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

1. DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO

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 - II 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 segundo 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 respuestas 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.


1.3.4. Identificar las PQR de la cuales se derivan Notificaciones de resoluciones de actos administrativos a los ciudadanos.

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 julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025.


1.5. 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> Artículo 29. El artículo 150 Del Código Penal quedará así: "Artículo 150.- Prevaricato por omisión. El servidor público que omite retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones, incurrirá en las penas previstas en el artículo anterior". Artículo 51. Con fines de control social y de participación ciudadana,

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


No.	Norma	Descripción
		<p>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.</p> <p>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:</p> <p>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, (...)</p> <p>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.</p>
3	Ley 489 de 1998 Congreso de la República	<p>"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."</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 decisión adoptada.</p> <p>En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.</p>
4	Ley 1474 del 2011 Congreso de la República	<p>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la</p>

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


No.	Norma	Descripción
		<p><i>efectividad del control de la gestión pública”.</i></p> <p><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></p> <p><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></p> <p><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></p> <p><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></p>
5	Ley 1712 de 2014 Congreso de la República	<p><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></p> <p><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></p> <p><i>Principio de transparencia. (...)</i></p> <p><i>Principio de Buena fe (...)</i></p> <p><i>Principio de facilitación (...)</i></p> <p><i>Principio de no discriminación (...)</i></p> <p><i>Principio de gratuidad (...)</i></p> <p><i>Principio de celeridad (...)</i></p> <p><i>Principio de eficacia (...)</i></p> <p><i>Principio de la calidad de la información (...)</i></p> <p><i>Principio de la divulgación proactiva de la información (...)</i></p> <p><i>Principio de responsabilidad en el uso de la información (...)</i></p> <p><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></p> <p><i>Artículo 25. Solicitud de acceso a la Información Pública. Es aquella</i></p>

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


No.	Norma	Descripción
		<p>que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.</p> <p>Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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. (...)</p>
6	Ley 1755 de 2015 Congreso de la República	<p>"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"</p> <p>Título II, Capítulos I y II. Completa.</p>
7	Ley 2207 de 2022 Congreso de la República	<p>"Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020"</p> <p>Artículo 2. Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.</p>
8	LEY 1437 DE 2011	<p>Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>
9	Decreto 2232 de 1995 Presidencia de la República	<p>"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"</p> <p>Artículo 9°. Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
10	Decreto 2623 de 2009 Presidencia de la República	<p>"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"</p> <p>Completa</p>

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

No.	Norma	Descripción
11	Decreto 103 de 2015 Presidencia de la República	<p>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones". 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.</p> <p>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></p>
12	Decreto 1166 de 2016 Presidencia de la República	<p>"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". Completa</p>
13	Decreto 1499 de 2017 Presidencia de la República	<p>"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" Artículo 133. <i>Integración de Sistemas de Gestión</i></p>
14	Circular Externa 001 del 2011 Consejo Asesor del Gobierno Nacional	"Orientaciones para el Seguimiento a la Atención Adecuada de los Derechos de Petición"
15	Circular Interna 011 de 2022 Ministerio del Deporte	"Lineamientos manejo de las peticiones"
16	Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional	<p><i>Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Versión 5 - marzo de 2023.</i> 3.5 <i>Atributos de calidad para la Dimensión. (...)</i> <i>Dimensión de Información y Comunicación</i> 5.2 <i>Recomendaciones para una adecuada Gestión de la Información y Comunicación. (...)</i> 5.3 <i>Política Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental) (...)</i></p>
17	Resolución 1519 de 2020 Ministerio de las TICs	<p>"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" 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 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</p>

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

No.	Norma	Descripción
		técnicas y de acceso a la información y campos mínimos que debe tener el formulario de PQRSD.
18	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>
19	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>
20	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>
21	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>
22	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>
23	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"</i>

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

No.	Norma	Descripción
		<i>ante el Ministerio del Deporte”, y se deroga la Resolución 1709 del 29 de diciembre del 2022</i>
24	Proceso código SI-CP-001	<i>“Servicio Integral al Ciudadano” código SI-CP-001.</i>
25	Procedimiento SI-PD-014 Versión 10 Fecha: 27/12/2022	<i>Procedimiento recepción, trámite y seguimiento de peticiones.</i>
	CÓDIGO: GJ-PD-013 VERSIÓN: 4 FECHA: 22/Dic/2025	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN, REVISIÓN, EXPEDICIÓN Y NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

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 mediante memorando Gesdoc 2026IE0000862.

Así las cosas, el GIT de Servicio Integral brindo respuesta con el memorando N° 2026IE0001673, tal como se presenta a continuación:


Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

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:

Se da respuesta en los siguientes términos:

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

Con respecto a la vigencia 2025, no se cuenta con registros de un control sobre el ingreso de solicitudes de cambios de tipologías al GIT SIC.

Ante esta situación, se solicitó al GIT TIC el desarrollo de una mejora en GESDOC que permitiera implementar dicho control. Esta mejora fue efectivamente realizada por el GIT TIC y posteriormente socializada por el GIT SIC a funcionarios y contratistas durante la capacitación del 19 de febrero de 2026.

A partir de esa fecha, las solicitudes de cambio de tipología comenzaron a ingresarse a través de GESDOC, lo que permitirá elaborar informes detallados y garantizar un control más efectivo de esta gestión.

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 donde se incluirá la mejora en cuanto a realizar la solicitud de cambios de tipología a través de la herramienta GESDOC, lo cual permitirá un mayor y seguimiento a esta gestión. Posteriormente, se iniciará 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.

ENLACE DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/pgrsd-ingrese-y-consulte-sus-peticiones/reglamento-interno-de-tramite-de-peticiones>

Teniendo en cuenta, que el proceso Servicio Integral a Ciudadano (en adelante SI) manifiesta que se encuentra realizado la actualización del Procedimiento recepción, trámite y seguimiento de peticiones SI-PD-014 v.10. cuyo documento se encuentra en etapa de revisión final, se evidencia que dentro de dicha actualización se contempla la mejora relacionada con la gestión de cambios de tipología a través de la herramienta GESDOC.

No obstante, el documento aún se encuentra en calidad de borrador y pendiente de aprobación por parte de la Oficina Asesora de Planeación, por lo que se recomienda continuar con las gestiones necesarias para su formalización e implementación, con el fin de fortalecer la trazabilidad, el control y el seguimiento de las solicitudes.

3. Base de datos consolidada de las PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2025. (01/07/2025 a 31/12/2025), con detalle de: número de radicado, estado, número de radicado de respuesta, cantidad por tipología (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones), porcentaje por tipología, así como fecha y hora de generación de la base.

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

Respuesta:


Se adjunta el archivo en Excel denominado base respuestas.1771868227007 Base para la OCI SEGUNDO SEMESTRE.xls, el cual contiene una hoja con el nombre FUERA DE TERMINOS, una tabla dinámica para realizar el análisis de datos, una hoja donde están los resultados arrojados por la búsqueda de lo ingresado por contralorías, la hoja con la información completa de todos los radicados ingresados durante el segundo semestre que está marcada con el nombre (respuestas.1771868227007), para conocimiento de la OCI y para que les permita un mejor análisis de la información. Dicha base se obtuvo mediante descarga automática del sistema de gestión documental GESDOC/radicación/PQRSD, de fecha 02-09-2025 hora 07:06 am

Con base en la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Servicio Integral al Ciudadano, se procedió a efectuar el cálculo y la clasificación de las peticiones según su tipología. Como resultado de lo anterior, se constató un total de 2.956 radicados, distribuidos por tipologías, equivalentes al 100 % del total general de las peticiones que se encontraban “Dentro de Términos” durante el segundo semestre de 2025, conforme se detalla en la tabla N° 2.

Tabla 2. Distribución tipos de petición

Tipos de PQRSD segundo semestre 2025	Total	%
Petición	1311	44,34%
Servicios	746	25,23%
Petición de Información, copias y/o expedientes	309	10,45%
Derecho de Petición - Traslado por competencia	166	5,61%
Denuncias	128	4,33%
Quejas	111	3,75%
Solicitud de certificación	56	1,89%
Consultas	55	1,86%
Petición de congresista	28	0,95%
Trámites	23	0,78%
Petición gubernamental	6	0,20%
Sugerencia y/o recomendación	5	0,17%
Reporte posible conflicto de interés	4	0,14%
Reclamo	3	0,10%
Solicitud de Conciliación	3	0,10%
Consulta datos personales	1	0,03%
Felicitación y/o reconocimiento	1	0,03%
Total General	2956	100%

Fuente: Tomado de la respuesta Solicitud de información seguimiento normativo a las PQRSD II semestre de 2025 Radicado 2026IE0001673 GIT Servicio Integral al Ciudadano

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


Por otra parte, se efectuó la verificación por tipos de petición de los radicados que se encontraban “Dentro de Términos”, para los cuales se registró un total de 9.449, así como de aquellos clasificados “Fuera de Términos”, con un total de 2.963 radicados. Lo anterior arrojó un total general de 12.412 radicados, tal como se presenta en la tabla N° 3.

Tabla 3. Oportunidad de respuesta

Tipos de PQRSD segundo semestre 2025	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Tutelas	286		286
Cobros Persuasivos y/o Coactivos	3	1	4
Consultas	14	2	16
Consulta de datos personales	1		1
Denuncias	210	128	338
Corrección, actualización o supresión de datos personales	12	1	13
Petición	5435	1366	6801
Petición de congresista	109	28	137
Petición de Información, copias y/o expedientes	1011	309	1320
Petición gubernamental	3	6	9
Queja	192	109	301
Reclamo	19	3	22
Reporte posible conflicto de interés	4	4	8
Sugerencia y/o recomendación	3	5	8
Traslado por competencia	387	166	553
Fallo Acciones de Tutela	21	2	23
Felicitación y/o reconocimiento		1	1
Incidente de Desacato	2	1	3
Notificación de Autos	19	1	20
Oficio	1	2	3
Registro de Atención Ciudadana	2		2
Revocatoria de acto administrativo	1		1
Servicios	385	746	1131
Solicitudes	922	59	981
Tramites	407	23	430
Total general	9449	2963	12412

Fuente: Tomado de la respuesta Solicitud de información seguimiento normativo a las PQRSD II semestre de 2025 Radicado 2026IE0001673 GIT Servicio Integral al Ciudadano. Base de datos PQRSD con corte al 2 de septiembre de 2025 a las 07:06 a.m.

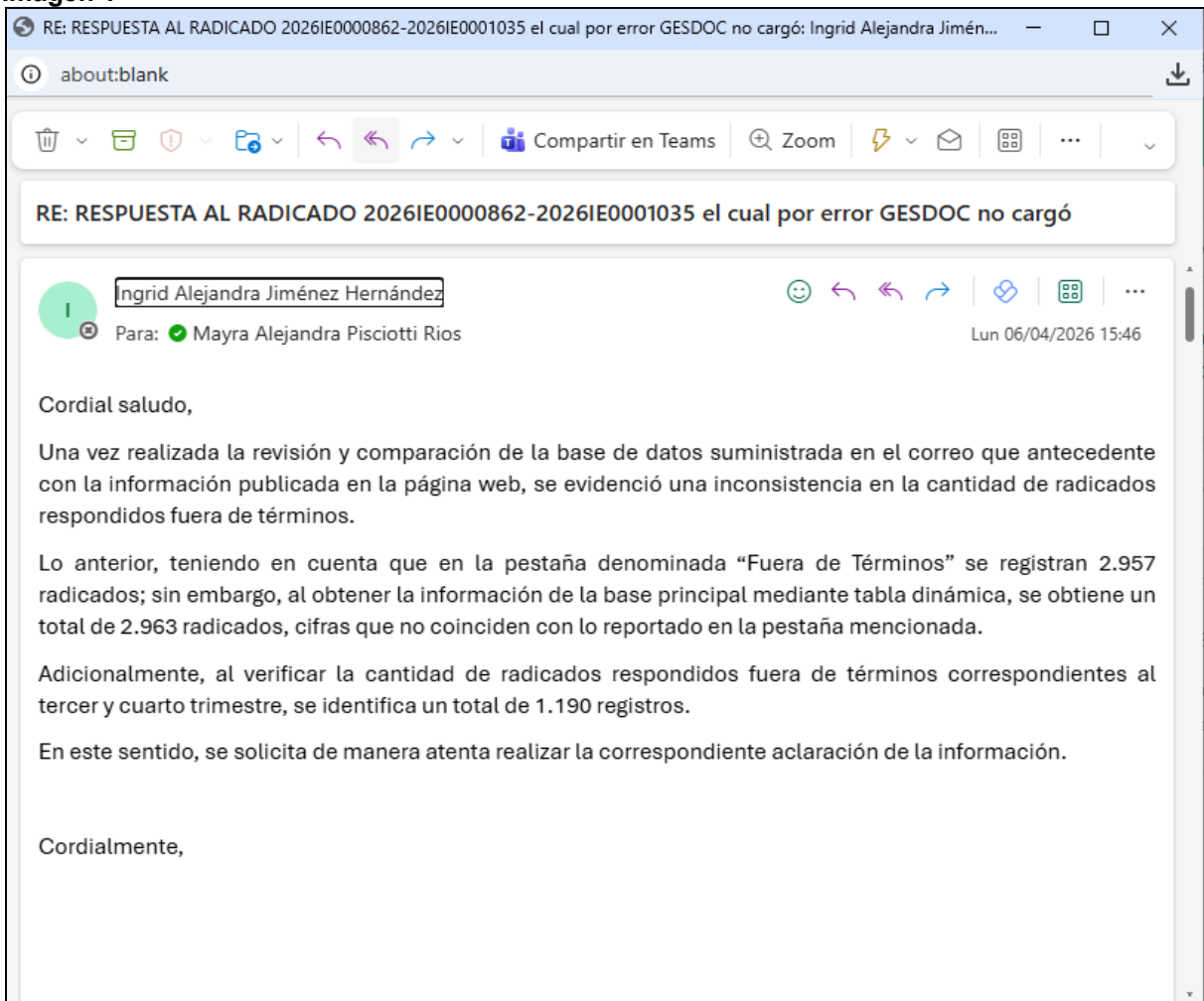
Al realizar la verificación y el cruce de la información entre la tabla N° 2 y la tabla N° 3, se evidenció que los totales de radicados no presentan coincidencia, toda vez que en la tabla N° 2 se registra un total de 2.956 radicados, mientras que en la tabla N° 3 se reporta un total de

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


2.953. Es decir, se identifica una diferencia de siete (7) radicados entre la tabla N° 2 y la tabla N°3 columna “fuera de términos”, situación que denota falta de exactitud y consistencia en la información reportada a la Oficina de Control Interno.

Adicionalmente, mediante correo electrónico enviado a mapisciotti@mindeporte.gov.co el día 06 de abril de 2026, se solicitó la aclaración respecto de la inexactitud identificada en los datos, con el propósito de que se realizaran las aclaraciones. No obstante, a la fecha de elaboración del presente informe, no se ha recibido respuesta frente a la solicitud enviada por la Oficina de Control Interno (ver imagen).

Imagen 1



Fuente: Tomado del correo electrónico replicado en respuesta al radicado 2026IE0000862-2026IE0001035 el día 6 de abril de 2026 a las 15:46 a.m.

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

Como resultado de lo anterior, la Oficina de Control Interno manifiesta que la solicitud requerida no fue atendida por parte del proceso Servicio Integral al Ciudadano, 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 (...)

Esta situación contraviene los lineamientos establecidos por el Ministerio del Deporte en materia de exactitud de los datos, integridad de la información y confiabilidad de los registros, los cuales constituyen principios fundamentales para la adecuada toma de decisiones y para el ejercicio efectivo de las funciones de seguimiento y control.


En este sentido, la inconsistencia identificada podría afectar la veracidad de los reportes institucionales y limita la trazabilidad efectiva de las PQRSD gestionadas fuera de los términos legales, generando riesgos en la calidad en el reporte de la información utilizada para la evaluación del cumplimiento del presente informe.

4. Información sobre respuestas extemporáneas a peticiones formuladas por congresistas, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, la Fiscalía General de la Nación y otros entes gubernamentales, especificando números de radicado de entrada y salida, así como acciones de alerta adelantadas por el proceso de Servicio Integral al Ciudadano. Bases de datos utilizadas para la elaboración de la información estadística incluidas en los informes de gestión del tercer y cuarto trimestre de 2025.

Según información recibida en el contenido de la Respuesta Solicitud de información seguimiento normativo a las PQRSD - II Semestre de 2025 Radicado 2026IE0001673 GIT Servicio Integral al Ciudadano, se identificaron que setenta (70) radicados de la CGR se respondieron fuera de términos.

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


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

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

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, cinco (5) días, diez (10) días y quince (15) días.

Tabla N° 4 . Relación radicados entes de control – fuera de términos

Radicado	Fecha radicación	Fecha máxima de respuesta	Dependencia destino	Radicado(s) que lo responden	Fecha de envío	No. de días fuera de términos
2025ER0030403	2/10/2025	26/10/2025	GIT de Infraestructura	2025EE0041177	16/12/2025	50
2025ER0027927	15/09/2025	6/10/2025	GIT de Infraestructura	2025EE0033526	21/10/2025	15
2025ER0024285	13/08/2025	21/08/2025	Grupo Interno De Trabajo Talento Humano	2025EE0026579	29/08/2025	8
2025ER0025658	26/08/2025	2/09/2025	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional	2025EE0027431	7/09/2025	5
2025ER0021670	23/07/2025	7/08/2025	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional	2025EE0024016	11/08/2025	4
2025ER0035683	18/11/2025	24/11/2025	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional	2025EE0038801	28/11/2025	4
2025ER0019847	8/07/2025	22/07/2025	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional	2025EE0022476	25/07/2025	3
2025ER0025318	25/08/2025	28/08/2025	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional	2025EE0026688	1/09/2025	3
2025ER0032434	20/10/2025	27/10/2025	Grupo Interno de Trabajo Talento Humano	2025IE0011808	30/10/2025	3


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

Radicado	Fecha radicación	Fecha máxima de respuesta	Dependencia destino	Radicado(s) que lo responden	Fecha de envío	No. de días fuera de términos
2025ER0025736	27/08/2025	1/09/2025	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional	2025EE0027101	3/09/2025	2
2025ER0033285	28/10/2025	5/11/2025	GIT de Infraestructura	2025EE0035653	7/11/2025	2
2025ER0019617	7/07/2025	10/07/2025	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional	2025EE0020337	11/07/2025	1
2025ER0022498	30/07/2025	7/08/2025	Oficina De Control Interno	2025EE0023898	8/08/2025	1
2025ER0025657	26/08/2025	2/09/2025	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional	2025EE0027102	3/09/2025	1
2025ER0027992	15/09/2025	18/09/2025	GIT de Infraestructura	2025EE0029115	19/09/2025	1
2025ER0028503	19/09/2025	24/09/2025	Oficina de Control Interno	2025EE0029886	25/09/2025	1
2025ER0034074	4/11/2025	11/11/2025	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional	2025EE0035968	12/11/2025	1
2025ER0020545	14/07/2025	28/07/2025	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional	2025EE0022665	28/07/2025	0
2025ER0023695	8/08/2025	13/08/2025	Grupo Interno de Trabajo Talento Humano	2025IE0007901	13/08/2025	0
2025ER0033829	31/10/2025	10/11/2025	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional	2025EE0035861	10/11/2025	0

Fuente: *Elaboración propia OCI.*

El incumplimiento de estos términos puede generar posibles sanciones disciplinarias para los servidores responsables.

Por lo tanto, el incumplimiento de un requerimiento de la Contraloría General de la República, 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.

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

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 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 incluidas en los informes de gestión del tercer y cuarto trimestre de 2025.

Respuesta:

Para dar un dato sobre los radicados que ingresaron posiblemente por la tipología de petición general, se hace la búsqueda por la columna de correos electrónicos que hayan ingresado desde el congreso se observan en la base cero radicados fuera de términos, la Contraloría General de la República con 70 radicados por fuera de términos, la Procuraduría General de la Nación se observan en la base cero radicados fuera de términos, la Fiscalía General de la Nación se observan en la base cero radicados fuera de términos y otros para otros entes gubernamentales por favor informar por cual correo electrónico ingresaron para poderlos rastrear. Continuación la tabla.

Imagen 2

Informe de Gestión Servicio Integral al Ciudadano 2025

Última actualización: martes, marzo 17 de 2026

- [Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano I trimestre 2025](#). Fecha de publicación: 30/05/2025.


- [Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano II trimestre 2025](#). Fecha de publicación: 20/08/2025.

- [Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano III trimestre 2025](#). Fecha de publicación: 21/11/2025.

- [Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano IV trimestre 2025](#). Fecha de publicación: 18/02/2026.

- [Informe anual de gestión Servicio Integral al Ciudadano 2025](#). Fecha de publicación: 17/03/2026.

Fuente: Tomado de <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/politica-institucional-de-servicio-al-ciudadano/informes-de-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-de-gestion-servicio-integral-al-ciudadano-2025>

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

6. Divulgación de piezas informativas sobre interrupciones del servicio de registro de PQRSD, comunicadas a la ciudadanía, funcionarios y contratistas.

7.

Se da respuesta en los siguientes términos:

Desde el GIT Servicio Integral al Ciudadano, durante la vigencia 2025 se gestionó la elaboración de una pieza gráfica dirigida a la ciudadanía, con el fin de informar sobre la caída de la Ventanilla Única Virtual y la línea de atención telefónica, las cuales se encontraban fuera de servicio.

Dicha pieza fue divulgada el 6 de agosto de 2025 a través de los canales oficiales de la entidad.


Se adjunta la pieza gráfica y el enlace donde puede verificarse su publicación: https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=1178293204335298&id=100064638884359&mibextid=wwXlfr&rdid=WB8mMGwWMxoMAIrs#

Imagen 2



Fuente: Tomado de

https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=1178293204335298&id=100064638884359&mibextid=wwXlfr&rdid=WB8mMGwWMxoMAIrs#

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

Se puede afirmar que el GIT Servicio Integral al Ciudadano dio cumplimiento a la acción de mejora relacionada con el fortalecimiento de la comunicación frente a la indisponibilidad de los canales de atención, mediante la elaboración y divulgación de una pieza gráfica dirigida a la ciudadanía, con el propósito de transmitir la información de manera más clara, sencilla y comprensible.

8. Remisión de los controles preventivos y correctivos frente al manejo y generación de estadísticas de las PQRSD contemplados en el Mapa de riesgos institucional.

Acorde con la revisión del Mapa de Riesgo Servicio al ciudadano - versión 4, en el cual se identifica como riesgo de gestión lo siguiente: *“Posibilidad de que servidores públicos soliciten o reciban dádivas, beneficios o prebendas, en nombre propio o de terceros, con el fin de omitir el registro de PQRSD en los canales presenciales, telefónicos o de chat, afectando la integridad del servicio y la trazabilidad institucional.”*

Indicador clave del riesgo: Informe medición de percepción y experiencia ciudadana

Indicador del Desempeño del Control: (Número de incidencias / Número de cierres de registro de atenciones realizados) x100.

Que al verificar en el informe anual de gestión del proceso de servicio integral al ciudadano no se encuentra documentado con cifras que demuestren la medición del indicador. Esta debilidad de análisis de información documentada en el informe en mención es una oportunidad de mejora frente a la implementación de los indicadores del desempeño de autocontrol del proceso.

Así mismo, en lo respecta a los controles el proceso presenta como resultado, que: “(...) Con base en los resultados obtenidos: Chat Bot Atlético: 82 %; Canal telefónico: 89 %; Canal presencial: 83 %; Agendamiento de citas: 100 %. **La sumatoria de la percepción positiva es del 354 %**, lo que arroja un porcentaje promedio de percepción positiva del 88,5 % en los canales de atención, es decir, **354/4= 88,5%” (negrilla fuera de texto)**. Que al comparar con lo resultados de percepción indicados en el informe anual y trimestral de gestión no se articula.


Adicionalmente, la segunda línea de defensa del MIPG

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

Se da respuesta en los siguientes términos:

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.

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

Se evidenció que la información suministrada no atiende de manera específica lo solicitado, toda vez que se limita a remitir a la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la entidad, sin desarrollar ni detallar los lineamientos concretos para la anonimización de los peticionarios en los diferentes tipos de denuncias requeridos (denuncias generales, denuncias por violencia basada en género en el deporte y denuncias por corrupción). Si bien la política mencionada constituye un marco general para la protección de datos personales, su referencia no permite verificar la existencia de directrices operativas claras, diferenciadas y aplicables a cada uno de estos escenarios.

Adicionalmente, aunque se hace alusión a la normativa institucional, no se citan de manera puntual disposiciones específicas que regulen el tratamiento de datos sensibles ni los mecanismos de anonimización, tal como lo establecen normas como la Ley 1581 de 2012, en particular en lo relacionado con los principios para el tratamiento de datos personales (artículo 4) y la protección de datos sensibles (artículo 6), así como el Decreto 1377 de 2013, que reglamenta parcialmente dicha ley. De igual forma, tratándose de denuncias por violencia basada en género, se esperaría la incorporación de lineamientos reforzados de confidencialidad y protección, conforme a enfoques diferenciales y de debida diligencia.

En consecuencia, la respuesta presentada resulta insuficiente, ya que no permite evidenciar la adopción de lineamientos específicos, claros y aplicables para la anonimización de los peticionarios en los casos señalados, por lo cual no se da cumplimiento a los lineamientos solicitados.


10. Descripción de los avances en la creación de atención de primer nivel en las instalaciones de CAR.

Se da respuesta en los siguientes términos:

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 IDR D 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

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

profesional Yuli López. Señalan que en la sede CAR no se tiene un espacio identificado pero que en la sede colindante donde también opera IDRDR 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.

Se generó otra alerta en enero de la vigencia 2025 enviada al Secretario General, el Señor Oscar Figueroa y a la señora Ministra, pero por temas presupuestales de la entidad y de espacio está pendiente la adecuación del punto de servicio en la sede CAR.

En relación con el requerimiento de habilitar un punto de atención de primer nivel en las instalaciones del Centro de Alto Rendimiento (CAR), no se evidencian avances efectivos a la fecha. Si bien se han generado alertas, desarrollado mesas de trabajo y adelantado algunas gestiones orientadas a su implementación, estas no han derivado en acciones concretas que permitan materializar el punto de atención, por lo que el requerimiento continúa en estado de no ejecución.


En este sentido, se observa que persisten limitaciones asociadas a la disponibilidad de espacios físicos, restricciones presupuestales y la falta de definiciones administrativas, lo cual ha impedido la toma de decisiones oportunas y la articulación efectiva entre las dependencias involucradas. Por lo anterior, se considera necesario que se priorice este requerimiento, adoptando las medidas pertinentes que permitan superar las dificultades identificadas y avanzar en la implementación del punto de atención, en cumplimiento de los lineamientos institucionales en materia de servicio al ciudadano.

- 11.** Información sobre capacitaciones relacionadas con el manejo de GESDOC para la gestión de peticiones, fechas de realización, duración, dependencias participantes y número de asistentes de los procesos Gestión del Talento Humano, Fomento al Desarrollo Humano y Social, Altos Logros, Infraestructura y Despacho del Viceministerio.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se realizaron 2 capacitaciones, una el 14-08-2025 y la segunda el 10-11-2025 con una duración programada en TEAMS de 1 hora.

En relación con lo anterior, se adjuntan los archivos con los listados de asistencia.

Se identifica una oportunidad de mejora en la completitud y detalle de la información reportada, dado que, si bien se relacionan las fechas y duración de las capacitaciones realizadas sobre el manejo de GESDOC, no se incluye información clave solicitada como las dependencias participantes ni el número de asistentes por cada jornada. Esta omisión limita la trazabilidad y el análisis del alcance e impacto de las actividades de formación. En este sentido, se recomienda fortalecer el registro y reporte de las capacitaciones, asegurando la

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

inclusión de todos los elementos requeridos, con el fin de contar con información integral que facilite el seguimiento, la evaluación y la toma de decisiones institucionales.

12. Avances en la medición de los indicadores de gestión del proceso de Servicio Integral al Ciudadano, con consolidado del segundo semestre de 2025.

Se da respuesta en los siguientes términos:

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

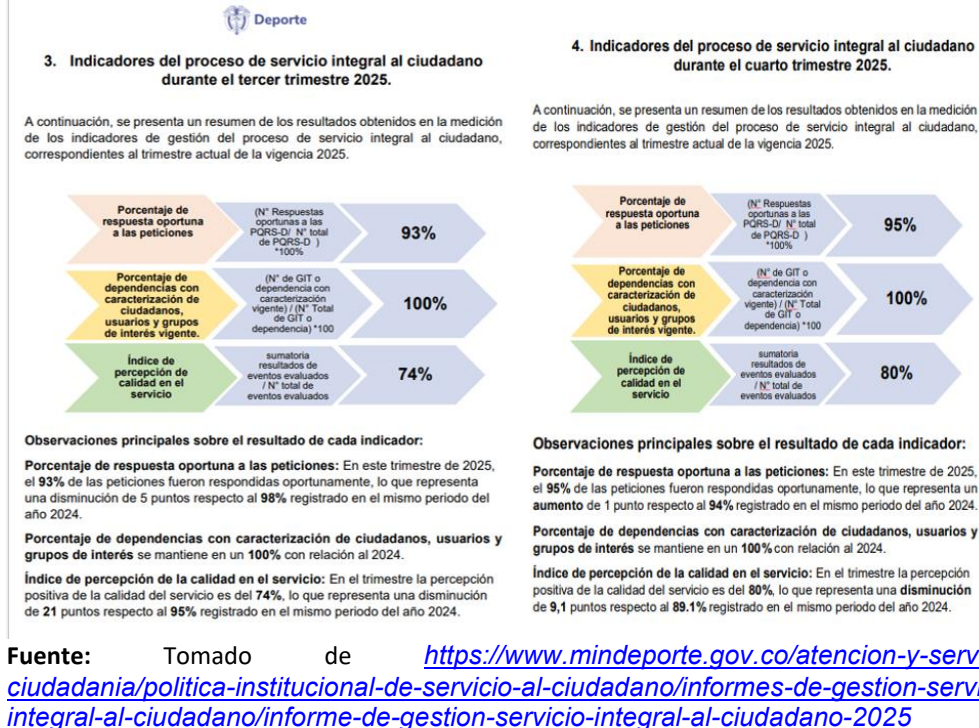
1. *Porcentaje de respuestas oportunas a las peticiones, que mide la relación entre el número de peticiones respondidas en forma oportuna y el número total de peticiones.*
2. *Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos y usuarios, que evalúa la proporción de dependencias que cuentan 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-y-servicio-a-la-ciudadania/politica-institucional-de-servicio-al-ciudadano/informes-de-gestion-servicio-integral-al-ciudadano/informe-de-gestion-servicio-integral-al-ciudadano-2025>

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

Imagen 3



Acorde a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 Congreso de la República “*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*” Título II, Capítulos I y II., el peticiones se deben responder dentro de los términos.

Con base en los resultados observados en los indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano para el tercer trimestre y su comparativo con el último trimestre de 2025, se evidencia un adecuado desempeño en términos generales, particularmente en el cumplimiento del 100% en la caracterización de dependencias y una mejora en el porcentaje de respuestas oportunas (de 93% a 95%). No obstante, persiste una brecha relevante en el índice de percepción de la calidad del servicio, el cual, aunque presenta una leve recuperación (de 74% a 80%), continúa siendo el indicador más bajo del proceso.

En este sentido, se recomienda fortalecer las estrategias orientadas a mejorar la experiencia del ciudadano, no solo enfocándose en la oportunidad de respuesta, sino también en la calidad, claridad y utilidad de la información suministrada. Asimismo, se sugiere implementar mecanismos de retroalimentación más efectivos que permitan identificar las principales causas de insatisfacción y definir acciones correctivas específicas. Finalmente, resulta pertinente realizar seguimiento periódico a este indicador, con el fin de asegurar su mejora sostenida y su alineación con los estándares de calidad esperados en la atención al ciudadano.

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

Grupo Interno de Trabajo TICS

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

Respuesta:


A continuación, se relacionan incidentes tecnológicos relacionados con la generación de stickers para oficios de salida EE: 2025EE0025934, 2023EE0034714, 2025EE0025196, 2025EE0027984, 2025EE0025934, 2025EE0025196, 2023EE0034714, 2025EE0042903, 2025EE0036534, 2025EE0025590, 2025EE0029121, 2525EE0024969, 2025EE0031484, 2025EE0032764, 2025EE0036534, 2025EE0029121 para el periodo indicado.

Luego de realizar la revisión del Sistema de Gestión Documental GESDOC y efectuar la verificación aleatoria de algunos radicados, se evidenció que el radicado No. 2025EE0026296 no ha sido subsanado a la fecha. Esta situación pone de manifiesto la importancia de adelantar revisiones periódicas y rigurosas, así como de garantizar la subsanación oportuna de los requerimientos identificados, toda vez que estas acciones contribuyen a asegurar la calidad de la información, el cumplimiento de los términos establecidos y la adecuada gestión de las solicitudes. En este sentido, resulta fundamental fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, con el fin de evitar retrasos y posibles afectaciones en la atención y trazabilidad de los procesos.

Imagen 4



Fuente: Tomado del Sistema de gestión documental GESDOC Ministerio del Deporte.

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

2. Información sobre las actualizaciones implementadas en el Sistema Documental GESDOC orientadas a mejorar la generación de bases de datos y evitar errores como campos corridos.

Respuesta: durante el periodo solicitado del 1 de julio al 31 de diciembre no han sido solicitadas actualizaciones o mejoras para la generación de bases de datos relacionadas con campos corridos.

Con base en la información suministrada, se observa que, si bien se han adelantado acciones orientadas a la mejora en la tipificación dentro del Sistema Documental GESDOC, no se evidencian avances en relación con la implementación de mejoras para la generación de bases de datos que permitan prevenir errores asociados a campos corridos. Lo anterior, teniendo en cuenta que durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025 no fueron solicitadas actualizaciones o ajustes en este aspecto, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer dichas mejoras para garantizar la calidad y consistencia de la información registrada.

3. Avances en las mejoras tecnológicas aplicadas a los canales de atención dispuestos para la recepción y registro de peticiones, específicamente en aspectos de estabilidad, usabilidad y accesibilidad.

Respuesta:

Durante el segundo semestre de 2025 se implementaron las siguientes mejoras en el Sistema de Gestión Documental:

La opción Registro de Atención Ciudadano que solo sea visible para la entidad y no para el ciudadano, Adicionalmente en la opción Derecho de Petición en el Subtema la opción traslado por Competencia solo sea visible para la entidad y no para el ciudadano.


Se crea el parámetro ANNUL_APPROVE que define si las anulaciones las aprueba el jefe de cada dependencia o los miembros de un grupo, se define un grupo entonces quienes pertenezcan a este grupo podrán anular y no los jefes, estos usuario pueden aceptar anulaciones de todas las dependencias, mientras que los jefes solo pueden hacerlo de su dependencia.

Se crean parámetro SIGNATURE_SIGN_OPTIONS que permite definir opción esa adicional es a la generación de la firma así:

a. *Si se construye con todo el nombre o solo primer nombre y primer apellido*

b. *Si se adiciona línea bajo el nombre (simulando la línea de firma)*

c. *Si se usa el nombre como está en el sistema o se pasa a mayúsculas completas o solo las primeras letras. Se modifica la tipografía de la firma electrónica para que sea itálica.*

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

- Se realizó la implementación de servicio web para obtener consecutivo e imprimirlo en el PDF.
- Se crea la funcionalidad para permitir la solicitud y aprobación del tipo de documento.
- Se actualiza la App que se encuentra publicada en la tienda Google.

Es de aclarar que no se han realizado mejoras relacionadas con usabilidad y accesibilidad.

Con base en la información suministrada, se evidencia que durante el segundo semestre de 2025 se implementaron diversas mejoras tecnológicas en el Sistema de Gestión Documental, principalmente orientadas a la configuración de funcionalidades internas, control de procesos y optimización de parámetros operativos. No obstante, dichas acciones no estuvieron dirigidas a fortalecer aspectos clave como la estabilidad, usabilidad y accesibilidad de los canales de atención dispuestos para la recepción y registro de peticiones. En particular, se precisa que no se han realizado mejoras relacionadas con usabilidad y accesibilidad, lo cual limita la optimización de la experiencia del usuario y el acceso equitativo a los servicios. En consecuencia, esta situación se configura como una oportunidad de mejora que debe ser priorizada, con el fin de garantizar canales más eficientes, inclusivos y alineados con las buenas prácticas en materia de atención al ciudadano.

4. Información sobre los nombres de usuarios, permisos asignados y tipo de vinculación (funcionario contratista) para: a. cambios de tipologías de los radicados. b. Gestores documentales encargados de trasladar radicados c. Gestores documentales encargados de la aceptación de la organización de los documentos. d. Usuarios con roles para la asignación y devolución de las peticiones de entrada.

Respuesta:

Los usuarios que tienen el permiso para aprobar cambios de tipologías de los radicados son: JOHANNA MARCELA SANCHEZ PARRA Funcionaria MARIA CAMILA RINCON MARTINEZ Contratista MAYRA ALEJANDRA PISCIOTTI RIOS funcionaria. Cualquier funcionaria y/o contratista puede solicitar el cambio de tipología, pero solo los tres usuarios ya relacionados pueden aprobar o rechazar el cambio de tipología. b y c Se adjunta la relación de Gestores Documentales del segundo semestre 2025 suministrador por el GIT Administrativa - Gestión Documental. d. Se aclara este punto existen encargados de la TRD es quien puede recibir un radicado o aceptar un traslado, este rol lo tiene el director, el coordinador y el asignador; para cada TRD está definido lo siguiente:

5. Información tipo base de datos de los actos administrativos que han sido radicados durante el segundo semestre de 2025

Respuesta: se remite base de datos, se aclara que el área competente para esta solicitud es Gestión Documental, quien suministro la base de datos que se adjunta.


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

Imagen 5



CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

	<p>9. Registrar en el Software que designe la Entidad, las comunicaciones que ingresan a la ventanilla única de EL MINISTERIO DEL DEPORTE, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y previa capacitación realizada por la Entidad.</p> <p>10. Apoyar el proceso de reprografía (digitalización y/o fotocopiado) de los documentos que requiera EL MINISTERIO DEL DEPORTE, cuando a ello hubiere lugar y llevar el control del mismo acorde con las disposiciones implementadas por la Entidad; Verificar que cada dependencia remita el correo solicitud de reprografía, confrontando que los documentos a fotocopiar y/o digitalizar sean los mismos relacionados en la matriz remitida por la entidad así mismo consolidar, al finalizar cada mes, el total de solicitudes de reprografía recibidas por cada dependencia, en el formato establecido por el MINISTERIO y remitir el informe correspondiente.</p>
--	---

Fuente: Tomado de respuesta con radicado No. 2026IE0002028 por parte del GIT de Contratación.

Luego de efectuar la revisión de la base de datos suministrada por el área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS), en la cual se relacionan los radicados correspondientes a actos administrativos, y de contrastarla con los registros de envío por correo certificado reportados por la empresa contratista, se evidenció que los envíos que han sido objeto de devolución no cuentan con un número de radicado asociado que permita su trazabilidad dentro del sistema.


Esta situación pone de manifiesto una debilidad en el control y seguimiento de la correspondencia, afectando la integridad de la información y la adecuada gestión documental. En consecuencia, se configura un posible incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del proveedor, en lo relacionado con el registro completo y oportuno de los envíos y sus respectivas novedades.

2.2. Estado Planes de Mejoramiento proceso (SI)

De acuerdo con la consulta realizada en el aplicativo Isolución, el proceso (SI) registra un hallazgo vencido y con plan de mejoramiento.

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 las tablas No. 5,6,7,8 y 9.

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

3.1. Resumen de Hallazgos y oportunidades de mejora

En las tablas N° 5 y 6 se presentan la relación de hallazgos reiterativos y nuevos.

Tabla 5. Hallazgos reiterativos

No.	Código	Título	Proceso
1	H – GH – 01 – 2024	Oportunidad de respuesta a las PQRSD Reiterativo para el Hallazgo: <ul style="list-style-type: none"> 1490 - Estado vencido – Sin Plan de PM* 	Aplica para el proceso GH
2	H – ATC – 01 – 2025	Oportunidad de respuesta a las PQRSD fuera de términos. Reiterativo para los Hallazgos: <ul style="list-style-type: none"> 1488 del proceso AL en estado vencido con PM* 1553 de AL en estado vencido sin Plan de PM* 1556 de ATC en estado vencido con PM* 1485 de FD en estado vencido sin PM* 1555 de FP en estado vencido sin PM* 1486 de FP en estado vencido con PM* 	Aplica para los procesos AL, ATC, FD, FP


Fuente: Consulta Matriz PM Internos 2025 - 2026 del 22/04/2026 [Matriz PM Internos 2024-2025.xlsx](#) y sistema de información Isolución.

*PM: Plan de Mejoramiento.

Hallazgos identificados en el presente seguimiento.

Tabla 6. Nuevos hallazgos correspondiente al seguimiento del segundo semestre de 2025.

No.	Código	Título	Proceso
1	H-SI – 01 - 2026	Inconsistencia presentada entre la base de datos suministrada por el proceso de Servicio Integral al Ciudadano y el listado de radicados clasificados como fuera de términos.	SI

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

H -SI – 01 – 2026: Inconsistencia presentada entre la base de datos suministrada por el proceso de Servicio Integral al Ciudadano y el listado de radicados clasificados como fuera de términos.

Condición: Diferencia de siete (7) radicados al realizar el cruce de información entre las bases analizadas.

Causa: Debilidades en los controles de validación y conciliación de la información reportada, así como posibles fallas en el registro, actualización o clasificación de los radicados en el sistema GESDOC.

Efecto: Riesgo de inconsistencia en los reportes institucionales, afectación en la medición del cumplimiento de términos legales, debilidad en la toma de decisiones y posibles observaciones por parte de organismos de control.

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

No.	Código	Título	Proceso
2	H – TICS – 01 - 2026	Se evidencian debilidades en la gestión oportuna de las subsanaciones requeridas, particularmente asociadas a la no expedición de stickers y a la falta de corrección de estas novedades una vez identificadas. Lo anterior denota falencias en los mecanismos de seguimiento y control implementados por el proceso responsable.	TICS

H – TICS – 01 – 2026: Se evidencian debilidades en la gestión oportuna de las subsanaciones requeridas, particularmente asociadas a la no expedición de stickers y a la falta de corrección de estas novedades una vez identificadas. Lo anterior denota falencias en los mecanismos de seguimiento y control implementados por el proceso responsable.

Causa: Deficiencias en los controles internos asociados al monitoreo y gestión de radicados pendientes de subsanación, así como ausencia o debilidad en la aplicación de alertas y responsables definidos.

Efecto: Riesgo de afectación en la calidad y confiabilidad de la información, incumplimiento de términos establecidos, pérdida de trazabilidad en los procesos y posibles impactos en la atención oportuna al ciudadano.

Recomendación: Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento mediante la implementación de herramientas de alerta temprana, definición de responsables y establecimiento de tiempos claros para la subsanación, en concordancia con los lineamientos del Ministerio del Deporte y la normatividad vigente.


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

Tabla 8. Nuevos hallazgos correspondiente al seguimiento del segundo semestre de 2025.

No.	Código	Título	Proceso
3	H – SI – 02 - 2026	La verificación efectuada a la base de datos suministrada por el área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en la cual se relacionan los radicados correspondientes a actos administrativos, y su contraste con los soportes de envío por correo certificado reportados por la empresa contratista, se evidenció que los envíos que han sido devueltos no cuentan con número de radicado asociado que permita su trazabilidad dentro del sistema de gestión documental.	SI

H – SI – 02 – 2026: La verificación efectuada a la base de datos suministrada por el área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en la cual se relacionan los radicados correspondientes a actos administrativos, y su contraste con los soportes de envío por correo certificado reportados por la empresa contratista, se evidenció que los envíos que han sido devueltos no cuentan con un número de radicado asociado que permita su adecuada trazabilidad dentro del sistema de gestión documental.

Causa: Debilidades en los controles establecidos para el registro y seguimiento de correspondencia devuelta, así como falta de verificación y supervisión del cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del proveedor encargado del servicio de correo certificado.

Efecto: Pérdida de trazabilidad de los actos administrativos, riesgo en el cumplimiento de los términos legales de notificación, afectación en la gestión documental y posible vulneración de los principios de eficiencia, transparencia y oportunidad en la atención a los ciudadanos.

Recomendación: Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento sobre la gestión de correspondencia, garantizando que todas las devoluciones cuenten con su respectivo número de radicado y registro en el sistema. Asimismo, se recomienda reforzar la supervisión contractual para asegurar el cumplimiento de las obligaciones por parte del proveedor y establecer acciones correctivas que permitan subsanar las inconsistencias identificadas y prevenir su recurrencia.


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

Tabla 9. Nuevos hallazgos correspondiente al seguimiento del segundo semestre de 2025.

No.	Código	Título	Proceso
4	H – SI – 03 - 2026	Oportunidad de respuesta a las PQRSD fuera de términos.	IVC, RF, BS, SI, DE, GF, FD, GC, FP, AL, ATC, TIC'S, TH, PD.

H – SI – 03 – 2026: En el marco de la verificación realizada a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se evidenció que un número de radicados fueron atendidos por fuera de los términos establecidos, incumpliendo los lineamientos definidos por el Ministerio del Deporte en materia de oportunidad y atención al ciudadano.

Causa: Debilidades en el seguimiento y control de los tiempos de respuesta, así como falta de articulación entre las dependencias responsables para la gestión oportuna de los requerimientos. Adicionalmente, se evidencian posibles falencias en la priorización de las solicitudes y en el uso adecuado del sistema de gestión documental.

Efecto: Riesgo de afectación en la satisfacción del ciudadano, incumplimiento de la normatividad vigente en cuanto a tiempos de respuesta, y posible generación de acciones disciplinarias o legales contra la entidad. Asimismo, se impacta negativamente la imagen institucional y la confianza en la gestión administrativa.


Recomendación: Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta de las PQRSD, implementando alertas tempranas en el sistema de gestión documental. Así mismo, definir claramente las responsabilidades entre dependencias para evitar reprocesos o dilataciones, y promover capacitaciones al personal sobre el cumplimiento de los términos normativos establecidos por el Ministerio del Deporte. En la tabla N°10 se relacionan las oportunidades de mejora identificadas en el presente seguimiento normativo.

Tan solo se recibió replica de este hallazgo por parte del Despacho de la Señora Ministra y de la Oficina de Control Interno, con los Radicados No. 2026IE0005668 y 2026IE0005626 respectivamente.

Tabla 10. Oportunidad de mejora segundo semestre de 2025

No.	Código	Título	Proceso
1	OM -SI - 01- 2026	Debilidades en la medición, articulación y trazabilidad de los indicadores asociados a los controles preventivos del riesgo de corrupción - R1 en el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano. (*)	SI

Nota: (*) Los resultados de percepción positiva reportados por canal de atención en los informes de gestión no guardan consistencia ni articulación con los datos presentados en el Informe de Medición de Percepción y Experiencia Ciudadana, ni entre los informes trimestrales y anuales.

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

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, FP en los cuales se evidencia los siguientes hallazgos N.º 1490, 1553, 1485, y 1555 se encuentran en estado vencido sin plan de mejora y los hallazgos 1488, 1556, y 1486 se encuentran en estado vencido con plan de mejora. producto del *Informe de Seguimiento Normativo a las Respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD* (Oportunidad y Calidad), correspondiente al I semestre de 2025, radicado mediante los memorandos N.º 2025IE0009258.

Condición identificada en el presente seguimiento:

En desarrollo del ejercicio de verificación y análisis de la base de datos suministrada por este GIT, correspondiente a los radicados con respuestas emitidas por fuera de los términos establecidos, la Oficina de Control Interno identificó inconsistencias en la calidad y estructuración de la información reportada.

Se identificaron registros duplicados y radicados marcados como copia. Esta situación genera inconsistencias en el conteo de los casos, afecta la calidad de la información y limita la confiabilidad del análisis requerido para el informe semestral de PQRS.


Adicionalmente, del análisis detallado de los radicados duplicados, se observó que algunos presentan diferentes números de radicado de respuesta asociados; sin embargo, en determinados casos, dichas respuestas también se encuentran duplicadas, lo que evidencia debilidades en los controles aplicados para el registro, gestión y trazabilidad de la información dentro del sistema.

Las situaciones descritas afectan directamente la claridad del seguimiento, dificultan verificar si las respuestas se dieron a tiempo y pueden generar interpretaciones equivocadas sobre el cumplimiento de los plazos establecidos.


En consecuencia, se recuerda que la información que se entregue para los informes de seguimiento debe ser clara, completa, sin repeticiones y confiable, de manera que permita un buen análisis y facilite la toma de decisiones por parte de los responsables.

Por lo anterior, y una vez realizada la correspondiente depuración de la base de datos, se concluye que, con base en la información suministrada por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2025 se evidenció que 2.326 radicados no fueron atendidos de manera oportuna, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	RADICADOS RESPONDIDOS FUERA DE TÉRMINO
DESPACHO DEL MINISTRO	52

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


GIT DE COMUNICACIONES	3
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	1
GIT DE CONTRATACIÓN	33
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	131
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	13
GIT DE RECREACIÓN	20
GIT DE DEPORTE ESCOLAR	306
GIT ACTIVIDAD FISICA	9
GIT DE DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	10
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	7
GIT DE DEPORTE PROFESIONAL	60
GIT DE DEPORTE AFICIONADO	77
GIT DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	328
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	63
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	6
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	12
GIT CENTRO DE CIENCIAS DEL DEPORTE - CCD	8
GIT TALENTO Y RESERVA DEPORTIVA	43
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	12
GIT DE DESARROLLO PSICOSOCIAL	4
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	61
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO - CAR	22
GIT DE INFRAESTRUCTURA	796

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

SECRETARIA GENERAL	3
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERÍA	7
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	39
GIT DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	157
GIT DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	12
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PLANEACION Y GESTION	1
GRUPO INTERNO DE SEGUIMIENTO	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11
TOTAL RADICADOS	2326

Adicionalmente, se identificó que 19 radicados, pese a estar registrados como respondidos fuera de término, no cuentan con una respuesta asociada.

DEPENDENCIA	RADICADOS SIN RESPUESTA ASOCIADA
DESPACHO DEL MINISTRO	4
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	1
GIT DE CONTRATACIÓN	2
GIT DE INFRAESTRUCTURA	5
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2
OFICINA JURÍDICA	1
TOTAL GENERAL	19

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

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”.

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:

- Debilidades en la calidad y consistencia de la información reportada, evidenciadas en registros incompletos, duplicados o sin trazabilidad clara.

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

- Inadecuada asociación entre radicados y sus respectivas respuestas, generando inconsistencias en el estado real de los trámites.
- Posibles limitaciones en los procesos de validación y depuración previa de la información antes de la consolidación de los informes.
- Posibles falencias en el registro oportuno de las actuaciones dentro del sistema de gestión documental, lo que afecta la confiabilidad de los datos.
- 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 PQRSD.
- Debilidad en el seguimiento y control de los términos legales establecidos (Ley 1755 de 2015).
- Debilidades en la planeación y priorización de actividades relacionadas con PQRS.
- Falta de supervisión y control por parte de líderes de proceso.
- Ausencia de seguimiento periódico a indicadores de oportunidad en las respuestas.

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 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.”

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

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.

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 “H” describir justificación de la extemporaneidad Matriz radicados sin respuesta, en la columna “F” informar el radicado de respuesta, y asociarla Página 2 de 2 misma en el aplicativo GESDOC

Respuesta ejercicio Derecho de Réplica.

Considerando que mediante memorando 2026IE0005229 del 08 de mayo de 2026 se concedió plazo de tres (3) días hábiles para que los procesos IVC, RF, BS, SI, DE, GF, AL, ATC, FD, FP, GH realizaran replica de los resultados presentados en el informe preliminar de seguimiento normativo de las PQRSD – segundo semestre de 2025, hasta el día 13 de mayo de 2026 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
Despacho del Ministro	Direccionamiento Estratégico	2026IE0005668	14/05/2026
Oficina de Control Interno	Evaluación y Seguimiento	2026IE0005626	14/05/2026

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 Despacho del Ministro con radicado No. 2026IE0005668 del 14 de mayo de 2026:

H – SI – 03 – 2026 – Oportunidad de respuesta a las PQRSD fuera de términos.

En atención al memorando del 8 de mayo de 2026, radicado No.2026IE0005192, mediante el cual el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano remitió el documento de nominado “ Informe preliminar de seguimiento PQRSD Segundo semestre de 2025”, remitido por la Oficina de Control Interno en ejercicio de las funciones previstas

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

en la Ley 87 de 1993, el artículo 17 del Decreto 648 de 2017 y el Plan Anual de Auditoría Interna 2026, el Despacho del Ministro se permite emitir el siguiente pronunciamiento general frente a los hallazgos comunicados.

Una vez revisada la matriz de radicados sin respuesta, se evidenció que parte de los registros corresponden a comunicaciones que no constituyen derechos de petición en los términos de la Ley 1755 de 2015, al tratarse de invitaciones institucionales, felicitaciones, citaciones o comunicaciones de carácter protocolario, las cuales no contienen solicitud expresa orientada a obtener información, pronunciamiento o actuación administrativa por parte de la entidad. En consecuencia, dichos registros no generan obligación legal de respuesta ni activación de términos PQRSD, razón por la cual su inclusión obedece a criterios de clasificación documental y no a una omisión en la gestión.

Respecto de los casos identificados con presunta extemporaneidad, se precisa que corresponden en su mayoría a situaciones puntuales asociadas a procesos de consolidación, verificación y validación de información previa a la emisión de respuesta, así como a condiciones operativas derivadas del cierre de vigencia fiscal, en el cual se presentó una disminución temporal de la capacidad operativa por restricciones presupuestales y finalización de contratos de apoyo a la gestión. Estas circunstancias generaron ajustes en los tiempos de respuesta sin que ello implique falta de gestión o inactividad administrativa.


Del análisis general de la información se concluye que la mayoría de las PQRSD fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y que los casos de extemporaneidad representan una proporción marginal frente al total de solicitudes gestionadas, sin evidenciarse un incumplimiento sistemático o estructural en el proceso.

De igual forma, el Despacho del Ministro ha venido implementando acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión de PQRSD, incluyendo el seguimiento permanente en el sistema GESDOC, la priorización de radicados próximos a vencimiento, la implementación de alertas de control de términos, y ajustes en la planeación del recurso humano en periodos de alta carga operativa, con el fin de optimizar la oportunidad en las respuestas.

En consecuencia, se concluye que los hallazgos evidenciados obedecen principalmente a diferencias en la clasificación de algunas comunicaciones frente al concepto de PQRSD, situaciones operativas de carácter transitorio y eventos puntuales de extemporaneidad de baja materialidad, sin que ello implique una afectación estructural en la gestión institucional de las peticiones.

En los radicados 2025ER0039900, 2025ER0037280, 2025ER0036450, 2025ER0034017 y 2025ER0025180, la respuesta fue emitida de manera extemporánea ya que en el cierre de la vigencia fiscal la Entidad enfrentó una disminución temporal de su capacidad operativa para atender derechos de petición, debido a la terminación de contratos de apoyo y a restricciones presupuestales que impidieron su renovación inmediata. Esta situación generó retrasos involuntarios en la respuesta; no obstante, la Entidad se encuentra adelantando las gestiones contractuales necesarias para vincular el personal requerido y priorizar la atención oportuna de las peticiones ciudadanas.

Con respecto a los radicados 2025ER0039340, 2025ER0037568, 2025ER0036477, 2025ER0036327, 2025ER0035267, 2025ER0032845, 2025ER0032191,

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

2025ER0030967, 2025ER0030521, 2025ER0022382 y 2025ER0022057 se precisó que la comunicación allegada correspondía a una invitación protocolaria, la cual no se encuentra contemplada dentro de las modalidades de derecho de petición previstas en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación administrativa o resolución por parte de la entidad. En consecuencia, dicho radicado no generaba obligación legal de respuesta en los términos establecidos para las PQRS.

Por otro lado los radicados 2025ER0028447, 2025ER0028018, 2025ER0023224, 2025ER0023147, 2025ER0022789, 2025ER0022381 y 2025ER0019989, se verificó que la respuesta fue emitida mediante los radicados No. 2025EE0031534, 2025EE0032253, 2025EE0025593, 2025EE0025372, 2025EE0025573, 2025EE0023700 y 2025EE0020305 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.


El radicado 2025ER0031576 se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0033428 dentro del término legal aplicable, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.

Respecto a los radicados 2025ER0028345, 2025ER0024960, 2025ER0023651 y 2025ER0021327 la respuesta fue emitida mediante radicados No. 2025EE0032308, 2025EE0028037, 2025EE0026866 y 2025EE0024671 con un (1) día hábil de extemporaneidad frente al término de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.

Frente a los radicados 2025ER0026421 y 2025ER0024477 la respuesta fue emitida mediante radicados No. 2025EE0031469 y 2025EE0027435 se presentó extemporaneidad en la atención del trámite frente al término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación, revisión y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.

Los radicados 2025ER0038010, 2025ER0036240, 2025ER0032972, 2025ER0032122, 2025ER0029582, 2025ER0029180, 2025ER0029054, 2025ER0024330, 2025ER0023875, 2025ER0023535, 2025ER0023216, 2025ER0022977, 2025ER0022785, 2025ER0022679, 2025ER0022200, 2025ER0021835, 2025ER0020784, 2025ER0020392, 2025ER0019894 y 2025ER0019810 se emitió respuesta, encontrándose dentro del término legal previsto en la Ley 1755 de 2015, una vez efectuado el cómputo de los quince (15) días hábiles, excluyendo sábados, domingos y festivos oficiales aplicables y se adoptan medidas correctivas e instrucciones precisas dirigidas a optimizar los tiempos de respuesta y garantizar el acatamiento integral de los términos legales consagrados en la Ley 1755 de 2015.

Adicionalmente, frente a los radicados 2025ER0035141, 2025ER0035151 y 2025ER0036357 identificados inicialmente sin respuesta, se incluyó en la matriz el número de radicado con el que fueron atendidos. En el otro caso, correspondiente al radicado 2025ER0020179, se trataba de una felicitación de cumpleaños la cual no requiere respuesta institucional, toda vez que no constituye un derecho de petición en los términos del artículo 23 de la Constitución Política ni de la Ley 1755 de 2015, al no

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

contener una solicitud respetuosa orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación o resolución por parte de la entidad. Por consiguiente, se trata únicamente de una manifestación de carácter personal y protocolario que no genera obligación legal de respuesta por parte de la administración.

Una vez revisado el pronunciamiento emitido por el Despacho del Ministro frente a los hallazgos comunicados en el “Informe preliminar de seguimiento PQRSD – Segundo semestre de 2025”, la Oficina de Control Interno evidenció que la dependencia presentó aclaraciones y precisiones relacionadas con la naturaleza de los radicados, así como justificaciones frente a determinados casos de extemporaneidad identificados durante el ejercicio de seguimiento.


En relación con los radicados clasificados inicialmente como solicitudes sin respuesta, se observa que la dependencia argumenta que parte de las comunicaciones correspondían a invitaciones institucionales, felicitaciones y comunicaciones de carácter protocolario que, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, no constituyen derechos de petición y, por tanto, no generan obligación legal de respuesta. Sobre este aspecto, la Oficina de Control Interno considera pertinente que el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano continúe fortaleciendo los criterios de clasificación y tipificación documental en el sistema GESDOC, con el fin de evitar inconsistencias en la identificación y seguimiento de las PQRSD, así como asegurar uniformidad en los reportes institucionales.

Frente a los casos de presunta extemporaneidad, se evidenció que la dependencia reconoce la existencia de respuestas emitidas fuera del término legal, indicando como principales causas situaciones asociadas a la consolidación y validación de información, así como limitaciones operativas derivadas del cierre de la vigencia fiscal y la disminución temporal de personal de apoyo. Si bien dichas circunstancias explican parcialmente los retrasos presentados, la Oficina de Control Interno considera importante reiterar que las situaciones administrativas u operativas no suspenden el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, razón por la cual resulta necesario fortalecer los mecanismos de planeación, seguimiento y control interno que permitan garantizar la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.

De otra parte, se evidenció que para algunos radicados inicialmente reportados como extemporáneos o sin respuesta, la dependencia aportó los respectivos números de radicado de salida mediante los cuales se atendieron las solicitudes dentro del término legal aplicable.

En este sentido, la Oficina de Control Interno observa la necesidad de fortalecer la trazabilidad y asociación de respuestas en el sistema GESDOC, toda vez que la ausencia de relación entre radicados de entrada y salida afecta la confiabilidad de la información reportada y dificulta las labores de seguimiento y verificación.

Finalmente, la Oficina de Control Interno reconoce las acciones de mejora informadas por el Despacho del Ministro relacionadas con el seguimiento en GESDOC, priorización de radicados próximos a vencimiento, implementación de alertas y fortalecimiento de la planeación del recurso humano. No obstante, se recomienda continuar implementando controles preventivos y correctivos que permitan mejorar la calidad, integridad y consistencia

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

de la información reportada, así como garantizar una gestión más eficiente y oportuna de las PQRSD conforme a los principios de eficacia, celeridad y responsabilidad administrativa.

Réplica enviada por la Oficina de Control Interno con radicado No. 2026IE0005626 del 14 de mayo de 2026:

De manera atenta, se presenta la respectiva réplica frente al hallazgo relacionado con la oportunidad en la respuesta de las PQRSD fuera de los términos establecidos, conforme a lo señalado en el Informe Preliminar de Seguimiento PQRSD–Segundo Semestre de 2025, comunicado a la Oficina de Control Interno mediante radicado No. 2026IE0005229 del 8 de mayo de 2026, en los siguientes términos:

Una vez realizada la verificación correspondiente en el aplicativo de Gestión Documental, la Oficina de Control Interno evidenció que los radicados relacionados en el informe cuentan con respuesta asociada y fueron atendidos dentro de los términos establecidos.

Para mayor claridad, se anexa archivo en Excel con las respectivas justificaciones y soportes correspondientes.


De acuerdo con la información contenida en la matriz “Fuera de Términos con EE”, la Oficina de Control Interno 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:

2025ER0022498: Con respecto al radicado La solicitud fue atendida dentro de los términos establecidos y correspondía a la Oficina de Planeación. Asimismo, se informó a la Oficina de Control Interno el 30 de julio. Es importante precisar que el día 7 de agosto correspondía a un día festivo; no obstante, la respuesta fue remitida por correo electrónico dentro de los tiempos establecidos, debido a que el sistema Gesdoc presentaba fallas. La respuesta fue enviada mediante el radicado No. 2025IE0011151, como insumo de respuesta remitido a la Oficina de SIC dentro de los términos requeridos.

2025ER0021485 El requerimiento fue recibido el 22 de julio de 2025 a las 9:00 a. m., correspondiente a un traslado realizado por parte de la Contraloría. Se trata de un documento de carácter restringido. La actuación se compone de dos respuestas: una dirigida al peticionario, identificada con el radicado No. 2025EE0024264, la cual fue emitida el 12 de agosto de 2025 dentro de los términos establecidos, con un día de anticipación al vencimiento; y otra dirigida al ente de control, identificada con el radicado No. 2025EE0024326, respondida igualmente el 12 de agosto de 2025 dentro de los términos correspondientes.

2025ER0038048: la respuesta al presente requerimiento debía realizarse a través del sistema SIRECI, conforme a la exigencia establecida por la Contraloría. En ese sentido, la actuación quedó registrada en dicha plataforma. Asimismo, el 2 de enero se emitió respuesta informando el procedimiento realizado. De igual manera, el 31 de diciembre de 2025 fue enviado el consecutivo No. 3140206302025-12-10.

2025ER0028503: La respuesta al requerimiento se gestionó a través de dos radicados diferentes, debido a que inicialmente se remitió una respuesta parcial y posteriormente se envió la respuesta final con la información completa. En ese sentido, mediante el radicado No. 2025EE0029544 del 23 de septiembre de 2025, se remitió una respuesta parcial dentro del plazo establecido, el cual vencía el

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

jueves 25 de septiembre. Posteriormente, la información fue complementada y finalizada mediante el radicado No. 2025EE0029886, dando respuesta integral al requerimiento.

2025ER0028148: La solicitud presentada por Serviaseo correspondía a un requerimiento efectuado por el ente dentro de un proceso relacionado con la adjudicación de un contrato. La respuesta fue gestionada por el área de contratación y atendida dentro de los términos establecidos por la herramienta "Contraloría Responde". El requerimiento fue recibido mediante traslado realizado el 16 de septiembre de 2025, en atención a la comunicación generada el 11 de septiembre de 2025. Asimismo, es importante resaltar que la respuesta debía emitirse en el marco del proceso contractual correspondiente, razón por la cual se dio trámite oportuno dentro de los tiempos establecidos.


Como resultado del análisis efectuado a la réplica presentada frente al hallazgo relacionado con la oportunidad en la respuesta de las PQRSD, la Oficina de Control Interno evidenció que los radicados observados cuentan con aclaraciones y soportes que permiten establecer que algunas respuestas fueron atendidas dentro de los términos establecidos, aunque no quedaron registradas oportunamente en el aplicativo Gesdoc o fueron gestionadas a través de plataformas externas como SIRECI y Contraloría Responde.

Asimismo, se identificó que en algunos casos las respuestas fueron emitidas mediante varios radicados, incluyendo respuestas parciales y complementarias, lo cual generó diferencias en los reportes utilizados para el seguimiento.

No obstante, se reitera la necesidad de fortalecer los controles relacionados con el registro y asociación oportuna de las respuestas en el sistema de gestión documental, con el fin de garantizar la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de la información reportada.

4. CONCLUSIONES

- El Ministerio del Deporte evidencia avances en la gestión de las PQRSD; sin embargo, se evidencia que se persiste en debilidades en la oportunidad de respuesta dado que el 23,87% de los radicados (12.412) fueron gestionados fuera de términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Se evidencia debilidades en los controles de validación y conciliación de la información reportada, así como posibles fallas en el registro, actualización o clasificación de los radicados en el sistema GESDOC.
- Las inconsistencias identificadas en los reportes institucionales afectan la adecuada medición del cumplimiento de los términos legales, limitan la toma de decisiones oportunas y pueden generar observaciones por parte de los organismos de control.
- 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, lo cual evidencia debilidades en las acciones de mejora ante la oportunidad de respuesta.
- Se presentan debilidades en la medición, articulación y trazabilidad de los indicadores asociados a los controles preventivos del riesgo de corrupción - R1 en el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

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

- La recurrencia de respuestas extemporáneas evidencia la necesidad de fortalecer la gestión y articulación interna, con el fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y mejorar la atención al ciudadano.
- Las situaciones identificadas afectan la oportunidad y eficiencia en la gestión de las PQRSD, por lo que se requiere implementar acciones de mejora orientadas al control, monitoreo y seguimiento oportuno de los requerimientos recibidos.

5. RECOMENDACIONES


- Las dependencias competentes deben formular, adoptar y socializar lineamientos claros y diferenciados para la anonimización de peticionarios en denuncias generales, de violencia basada en género y de corrupción, incorporando procedimientos, responsables, controles y mecanismos de seguimiento que fortalezcan la protección de datos sensibles, conforme a la normativa vigente.
- La Secretaría General, en articulación con las dependencias involucradas, definir y adoptar un plan de acción con responsables, cronograma y recursos asignados para viabilizar la implementación del punto de atención en el Centro de Alto Rendimiento (CAR).
- Fortalecer el registro y reporte de las capacitaciones sobre el manejo de GESDOC, garantizando la inclusión de información completa relacionada con las dependencias participantes y el número de asistentes, con el fin de facilitar el seguimiento, la evaluación y la toma de decisiones institucionales.
- Implementar controles y mecanismos de seguimiento sobre la correspondencia enviada por correo certificado, garantizando que todos los envíos y sus respectivas novedades, incluidas las devoluciones, cuenten con un número de radicado asociado que permita su adecuada trazabilidad dentro del sistema. Asimismo, se sugiere realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales del proveedor, con el fin de asegurar la integridad de la información y una adecuada gestión documental.

Cordialmente,

Oficio remitario GESDOC firmado por:

Oscar Alfredo Martínez Rodríguez
Jefe Oficina de Control Interno


Elaboró: Ingrid Alejandra Jiménez Hernández – Contratista OCI

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


Anexos

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


Radicado ER	Justificación
2025ER0039900	En el cierre de la vigencia fiscal la Entidad enfrentó una disminución temporal de su capacidad operativa para atender derechos de petición, debido a la terminación de contratos de apoyo y a restricciones presupuestales que impidieron su renovación inmediata. Esta situación generó retrasos involuntarios en la respuesta; no obstante, la Entidad se encuentra adelantando las gestiones contractuales necesarias para vincular el personal requerido y priorizar la atención oportuna de las peticiones ciudadanas.
2025ER0039340	Respecto del radicado 2025ER0039340, se precisó que la comunicación allegada correspondía a una invitación protocolaria, la cual no se encuentra contemplada dentro de las modalidades de derecho de petición previstas en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación administrativa o resolución por parte de la entidad. En consecuencia, dicho radicado no generaba obligación legal de respuesta en los términos establecidos para las PQRSD.
2025ER0038010	Respecto del radicado 2025ER0038010, correspondiente a una solicitud de información, se emitió respuesta mediante radicado No. 2025EE0042371, encontrándose dentro del término legal previsto en la Ley 1755 de 2015, una vez efectuado el cómputo de los quince (15) días hábiles, excluyendo sábados, domingos y festivos oficiales aplicables.
2025ER0037568	Respecto del radicado 2025ER0037568, se precisó que la comunicación allegada correspondía a una invitación protocolaria, la cual no se encuentra contemplada dentro de las modalidades de derecho de petición previstas en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación administrativa o resolución por parte de la entidad. En consecuencia, dicho radicado no generaba obligación legal de respuesta en los términos establecidos para las PQRSD.
2025ER0037280	En el cierre de la vigencia fiscal la Entidad enfrentó una disminución temporal de su capacidad operativa para atender derechos de petición, debido a la terminación de contratos de apoyo y a restricciones presupuestales que impidieron su renovación inmediata. Esta situación generó retrasos involuntarios en la respuesta; no obstante, la Entidad se encuentra adelantando las gestiones contractuales necesarias para vincular el personal requerido y priorizar la atención oportuna de las peticiones ciudadanas.
2025ER0036477	Respecto del radicado 2025ER0036477, se precisó que la comunicación allegada correspondía a una invitación protocolaria, la cual no se encuentra contemplada dentro de las modalidades de derecho de petición previstas en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación administrativa o resolución por parte de la entidad. En consecuencia, dicho radicado no generaba obligación legal de respuesta en los términos establecidos para las PQRSD.
2025ER0036450	En el cierre de la vigencia fiscal la Entidad enfrentó una disminución temporal de su capacidad operativa para atender derechos de petición, debido a la terminación de contratos de apoyo y a restricciones presupuestales que impidieron su renovación inmediata. Esta situación generó retrasos involuntarios en la respuesta; no obstante, la Entidad se encuentra adelantando las gestiones contractuales necesarias para vincular el personal requerido y priorizar la atención oportuna de las peticiones ciudadanas.
2025ER0036327	Respecto del radicado 2025ER0036327, se precisó que la comunicación allegada correspondía a una invitación protocolaria, la cual no se encuentra contemplada dentro de las modalidades de derecho de petición previstas en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación administrativa o resolución por parte de la entidad. En consecuencia, dicho radicado no generaba obligación legal de respuesta en los términos establecidos para las PQRSD.

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


2025ER0036240	Respecto del radicado 2025ER0036240, correspondiente a requerimiento del Congreso de la República, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0039082 dentro del término legal de cinco (5) días hábiles aplicable a este tipo de solicitudes, encontrándose atendido oportunamente.
2025ER0035267	Respecto del radicado 2025ER0035267, se precisó que la comunicación allegada correspondía a una invitación protocolaria, la cual no se encuentra contemplada dentro de las modalidades de derecho de petición previstas en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación administrativa o resolución por parte de la entidad. En consecuencia, dicho radicado no generaba obligación legal de respuesta en los términos establecidos para las PQRSD.
2025ER0034017	En el cierre de la vigencia fiscal la Entidad enfrentó una disminución temporal de su capacidad operativa para atender derechos de petición, debido a la terminación de contratos de apoyo y a restricciones presupuestales que impidieron su renovación inmediata. Esta situación generó retrasos involuntarios en la respuesta; no obstante, la Entidad se encuentra adelantando las gestiones contractuales necesarias para vincular el personal requerido y priorizar la atención oportuna de las peticiones ciudadanas.
2025ER0032972	Se adoptaron medidas correctivas e instrucciones precisas dirigidas a optimizar los tiempos de respuesta y garantizar el acatamiento integral de los términos legales consagrados en la Ley 1755 de 2015.
2025ER0032845	Respecto del radicado 2025ER0032845, se verificó que la comunicación allegada correspondía a una citación/invitación relacionada con la Reunión Ordinaria No. 2 del Consejo Directivo, la cual no constituye derecho de petición ni requerimiento sujeto a los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener respuesta, información o actuación administrativa por parte de la entidad.
2025ER0032191	Respecto del radicado 2025ER0032191, se precisó que la comunicación allegada correspondía a una invitación protocolaria, la cual no se encuentra contemplada dentro de las modalidades de derecho de petición previstas en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación administrativa o resolución por parte de la entidad. En consecuencia, dicho radicado no generaba obligación legal de respuesta en los términos establecidos para las PQRSD.
2025ER0032122	Respecto del radicado 2025ER0032122, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0033933 dentro del término legal aplicable, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0031576	Respecto del radicado 2025ER0031576, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0033428 dentro del término legal aplicable, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0030967	Respecto del radicado 2025ER0030967, se precisó que la comunicación allegada correspondía a una invitación protocolaria, la cual no se encuentra contemplada dentro de las modalidades de derecho de petición previstas en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación administrativa o resolución por parte de la entidad. En consecuencia, dicho radicado no generaba obligación legal de respuesta en los términos establecidos para las PQRSD.
2025ER0030521	Respecto del radicado 2025ER0030521, se precisó que la comunicación allegada correspondía a una invitación protocolaria, la cual no se encuentra contemplada dentro de las modalidades de derecho de petición previstas en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación administrativa o resolución por parte de la entidad. En consecuencia, dicho radicado no generaba obligación legal de respuesta en los términos establecidos para las PQRSD.

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


2025ER0029582	Respecto del radicado 2025ER0029582, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025IE0010770 dentro del término legal aplicable, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0029180	Respecto del radicado 2025ER0029180, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0033226. Se evidenció extemporaneidad mínima en la atención del trámite, toda vez que la respuesta fue emitida con posterioridad al vencimiento del término legal aplicable, situación asociada a la consolidación y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.
2025ER0029054	Respecto del radicado 2025ER0029054, correspondiente a solicitud de reunión presencial relacionada con el proyecto "Construcción Fase 1 - Complejo Deportivo Municipio de San (...)", se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0032812 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0028447	Respecto del radicado 2025ER0028447, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0031534 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0028345	Respecto del radicado 2025ER0028345, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0032308 con un (1) día hábil de extemporaneidad frente al término de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.
2025ER0028018	Respecto del radicado 2025ER0028018, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0032253 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes, excluyendo sábados, domingos y festivos oficiales aplicables.
2025ER0026421	Respecto del radicado 2025ER0026421, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0031469. Se presentó extemporaneidad en la atención del trámite frente al término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación, revisión y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.
2025ER0025180	En el cierre de la vigencia fiscal la Entidad enfrentó una disminución temporal de su capacidad operativa para atender derechos de petición, debido a la terminación de contratos de apoyo y a restricciones presupuestales que impidieron su renovación inmediata. Esta situación generó retrasos involuntarios en la respuesta; no obstante, la Entidad se encuentra adelantando las gestiones contractuales necesarias para vincular el personal requerido y priorizar la atención oportuna de las peticiones ciudadanas.
2025ER0024960	Respecto del radicado 2025ER0024960, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0028037 con un (1) día hábil de extemporaneidad frente al término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.
2025ER0024485	Respecto del radicado 2025ER0024485, se emitió comunicación de prórroga dentro del término legal aplicable y posteriormente se otorgó respuesta definitiva mediante radicado No. 2025EE0026143, encontrándose atendido el trámite conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.

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


2025ER0024477	Respecto del radicado 2025ER0024477, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0027435. Se presentó extemporaneidad mínima en la atención del trámite frente al término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.
2025ER0024330	Respecto del radicado 2025ER0024477, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0027435. Se presentó extemporaneidad mínima en la atención del trámite frente al término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.
2025ER0023875	Respecto del radicado 2025ER0023875, correspondiente a requerimiento del Congreso de la República, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0025185 dentro del término legal de cinco (5) días hábiles aplicable a este tipo de solicitudes, encontrándose atendido oportunamente.
2025ER0023535	Respecto del radicado 2025ER0023535, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0027433 con cinco (5) días hábiles de extemporaneidad frente al término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación, revisión y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.
2025ER0023651	Respecto del radicado 2025ER0023651, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0026866 con un (1) día hábil de extemporaneidad frente al término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.
2025ER0023224	Respecto del radicado 2025ER0023224, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0025593 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0023216	Respecto del radicado 2025ER0023216, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0025593 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0023147	Respecto del radicado 2025ER0023147, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0025372 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0022977	Respecto del radicado 2025ER0022977, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0025587 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0022789	Respecto del radicado 2025ER0022789, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0025573 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.

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

2025ER0022785	Respecto del radicado 2025ER0022785, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0025551 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0022679	Respecto del radicado 2025ER0022679, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0026090 con dos (2) días hábiles de extemporaneidad frente al término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.
2025ER0022382	Respecto del radicado 2025ER0022382, se precisó que la comunicación allegada correspondía a una invitación protocolaria, la cual no se encuentra contemplada dentro de las modalidades de derecho de petición previstas en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación administrativa o resolución por parte de la entidad. En consecuencia, dicho radicado no generaba obligación legal de respuesta en los términos establecidos para las PQRSD.
2025ER0022381	Respecto del radicado 2025ER0022381, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0023700 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0022200	Respecto del radicado 2025ER0022200, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0023488 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0022057	Respecto del radicado 2025ER0022057, se verificó que la comunicación allegada correspondía a una invitación protocolaria relacionada con el Primer Congreso Nacional de Turismo Deportivo de Colombia, la cual no constituye derecho de petición ni requerimiento sujeto a los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento o actuación administrativa por parte de la entidad.
2025ER0021856	Respecto del radicado 2025ER0021856, se verificó que la comunicación allegada correspondía a una carta de felicitación de cumpleaños, la cual no constituye derecho de petición ni requerimiento sujeto a los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, por cuanto no contenía solicitud orientada a obtener información, pronunciamiento o actuación administrativa por parte de la entidad.
2025ER0021835	Respecto del radicado 2025ER0021835, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0025587 con cuatro (4) días hábiles de extemporaneidad frente al término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.
2025ER0021327	Respecto del radicado 2025ER0021327, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0024671 con tres (3) días hábiles de extemporaneidad frente al término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.

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

2025ER0020784	Respecto del radicado 2025ER0020784, la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0023883 con tres (3) días hábiles de extemporaneidad frente al término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, situación asociada al proceso de consolidación y validación de la información requerida para la emisión de la respuesta institucional.
2025ER0020392	Respecto del radicado 2025ER0020392, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0022223 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0019989	Respecto del radicado 2025ER0019989, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0020305 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0019894	Respecto del radicado 2025ER0019894, se verificó que la respuesta fue emitida mediante radicado No. 2025EE0022275 dentro del término legal de quince (15) días hábiles previsto en la Ley 1755 de 2015, encontrándose atendido oportunamente conforme al cómputo de los días hábiles correspondientes.
2025ER0019810	Se adoptaron medidas correctivas e instrucciones precisas dirigidas a optimizar los tiempos de respuesta y garantizar el acatamiento integral de los términos legales consagrados en la Ley 1755 de 2015.
2025ER0020179	La felicitación de cumpleaños allegada no requiere respuesta institucional, toda vez que no constituye un derecho de petición en los términos del artículo 23 de la Constitución Política ni de la Ley 1755 de 2015, al no contener una solicitud respetuosa orientada a obtener información, pronunciamiento, actuación o resolución por parte de la entidad. Por consiguiente, se trata únicamente de una manifestación de carácter personal y protocolario que no genera obligación legal de respuesta por parte de la administración.
2025ER0035141	2026EE0007266 17 de marzo de 2026.
2025ER0035151	2026EE0007266 17 de marzo de 2026.
2025ER0036357	2026EE0005431 04 de marzo de 2026.

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

Anexo 2 Relación radicados fuera de términos – Respuesta Réplica Oficina de Control Interno

Radicado ER	Justificación
2025ER0022498	<p>La solicitud fue atendida dentro de los términos establecidos y correspondía a la Oficina de Planeación. Asimismo, se informó a la Oficina de Control Interno el 30 de julio.</p> <p>Es importante precisar que el día 7 de agosto correspondía a un día festivo; no obstante, la respuesta fue remitida por correo electrónico dentro de los tiempos establecidos, debido a que el sistema Gesdoc presentaba fallas.</p> <p>La respuesta fue enviada mediante el radicado No. 2025IE0011151, como insumo de respuesta remitido a la Oficina de SIC dentro de los términos requeridos.</p>
2025ER0021485	<p>El requerimiento fue recibido el 22 de julio de 2025 a las 9:00 a. m., correspondiente a un traslado realizado por parte de la Contraloría. Se trata de un documento de carácter restringido.</p> <p>La actuación se compone de dos respuestas: una dirigida al peticionario, identificada con el radicado No. 2025EE0024264, la cual fue emitida el 12 de agosto de 2025 dentro de los términos establecidos, con un día de anticipación al vencimiento; y otra dirigida al ente de control, identificada con el radicado No. 2025EE0024326, respondida igualmente el 12 de agosto de 2025 dentro de los términos correspondientes.</p>
2025ER0038048	<p>La respuesta al presente requerimiento debía realizarse a través del sistema SIRECI, conforme a la exigencia establecida por la Contraloría. En ese sentido, la actuación quedó registrada en dicha plataforma.</p> <p>Asimismo, el 2 de enero se emitió respuesta informando el procedimiento realizado. De igual manera, el 31 de diciembre de 2025 fue enviado el consecutivo No. 3140206302025-12-10.</p>
2025ER0028503	<p>La respuesta al requerimiento se gestionó a través de dos radicados diferentes, debido a que inicialmente se remitió una respuesta parcial y posteriormente se envió la respuesta final con la información completa.</p> <p>En ese sentido, mediante el radicado No. 2025EE0029544 del 23 de septiembre de 2025, se remitió una respuesta parcial dentro del plazo establecido, el cual vencía el jueves 25 de septiembre. Posteriormente, la información fue complementada y finalizada mediante el radicado No. 2025EE0029886, dando respuesta integral al requerimiento.</p>
2025ER0028148	<p>La solicitud presentada por Serviaseo correspondía a un requerimiento efectuado por el ente de control dentro de un proceso relacionado con la adjudicación de un contrato.</p> <p>La respuesta fue gestionada por el área de contratación y atendida dentro de los términos establecidos por la herramienta “Contraloría Responde”. El requerimiento fue recibido mediante traslado realizado el 16 de septiembre de 2025, en atención a la comunicación generada el 11 de septiembre de 2025.</p> <p>Asimismo, es importante resaltar que la respuesta debía emitirse en el marco del proceso contractual correspondiente, razón por la cual se dio trámite oportuno dentro de los tiempos establecidos.</p>