y la emisión de la documentación oficial, asegurando que la información entregada fuera completa, precisa y verificable. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a quince (15) días hábiles. Adicionalmente, se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada comunicación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos y evitar demoras futuras.
2025ER0002625	La comunicación 2025ER0002625 correspondió a la solicitud de información presentada por el Doctor Carlos Alberto Benavides, Senador de la República. La atención del radicado requirió la consolidación detallada de información relevante, con el fin de responder a los cuestionamientos planteados de manera completa y conforme a las competencias del Ministerio del Deporte. Si bien el término de cinco (5) días hábiles para la respuesta fue superado, la demora obedeció a la necesidad de garantizar la correcta consolidación de la información y la emisión de una respuesta verificada y precisa. Durante el proceso se realizó la revisión de los datos, la trazabilidad de los registros internos y la coordinación con las áreas competentes para asegurar la exactitud de la información. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a cinco (5) días hábiles. Adicionalmente, se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada comunicación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales establecidos y evitar demoras futuras.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0002297	La comunicación 2025ER0002297 correspondió a la solicitud presentada por el señor Samir Portillo Díaz, Presidente de la Federación Colombiana de Gimnasia, relativa al apoyo para la entrenadora nacional de conjuntos de gimnasia rítmica, Mariangel Baza Reveron, de origen venezolano. La atención del radicado requirió la verificación de los procedimientos legales aplicables, en particular los relacionados con la exoneración de naturalización por adopción, y la coordinación con la sección de nacionalizaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores. La consolidación de esta información implicó revisión de la normativa vigente y determinación de la autoridad competente para emitir la carta solicitada, conforme al numeral 1 del artículo 23 de la Ley 2332 de 2023. Si bien el término de quince (15) días hábiles para la respuesta fue superado, la demora obedeció a la necesidad de garantizar que la información emitida fuera correcta, completa y acorde a los procedimientos legales, evitando errores que pudieran afectar el trámite de la solicitante. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a quince (15) días hábiles. Adicionalmente, se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada comunicación, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos establecidos y evitar demoras futuras.
2025ER0001836	La comunicación 2025ER0001836 correspondió a la invitación presentada por la Doctora Arely Lima Caicedo, relacionada con un “Acercamiento e intercambio deportivo internacional entre México y Colombia”. La atención del radicado requirió la verificación de la disponibilidad de la Ministra del Deporte y la coordinación con la agenda oficial de compromisos misionales y de carácter institucional. Este proceso implicó la revisión de la programación de eventos oficiales y la conciliación con las actividades ya programadas, a fin de emitir una respuesta adecuada y respetuosa. Si bien el término de quince (15) días hábiles para la respuesta fue superado, la demora obedeció a la necesidad de garantizar que la comunicación emitida reflejara con precisión la situación y transmitiera de manera cordial y formal la imposibilidad de atender la invitación en las fechas sugeridas. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a quince (15) días hábiles. Adicionalmente, se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada comunicación, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos establecidos y evitar demoras futuras.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0000820	La comunicación 2025ER0000820 correspondió a la solicitud presentada por el Doctor Wilmer Yair Castellanos Hernández, Representante a la Cámara, relativa a los avances en la implementación y ejecución de las disposiciones del sector Deporte, conforme al Plan Nacional de Desarrollo (PND), con corte a 31 de diciembre de 2024. La atención del radicado requirió la consolidación de información detallada sobre los indicadores sectoriales y étnicos a cargo del Ministerio del Deporte, incluyendo la validación de avances reportados en el aplicativo SINERGIA y la verificación de los proyectos en ejecución en comunidades indígenas y NARP. Este proceso implicó la revisión de datos, la coordinación con las áreas competentes y la consolidación de informes técnicos para asegurar la precisión y veracidad de la información entregada. Si bien el término de cinco (5) días hábiles para la respuesta fue superado, la demora obedeció a la necesidad de garantizar que la información remitida fuera completa, correcta y verificable, evitando inconsistencias en los datos reportados y asegurando que los avances reflejaran fielmente la gestión del Ministerio del Deporte durante las vigencias 2023 y 2024. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a cinco (5) días hábiles. Adicionalmente, se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada comunicación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales establecidos y evitar demoras futuras.
2025ER0000312	La comunicación 2025ER0000312 correspondió a la solicitud presentada por la Doctora Patricia Martínez, Rectora de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, para la cual se requería la consolidación de información detallada dentro del ámbito de competencias del Ministerio del Deporte. La atención del radicado requirió la verificación y consolidación de la información solicitada, así como la coordinación interna con las áreas responsables, con el fin de garantizar que la respuesta emitida fuera completa, precisa y acorde a los requerimientos de la peticionaria. Si bien el término de quince (15) días hábiles para la respuesta fue superado, la demora obedeció a la necesidad de solicitar la prórroga del término inicial y asegurar que la información remitida cumpliera con los estándares de veracidad y calidad exigidos por la entidad. Como medida de mejora, se implementará un control de seguimiento semanal a los términos de respuesta registrados en GESDOC, con alertas internas para solicitudes con vencimiento inferior a quince (15) días hábiles. Adicionalmente, se designará un responsable de verificación de plazos antes del envío de cada comunicación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos y evitar demoras futuras.

Anexo 2. Relación radicados fuera de términos – Respuesta Réplica GIT Talento Humano

Radicado ER	Justificación
2025ER0022840	Se dio respuesta fuera del término mientras se ajustaba la información.
2025ER0020954	Se dio respuesta fuera del término mientras se ajustaba la información.
2025ER0020939	Se dio respuesta fuera del término mientras se ajustaba la información.
2025ER0020400	La respuesta oficial se emitió a través de memorando, pero se dio respuesta al DP informando esta situación fuera del término.
2025ER0019328	Se dio respuesta fuera del término mientras se realizaba el debido pago para ser informado al peticionario

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0019159	Se dio respuesta fuera del término mientras se ajustaba la información, ya que es el caso de un funcionario que ha manifestado acoso laboral y respuestas no apropiadas.
2025ER0019154	Se dio respuesta fuera del término mientras se ajustaba la información.
2025ER0018889	Se dio respuesta fuera del término mientras se ajustaba la información.
2025ER0017740	Se dio respuesta fuera del término mientras se ajustaba la información.
2025ER0017029	Se dio respuesta fuera del término mientras se ajustaba la información y también por errores en el sistema.
2025ER0013394	No se contestó a tiempo ya que fue bastante información que se debió buscar y adjuntar para dar respuesta al requerimiento
2025ER0011768	Error del sistema, se realizó la revisión del radicado y aparecía en trámite, se volvió a tramitar.
2025ER0008866	Se dio respuesta fuera del término, no es una petición enviaban información para planes de bienestar, se recomendó al contratista acusar recibo dentro de los términos.
2025ER0006302	Se dio respuesta 1 día por fuera del término máximo establecido teniendo en cuenta que se solicitó más plazo debido a que no se contaba con el usuario de firma de certificaciones por cambio de Coordinador del GIT Talento Humano.
2025ER0004475	Requeríamos insumo de otras áreas para dar respuesta
2025ER0004273	Se tuvo que realizar verificación de historias laborales y posterior solicitar información a 4/72
2025ER0004112	No se contestó a tiempo ya que fue necesario recurrir a 472 y a otras oficinas para determinar en donde se podía encontrar la información para dar respuesta al requerimiento
2025ER0004151	No se contaba con Acceso a Cetil
2025ER0003874	Respecto a los radicados de CETILES: 2025ER0003084, 2025ER0002210, 2025ER0001674 y 2025ER0000920, el GIT de Talento Humano ha experimentado dificultades durante el proceso correspondiente a la vigencia 2025. Estas dificultades se deben a la necesidad de solicitar usuarios de acceso, capacitaciones y autorizaciones, lo que ha ocasionado retrasos en los procedimientos. Cabe señalar que, debido a la reducción de personal, la persona encargada de gestionar estos asuntos no ha sido contratada para la vigencia actual.

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

Radicado ER	Justificación
2025ER0003695	En relación con las observaciones del radicado en mención, es relevante señalar que el radicado No. 2025ER0003695 recibió una respuesta inicial por parte de la Dirección de Recursos y Herramientas a través del oficio 2025EE0003669. Posteriormente, al día siguiente, el GIT de Talento Humano amplió la respuesta mediante el radicado No. 2025EE0003966. Se menciona que el radicado contenía un original y dos copias: una destinada a la Oficina de Recursos y Herramientas y la otra a la Oficina de Control Interno.
2025ER0002210	Respecto a los radicados de CETILES: 2025ER0003084, 2025ER0002210, 2025ER0001674 y 2025ER0000920, el GIT de Talento Humano ha experimentado dificultades durante el proceso correspondiente a la vigencia 2025. Estas dificultades se deben a la necesidad de solicitar usuarios de acceso, capacitaciones y autorizaciones, lo que ha ocasionado retrasos en los procedimientos. Cabe señalar que, debido a la reducción de personal, la persona encargada de gestionar estos asuntos no ha sido contratada para la vigencia actual.
2025ER0001870	Se estaba esperando respuesta por parte de Secretaría General
2025ER0001674	Respecto a los radicados de CETILES: 2025ER0003084, 2025ER0002210, 2025ER0001674 y 2025ER0000920, el GIT de Talento Humano ha experimentado dificultades durante el proceso correspondiente a la vigencia 2025. Estas dificultades se deben a la necesidad de solicitar usuarios de acceso, capacitaciones y autorizaciones, lo que ha ocasionado retrasos en los procedimientos. Cabe señalar que, debido a la reducción de personal, la persona encargada de gestionar estos asuntos no ha sido contratada para la vigencia actual.
2025ER0001557	En cuanto al radicado No. 2025ER0001557 (22/01/2025), este fue ingresado en el sistema Gesdoc con un término de 10 días hábiles para la entrega de documentos. Sin embargo, corresponde a un derecho de petición, cuyo término es de 15 días hábiles. Por lo tanto, la respuesta debía emitirse a más tardar el 12/02/2025, y efectivamente se proporcionó el 11/02/2025, mediante el oficio 2025EE0002545
2025ER0000920	Respecto a los radicados de CETILES: 2025ER0003084, 2025ER0002210, 2025ER0001674 y 2025ER0000920, el GIT de Talento Humano ha experimentado dificultades durante el proceso correspondiente a la vigencia 2025. Estas dificultades se deben a la necesidad de solicitar usuarios de acceso, capacitaciones y autorizaciones, lo que ha ocasionado retrasos en los procedimientos. Cabe señalar que, debido a la reducción de personal, la persona encargada de gestionar estos asuntos no ha sido contratada para la vigencia actual.