



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CI 059

Bogotá, 17 de julio de 2013

Doctor:
ANDRES BOTERO PHILLIPSBOURNE
Director
Coldeportes

Referencia: Informe de los PQRS, durante el primer semestre del 2013

Respetado Doctor Botero:

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su 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.

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.

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.

De acuerdo con lo anterior me permito presentar informe de las solicitudes recibidas durante el primer semestre del año 2013.

RECIBIDAS	877
TRAMITADAS	799
EN TRAMITE	77
VENCIDAS	1

Fuente: página Coldeportes- Atención al Ciudadano

La Solicitud vencida, corresponde a Concepto de Coldeportes frente al Proyecto de ley 219 de 2012 "Por medio del cual se establecen los lineamientos de la Jornada Escolar Complementaria para los establecimientos educativos oficiales". La cual fue remitida a las instancias competentes para su trámite y determinación de responsabilidades por el incumplimiento.



SOLICITUDES DE PQRS POR ÁREAS

DEPENDENCIA	No Solicitudes	% Participación
ATENCIÓN AL CIUDADANO	222	25
DIRECCION INSPECCION VIGILANCIA	262	30
DIRECCIÓN DE FOMENTO	55	6
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO	69	8
DIRECCIÓN DE HERRAMIENTAS	74	8
DIRECCIÓN GENERAL	10	1
ADMINISTRATIVA	5	1
ANTIDOPAJE	4	0
TALENTO HUMANO	8	1
JURIDICA	113	13
PLANEACIÓN	6	1
SECRETARÍA GENERAL	11	1
SUBDIRECCIÓN	38	4
TOTAL	877	100

Fuente: Sistema PQRS Atención al Ciudadano

Tipo de Petición	Frecuencia	% Participación
Queja – Reclamo	20	2
Derecho de Petición	190	22
Consulta	638	73
Sugerencia	5	1
Felicitaciones	2	0
Información y certificaciones	14	2
Denuncias	8	1
Total	877	100

Fuente: Sistema PQRS Atención al Ciudadano



De lo anterior se concluye que la Dirección de Inspección Vigilancia y Control, conforme a su rol Misional, es el área a donde se dirigen el mayor número de solicitudes y verificada su trámite, todas fueron resueltas oportunamente; con respecto a las denuncias presentadas ocho (8) en total para el primer semestre, cinco de estas (5) corresponden a temas relacionados con presuntas irregularidades de los organismos del Sistema Nacional del Deporte y tres (3) se relacionan con cumplimiento de funciones misionales de la Dirección Técnica de Inspección Vigilancia y Control, la cuales se encuentran en trámite de respuesta.

Recomendación

- Se recomienda al área de atención al ciudadano fortalecer los procesos de capacitación frente a términos y condiciones establecidos en el Código Contencioso Administrativo ley 1437 de 2007 y Circular 06 de 2012 de Coldeportes, con el propósito de concientizar a funcionarios sobre el deber de responder debida y oportunamente las peticiones del ciudadano.
- Actualización en el sistema PQRS de responsables de dar respuesta a Peticiones de los ciudadanos.
- Revisión del Software sobre confiabilidad del conteo de términos para respuesta ya que se han encontrado inconsistencia en la generación de la información.
- A través del área de atención al ciudadano es necesario fortalecer el seguimiento a la respuesta en cuanto a pertinencia y retroalimentar a las áreas respecto a debilidades encontradas.

ACUERDOS PARA LA PROSPERIDAD

Con Corte a 30 de Junio de 2013 la entidad presenta el siguiente reporte:

Institución Líder	Estado Acción	Actualidad Reportes	Total
COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte, la Re	Realizada	Actualizado	45
	Agrupada	-	0
	Cerrada o No viable	Actualizado	2
	Aceptación	-	0
	En Proceso	Actualizado	28
		Desactualizado	0
		Sin Reporte	0
Institucion Lider: COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte la Re - TOTAL			75

Página 1 de 8. [[Anterior](#)] 1 2 3 4 5 6 7 8 [[Próximo](#) >>]



La oficina de Planeación, presenta como Compromisos con Alto Riesgo de Cumplimiento 8 acciones que se encuentran vencidas distribuidas así:

AREA	TOTAL
DIRECCIÓN DE HERRAMIENTAS	4
PAZ Y CONVIVENCIA	1
SUPERATE	1
FOMENTO	1
PLANEACIÓN	1
TOTAL	8

Código Acción	Acción	Fecha último reporte	Semaforo	Area Responsable
1822	Coldeportes estudiará, en conjunto con los entes locales y territoriales, un modelo para la concesión y/o administración de escenarios deportivos, que garantice su mantenimiento y uso público y propondrá la reglamentación del uso de los escenarios deportivos para que no se utilicen en actividades diferentes a la práctica de disciplinas deportivas. Entidades Involucradas: Coldeportes, Entes locales y territoriales.	09/05/2013	Rojo	HERRAMIENTAS
1823	Coldeportes concertará con los entes territoriales, que son los que otorgan las certificaciones, los estándares para la certificación de la infraestructura deportiva municipal. Entidades Involucradas: Coldeportes, Departamentos	09/05/2013	Rojo	HERRAMIENTAS
2372	Coldeportes trabajará articuladamente con la Secretaría Municipal de Deporte en la implementación de un programa para la instalación de encuentros urbanos tanto físicos (infraestructura) como sociales (lúdicas y artísticas) en las comunas 14, 15, 16, 20 y 21 que apunte a la promoción de la convivencia, lo cual se llevará a cabo a través del Programa "Gestor del Deporte", el cual además de la formación integral para los niños, niñas, jóvenes y adolescentes recuperará 2 placas deportivas, en la comuna 20 y en una comuna del Distrito de Agua Blanca. Entidades Involucradas: Coldeportes, Alcaldía Municipal de Cali - Secretaría de Deporte.	27/02/2013	Rojo	CONVIVENCIA Y PAZ
2518	Coldeportes implementará el programa Supérate y el programa Gestor de Deporte dentro del marco de Convivencia y Paz, en los municipios de Plan de Consolidación (Ataco, Chaparral, Rioblanco, Planadas) y otros priorizados para atender a los niñas, niños, adolescentes escolarizados y no escolarizados. Entidades Involucradas: COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte, Municipios, DPS.	27/02/2013	Rojo	SUPERATE

Fuente: Oficina Planeación Coldeportes



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Código Acción	Acción	Fecha último reporte	Semaforo	Area Responsable
1811	Coldeportes, a través del Programa de Escuelas Virtuales de deportes, unificará los fundamentos de los deportes a través de materiales, capacitaciones, estableciendo requisitos de funcionamiento de cada uno de los deportes. Entidades Involucradas: Coldeportes.	09/05/2013	Amarillo	FOMENTO
2141	Coldeportes hará el levantamiento de un inventario de escenarios deportivos y recreativos en diferentes municipios del país que evidencien las condiciones o existencia de espacios apropiados para la práctica deportiva y recreativa de la primera infancia y familias gestantes, con el fin de incluir en los programas de cofinanciación, adecuación y construcción de escenarios deportivos estos criterios diferenciales para esta población. En el lineamiento estratégico de infancia, niñez y adolescencia de Coldeportes, se incluirá un capítulo específico que haga referencia a la primera infancia para hacerlo evidente en la estrategia de la institución y hacerlo extensivo como herramienta de diseño de política pública para alcaldes y gobernadores electos en la construcción de sus Planes de Desarrollo territoriales. Entidades Involucradas: Coldeportes,	27/02/2013	Amarillo	HERRAMIENTAS
2643	Coldeportes con el apoyo de la Alta Consejería para Las Regiones y la Participación Ciudadana, convocarán una mesa de trabajo especial con los Alcaldes del Departamento de Antioquia, cuyo objeto será la revisión de la distribución que se hace en materia de Cultura y Deportes de acuerdo a lo estipulado por en el Conpes 148. - Apoyo a los Juegos de la Calle del Municipio de Caldas. Entidades Responsables: COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte, Alta Consejería para las Regiones, Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Cultura, Indeportes Antioquia.	30/05/2013	Amarillo	PLANEACION
3178	Coldeportes impulsará y cofinanciará los Juegos Escolares Centroamericanos y del Caribe en 2013 cuya sede es Armenia, por aprox. \$5 mil millones de pesos. Entidades Involucradas: COLDEPORTES - Departamento Administrativo del Deporte, Alcaldía de Armenia y Gobernación del Quindío	27/02/2013	Amarillo	HERRAMIENTAS

Fuente: Oficina Planeación Coldeportes

Se evidencia un importante avance en el seguimiento y actualización oportuna al estado de los Compromisos de los APPS, sin embargo persisten acciones que no han logrado concretarse y que requieren revisión y determinación de la viabilidad de las mismas.

NORMA LUCIA AVILA QUINTERO

Jefe Oficina de Control Interno

Auditor: Ana Patricia Pineda/ Profesional Especializada



Bogotá DC, 3 de Julio de 2013

OCI 051

Doctora:
ADRIANA TERESA QUITIAN MARIN
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Coldeportes

Referencia: Informe Final de Auditoria Grupo Atención al Ciudadano

Cordial Saludo.

Por medio del presente escrito, me permito remitir informe final de auditoría al Grupo de Atención al Ciudadano.

I. Objetivo

Evaluar la gestión del grupo interno de atención al ciudadano y generar las observaciones y recomendaciones que permitan corregir oportunamente las desviaciones y lograr los objetivos institucionales.

II. Alcance

El Proceso de Auditoria adelantado por profesionales de la oficina de control interno permitió evaluar la gestión del área y la verificación de cumplimiento en los siguientes aspectos:

1. Avances en la Implementación de Política Nacional de Atención al Ciudadano
2. Estructuración y cumplimiento del Plan de Acción
3. Verificación del cumplimiento de las funciones descritas en la Creación de Grupos Internos de Trabajo



III. Desarrollo de la Auditoria

a. VERIFICACION DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Situación Encontrada

ACTIVIDAD	INDICADOR	AVANCE
1. Actualización de procesos y procedimientos internos relacionados con la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de conformidad con la norma.	Procedimientos Actualizados / Procedimientos Requieren Intervención.	Se encuentra en revisión el procedimiento; aun no se encuentra aprobado, ni socializado. Avance de la actividad 33%
2. Definición del portafolio de servicios de la entidad.	Portafolio de Servicios Socializado / Portafolio Requerido Política Nacional	Se tienen identificados los insumos para la Construcción; se elaboró documento para ferias nacionales de atención al ciudadano. Avance de la actividad 33%
3. Adecuación física de la Oficina, señalización conforme a parámetros del Programa Nacional de servicio al Ciudadano.	Oficina Adecuada	No se ha presentado avances en la vigencia 2013. Avance de la actividad 0%
4. Participación ferias Nacionales de Atención al Ciudadano.	Participación de Coldeportes en Ferias Nacionales / Ferias Nacionales Programadas.	Coldeportes participó en Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano en Arauca y San Jose del Guaviare. Avance de la actividad 50%
5. Acciones de sensibilización sobre Cultura de Atención al Ciudadano	Sensibilizaciones Realizadas / Sensibilizaciones Programadas.	Se avanzó en diseño de documentos: Manual para la Atención al ciudadano; Pautas para la resolución de Conflictos, Estrategia 5s



ACTIVIDAD	INDICADOR	AVANCE
		Se programó capacitación sobre servicio al ciudadano. Se tienen programadas 4 actividades de Sensibilización sobre Cultura de Atención al Ciudadano- Avance 25%
6. Plan de fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano.	Plan Implementado	A través del Manual de atención al ciudadano se pretende fortalecer los siguientes canales de atención: <ul style="list-style-type: none">• Atención Presencial• Página web (PQRS, Redes Sociales)• Buzón de Sugerencias• Línea Telefónica Avance 25%
7. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Mediciones Realizadas / Mediciones Programadas.	Mediciones Programadas: <ul style="list-style-type: none">• Satisfacción de Respuesta de PQRS_D• Ferias Nacionales• Programas y Proyectos de Impacto a nivel Nacional.• Tramites y Servicio Avance 25%

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Continuar con el proceso de implementación del Plan de Atención al ciudadano, haciendo especial énfasis en el cumplimiento de actividades como:

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

b. PLAN DE ACCION GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Situación Encontrada

El diseño del Plan de acción no permite evidenciar la gestión adelantada por el grupo interno de trabajo, existen deficiencias en la definición de objetivos y metas del área, actividades generales no dan cuenta de los compromisos del área frente al Plan Estratégico Institucional.

Se presentan 3 actividades generales para el desarrollo del plan así:

- **Seguimiento a la Actualización del web site**

Actualización de equipos y programas

Consultada la página web de COLDEPORTES se constató que el Link de atención al Ciudadano se han eliminado las barreras de comunicación; permitiendo un fácil acceso al sistema con una información conceptual sobre el tipo de queja, reclamo, petición o solicitud; los tiempos que la ley establece para dar respuesta, canales y horarios de atención además de los links de Oferta de Empleo, Tramites y Servicios, Preguntas Quejas y Reclamos.



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- **Fortalecimiento de Canales de atención al Ciudadano**

Implementar el Chat – Actividades de Divulgación promoción de eventos
Trámites y Servicios Actualizado

La página Web de COLDEPORTES ofrece al ciudadano información deportiva actualizada con las últimas noticias relacionada con eventos nacionales e internacionales, informes de gestión con invitación previa a organismos del Estado, Entes Departamentales del Deporte y ciudadanía en general para que participen evalúen y presenten inquietudes y/o propuestas de mejoramiento a los resultados de gestión de la Entidad..

El Grupo de Atención al ciudadano canaliza en el Software de PQRS-D las peticiones quejas y reclamos recibidos a través de buzones, correspondencia, atención telefónica, atención personalizada o página Web de COLDEPORTES.

En el informe de Gestión a marzo 31 del 2013, se refleja un incremento de participación ciudadana de un 16.35% con respecto del año anterior cifra que demuestra la gestión adelantada por el grupo y que además refleja que cada día más la ciudadanía está utilizando los medios dispuestos por COLDEPORTES para acceder a sus derechos, merece especial atención los resultados del software con un 76%.

Se incrementa solamente en 1% las cifras porcentuales en las encuestas de satisfacción diligenciadas por el ciudadano pasa de 6% al 7% frente al año anterior lo que indica que no se conoce o no está utilizando este mecanismo como medio de verificación y de evaluación.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

Teniendo en cuenta que en promedio se reciben trimestralmente más de 1000 llamadas telefónicas, constituyéndose uno de los medios más importantes por los cuales los ciudadanos se comunican con la Oficina de Atención al Ciudadano, y que en la actualidad no cuentan con un medio tecnológico que permita tener evidencia fidedigna de las peticiones de los ciudadanos.

Se observó que la Oficina del Grupo Interno de Atención al Ciudadano no cuenta con un sistema de grabación telefónica que permita guardar las llamadas telefónicas que los



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

ciudadanos realizan a COLDEPORTES con el propósito de realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; así mismo gestionar la puesta en funcionamiento de la línea gratuita de atención al ciudadano 01800

- **Fortalecimiento Institucional**

Coordinar Capacitaciones: Fortalecimiento de la estrategia 5S, Cero Papel y Reciclon.
Sensibilización en legislación existente para mejorar el servicio al ciudadano
Seguimiento a la actualización del sitio virtual de la Biblioteca del Deporte.

El Grupo de Atención al Ciudadano elaboró y presento a la Dirección de COLDEPORTES la Guía de Eficiencia Administrativa (Cero Papel), adelantó una evaluación por dependencias e informa a través del correo Institucional las áreas que dan respuestas oportunas a las peticiones direccionadas bajo su responsabilidad. El reporte de alerta de software no existen peticiones sin respuesta o con vencimiento de términos Es significativa la disminución de peticiones

Teniendo en cuenta las limitaciones para la medición relacionadas con la formulación de metas (medibles, cuantificables), no se emite porcentaje de avance en la ejecución del Plan.

c.Verificación de Funciones grupos Interno de Trabajo

Situación Encontrada

Conforme lo establece la resolución No 782 de mayo de 2013, el grupo cumple con funciones relacionadas con, atención y administración del sistema PQRS así:

1. Prestar el servicio de atención al ciudadano, identificando las necesidades y generando los correctivos.
2. Análisis y clasificación de las PQRS
3. Capturar y administrar la información relacionada con las PQRS
4. Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano

Se evidencia también que es necesario desarrollar procedimientos y fortalecer actividades relacionadas con otros aspectos de igual importancia en el Servicio de Atención al ciudadano así:



1. Orientar al ciudadano, organización de la entidad, misión, funciones, procesos Portafolio de servicio
2. Atender línea telefónica gratuita, destinada a la recepción de recomendaciones denuncias o críticas que formule el ciudadano.
3. Suministrar los recursos necesarios como: Servicio de Consulta en Sala, prestamos de la normatividad del sector
4. Impulsar e implementar política y cultura de atención al ciudadano, apropiación de comportamientos principios relacionados con la Atención al Ciudadano.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer la implementación de acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, aprobado por el Comité de Desarrollo Administrativo.
- Ajustar el Plan de acción del grupo, teniendo en cuenta lineamientos nacionales sobre Política Nacional de Atención al Ciudadano, así como actividades que permitan medir gestión y logro de metas y objetivos corporativos.
- Actualizar procesos y procedimientos teniendo en cuenta las nuevas funciones y competencias otorgadas al grupo de atención al ciudadano por la normatividad vigente; de manera tal que se facilite el cumplimiento de las funciones establecidas en la resolución de grupos internos de trabajo.
- Acoger la propuesta de señalización, realizada por el Departamento Nacional de Planeación para las áreas de atención en las entidades de la Administración Pública Nacional, con los propósitos de eliminar barreras comunicativas, permitir a los ciudadanos mejorar la identificación de espacios destinados a su atención y servicio y contribuirá una accesibilidad adecuada a ciudadanos en situación de discapacidad discapacitados, mayores adultos, niñez y población vulnerable en genera.
- Gestionar el diseño de espacios físicos, acordes con la Política Nacional de Atención al ciudadano y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Es necesario que se socialicen con los responsables que intervienen en las actividades evaluadas y se adopten los correctivos. Así mismo es pertinente que dichas acciones sean incluidas en los Planes de Mejoramiento por Procesos teniendo en cuenta las



recomendaciones del presente informe y se reporten a esta oficina en un término no superior a quince (15) días calendario, con el fin de realizar posteriormente el seguimiento y verificación de las medidas propuestas.

Cordialmente,

NORMA LUCIA AVILA QUINTERO
Jefe Oficina de Control Interno

Auditor: Gabriel Gomez Pulido / Profesional Especializado.