	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

Medellín, 31/01/2024



Para: LUIS FERNANDO BEGUÉ TRUJILLO	Dependencia: GERENCIA
De: LIBIER JIMÉNEZ PEÑA	Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDf, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023.

Cordial saludo Doctor Luis Fernando;

En cumplimiento 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 y el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Indeportes Antioquia, realiza seguimiento a la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad y a la operatividad de los diferentes canales habilitados por la Entidad para la recepción y respuesta de las mismas.

Para la elaboración de este documento, se tuvo en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema Mercurio, gestor documental del Instituto, tipificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, registradas durante el período analizado.


Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la Entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a las diferentes dependencias y los requerimientos de los ciudadanos.

1. PROCESO: Servicio al Ciudadano

2. TIPO DE AUDITORÍA: Seguimiento cumplimiento de ley.

3. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

- Verificar el cumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política, en el que se establece que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades*

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”, por parte de INDEPORTES Antioquia.

- Dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, artículo 76 inciso 2°, que establece: “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”.
- Evidenciar el cumplimiento de 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.

4. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Seguimiento y análisis de las PQRSDF que ingresaron a la Entidad desde el 1º de julio al 31 de diciembre de 2023.


5. LIMITANTES AL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

No se presentaron factores que pudiesen influir en el normal desarrollo de la auditoria.

6. CRITERIOS:

6.1 Fundamentos legales:

- Artículo 23 Constitución Política de Colombia: Establece como Derecho Fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener respuesta.
- Ley 1474 del 2011 Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Inciso 2°: “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”.
- Decreto legislativo 2623 del 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1952 del 2019. Código general disciplinario.
- Ley 2052 de 2020. Racionalización de trámites.
- Decreto 1166 del 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 815 de 2018. Competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.
- Resolución Interna S2021000253 del 21/05/2021. *“Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en Indeportes Antioquia”*.


6.2 Fundamentos procedimentales:

Procedimiento para la Gestión de PQRSDf código P-SC-02 Versión 10 aprobada el 14/11/2023.

7. PRUEBAS DE AUDITORIA E INSTRUMENTOS A APLICAR

Para el desarrollo del informe de seguimiento se aplicó:

- Verificación y análisis de datos del Sistema Mercurio:
 - ✓ Estructura para la atención de PQRSDf.
 - ✓ Canales para la recepción de PQRSDf.
 - ✓ PQRSDf recibidas en el período.
- Seguimiento a planes de mejoramiento.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Verificación y análisis documental (Actos administrativos y procedimientos): Para el Procedimiento para la Gestión de PQRSDf código P-SC-02 Versión 10 aprobada el 14/11/2023.
 - ✓ Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

- ✓ Contexto estratégico.
- ✓ Normograma.
- ✓ Indicadores.
- ✓ Riesgos.
- Las demás que a criterio del auditor se consideraron pertinentes.

Adicionalmente, se generó el reporte de las PQRSDF que han ingresado a la Entidad entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2023, a través del sistema documental Mercurio. Con la información anterior, se hizo una revisión y análisis de los tiempos de respuesta de las PQRSDF, así como del procedimiento y la resolución de adopción del mismo.

Se cuentan los días hábiles, en los plazos de días señalados en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los días vacantes y feriados, a menos que se exprese lo contrario. Los meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.



8. ANALISIS A LA RESPUESTA DEL INFORME PRELIMINAR

No aplica para este informe.

9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

9.1. Fortalezas u Aspectos Favorables

No.	FORTALEZAS U ASPECTOS FAVORABLES
-----	---

No.	FORTALEZAS U ASPECTOS FAVORABLES
1	Automatización de las PQRSD con la creación de un tablero de seguimiento a las mismas, instaurando un botón en cada proceso que llevará al sitio del tablero de PQRSD, de tal manera que cada funcionario pueda identificar el estado de las mismas y las gestione, de esta forma se minimiza el vencimiento de sus PQRSD.
2	Se observó que en la página web del Instituto, un instructivo y un video que le permite el ciudadano conocer el paso a paso para radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, el cual contiene la descripción de cada una de estas tipologías, la normativa que las regula, los tiempos y medios de respuesta de cada una de estas tipologías, el paso a seguir en caso de que se presente una queja, reclamo o denuncia anónima, el uso de los diferentes canales de atención, y los medios de seguimiento a la respuesta.
3	La creación del formato F-GD-46. MALLA DE TEMAS PARA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS EN INDEPORTES ANTIOQUIA, el cual permite unificar criterios para determinar cuándo un radicado es o no una PQRSD y en qué momento se ingresa a la ruta Mercurio PQRSD. La construcción y documentación de este formato permite a quien radica, estandarizar y distinguir entre un trámite, una comunicación asociada a un procedimiento, y una PQRSD, con sus respectivos tiempos de respuesta y flujo de actividades, y en consecuencia, evitar reasignaciones, reclasificaciones y reprocesos, que al final se traducen en trámites oportunos para el Ciudadano.


9.2. Oportunidad de Mejora

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Se invita a tener en cuenta el formato F-GD-46. MALLA DE TEMAS PARA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS RECIBIDOS EN INDEPORTES ANTIOQUIA, el cual es de uso exclusivo del proceso Gestión Documental, como un insumo importante para identificar los diferentes trámites y servicios que se brinda en la entidad, toda vez que en el mismo convergen diferentes asuntos del Instituto. NOTA: oportunidad de mejora para el proceso <u>Servicio al Ciudadano</u> .
2	Es necesario dar continuidad al proceso de construcción y aprobación de la Malla de temas para radicación de documentos recibidos en el Instituto F-GD-46, en la cual se diferencie claramente una PQRSD de las comunicaciones de un proceso o procedimiento, y de los trámites que actualmente se encuentren definidos en el Instituto, así mismo lograr que se identifiquen los temas que corresponden a la competencia de cada una de las dependencias, con el fin de lograr una adecuada asignación de las PQRSD, evitar el redireccionamiento entre dependencias y asegurar una gestión y trámite eficiente de las PQRSD. NOTA: oportunidad de mejora para el proceso <u>Gestión Documental</u> .
3	Se observan otras actividades de los procedimientos misionales y de apoyo que podrían configurarse como trámites, o en su defecto, ser automatizados, a saber: solicitud de apoyo económico a deportistas, Certificación contractual, solicitud de apoyo y/o acompañamiento para la construcción o mejoramiento de escenarios deportivos, entre otros (ver ítem 10.4.5 de este informe, Análisis de recurrencia en los temas o procesos asociados a las PQRSD): Nota: oportunidad de mejora para el proceso <u>Servicio al Ciudadano</u> .
4	En las PQRSD que se observan vencidas o con respuesta inoportuna y que fueron asignadas a la Subgerencia Escenarios Deportivos, se evidencia como principal asunto la solicitud de información relacionada con contratación de obra pública y la construcción de escenarios deportivos, por lo tanto, se recomienda fortalecer la gestión de la información asociada a estos procesos con la construcción de bases de datos, herramientas de seguimiento en tiempo real, construcción de los expedientes contractuales en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica (Líder del proceso contractual), entre otros, con el propósito de agilizar los tiempos de respuesta. Nota: oportunidad de mejora para el proceso Asesoría para <u>Escenarios Deportivos</u> .
5	Se recomienda revisar la documentación de la política de servicio al ciudadano, dado que se presentan dos (2) documentos diferentes, evidenciando uno de ellos con fecha del 2022 en la página transparencia de la entidad y otro del año 2019 en SharePoint- Modelo Integrado de Gestión. –MIPG. Nota: oportunidad de mejora para el proceso <u>Servicio al Ciudadano</u> .

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
6	<p>Verificado el Manual de funciones vigente en el Instituto aprobado mediante Resolución 0001 del 18/01/2021 y sus modificaciones (Resolución S2023000062 del 23/01/2023), no se observa dentro de la descripción de las funciones esenciales asignadas a los cargos de Subgerentes y jefes de dependencia validar, aprobar y/o dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRSDF que le sean asignadas por competencia a las áreas que lideran, lo que implica deficiencias en la estructura de control sobre el trámite de PQRSDF por la falta de segregación de las actividades de proyección, revisión y aprobación de las respuestas. Adicionalmente, se observó en algunos casos que la respuesta asociada no se encuentra firmada por el jefe de dependencia o Subgerente, se encuentra firmada por un profesional universitario (ver radicados 202302007204, 202302008147, 202302011259, 202302011260, entre otros).</p> <p>Nota: oportunidad de mejora para el proceso <u>Talento Humano</u>.</p>
7	<p>Respecto a los reportes generados desde el aplicativo Mercurio, y teniendo en cuenta los ajustes efectuados al Procedimiento para la Gestión de PQRSDF, código P-SC-02, Versión 10, aprobada el 14/11/2023, se reitera la recomendación de incluir en dichos reportes, el tiempo de respuesta o fecha límite de respuesta, de acuerdo al tipo de solicitud y a los términos establecidos por Ley. Lo anterior, con el fin de fortalecer el sistema de alertas y controles respecto a la oportunidad en el trámite y respuesta a las PQRSD.</p> <p>Nota: oportunidad de mejora para el proceso <u>Servicio al Ciudadano</u>.</p>
8	<p>Si bien la Certificación Contractual fue descentralizada de la Oficina Asesora Jurídica, paralelamente se observa que las dependencias con mayor número de contratistas son las mismas dependencias con mayor número de PQRSD asignadas, lo que generaría cuellos de botella adicionales en dichas dependencias, implicando incumplimientos en los términos de respuesta y persistencia del problema detectado.</p> <p>Por lo anterior, es posible concluir que el problema detectado fue trasladado a otras dependencias, más no cuenta con una solución de fondo que ataque la causa raíz, la cual corresponde a la parametrización y articulación de los sistemas de información del Instituto y a la definición y regulación de los trámites en línea para público interno y externo (Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano – Línea: Gestión eficiente de Trámites y Servicios, cumplimiento de la Ley 692 de 2005).</p> <p>Contando con la parametrización o sistematización de la extracción de este tipo de información a través de la página WEB de la Entidad, los servidores públicos encargados del tema podrían enfocarse en otros temas que requieran de mayor análisis o gestión...”.</p> <p>Nota: oportunidad de mejora para el proceso <u>Servicio al Ciudadano</u>.</p>
9	<p>A la fecha del presente informe no se evidenció documentación que soporte el análisis, así como tampoco se evidenció el registro de las acciones de mejora producto de las autoevaluaciones que cada una de las dependencias del Instituto debe adelantar en consideración a los resultados del plan de acción, encuestas de satisfacción (áreas misionales) y el estudio de quejas, denuncias y reclamos recibidos en el periodo, conforme a los numerales 9 y 10 de la Norma ISO 9001 de 2015, bajo la cual se encuentra certificada el Instituto. De acuerdo a lo anterior se corre el riesgo de tener un incumplimiento normativo.</p> <p>NOTA: oportunidad de mejora para los procesos: <u>Juegos Deportivos Institucionales</u> y <u>Apoyo Técnico, Científico y Social para el Alto Rendimiento</u>.</p>
10	<p>Se recomienda adelantar las gestiones necesarias con el fin de parametrizar la plataforma utilizada para la inscripción de deportistas, con el fin de realizar cruces de información con otras bases de datos disponibles (Registraduría, Ministerio/Secretarías de educación, entre otras), con la debida reserva y tratamiento de datos, realizando una verificación estricta del cumplimiento de requisitos generales para la participación de deportistas, lo anterior toda vez que se observa Denuncia anónima relacionada con fraude en Juegos escolares de occidente, revisando que existen debilidades en los controles sobre la veracidad de la información que se registra en la plataforma disponible para la Inscripción de deportistas.</p> <p>NOTA: oportunidad de mejora para el proceso: <u>Juegos Deportivos Institucionales</u>.</p>


9.3. Riesgos / Recomendaciones

Los riesgos corresponden a acciones de carácter preventivo para evitar la posible materialización de un riesgo o el incumplimiento de un procedimiento o norma; así mismo, puede ser la descripción de

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

un riesgo que no se encuentra contemplado en la respectiva matriz y se sugiere tener en cuenta dentro de los controles establecidos.*

NO.	RIESGOS / RECOMENDACIONES
1	<p>En el proceso de Servicio al Ciudadano, se corre el riesgo de no dar cumplimiento a los lineamientos del SGC, así como de posibles hallazgos en auditorías externas al no tener documentado el 100% de las directrices dadas por el SGC y las normas en la materia, evidenciándose las siguientes situaciones:</p> <p>Matriz de necesidades, la misma no se logró evidenciar en los documentos del proceso. Normograma, no se evidenció en el SGC. Contexto estratégico, no se evidencia en documentos del proceso un contexto estratégico particular para el proceso servicio al ciudadano, el que aparece referenciado es el contexto estratégico institucional, el cual fue consolidado antes de la creación del proceso de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Indicadores, al revisar el proceso Servicio al Ciudadano, no se encuentran indicadores de gestión asociados al mismo, el indicador Oportunidad en respuesta a las PQRSDF se encuentra inscrito al proceso Gestión Documental.</p> <p>Nota: riesgo para el proceso <u>Servicio al Ciudadano</u>.</p>
2	<p>El poder realizar una revisión exhaustiva y detallada de los riesgos y controles del proceso Servicio al Ciudadano llevaría a minimizar la posibilidad de materialización de los mismos, lo anterior teniendo en cuenta las situaciones encontradas en el presente informe y referenciadas en el apartado 10.1.</p> <p>Nota: riesgo para el proceso <u>Servicio al Ciudadano</u>.</p>
3	<p>Se corre el riesgo de incumplimiento de la siguiente normativa:</p> <p>Decreto 1072 del 2015, capítulo 6: CAPÍTULO 6 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ARTÍCULO 2.2.4.6.1. Objeto y campo de aplicación. El presente capítulo tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.</p> <p>Resolución 0312 del 13/02/2019 Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.</p> <p>Lo anterior toda vez que, al realizar entrevista con las contratistas de servicio al ciudadano, ubicadas en el hall del primer piso del Instituto, se evidenciaron situaciones no óptimas para desempeñar la labor, tales como: falencias ergonómicas (utilizar sillas que no responde al estándar), nivel de temperatura no óptimo.</p> <p>Nota: riesgo para el proceso <u>Talento Humano</u>.</p>
4	<p>A la fecha existe debilidad en el cumplimiento de la Dimensión 6 del MIPG "Gestión del Conocimiento", teniendo en cuenta que no existe personal de planta para el manejo de la oficina de servicio al ciudadano, el mismo estaba en cabeza de la Subgerente administrativa y financiera, un profesional de libre nombramiento y remoción y dos contratistas, cuyos nombramientos fueron hasta el 03/01/2024. Si bien es cierto se dejó información documentada no se tienen al día de hoy personal atendiendo esa área, ni desempeñando las labores por ellos realizadas en la materia.</p> <p>Aunado a lo anterior, es importante tener presente el cumplimiento a la ley 1474 del 2011, 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.</p> <p>Nota: riesgo para el proceso <u>Servicio al Ciudadano</u>.</p>

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024


NO.	RIESGOS / RECOMENDACIONES
5	<p>Se corre el riesgo de incumplimiento normativo ante las intermitencias con relación a las PQRSD de carácter anónimas, toda vez que el día 19/12/2023 al ingresar al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y colocar una PQRSDf anónima el mismo obliga a diligenciar algunos campos que por su carácter de ANONIMA no tendrían razón de ser. Adicionalmente, validando lo anterior con el proceso de Servicio al Ciudadano se encontró el tiquet # 5950 del 18/12/2023 en el mismo sentido, interpuesto por las funcionarias del proceso y al 27/12/2023 estaba sin responder y sin solucionar, posteriormente esta situación se subsana, sin embargo, el día 22/01/2024 se intentó interponer una queja anónima, lo cual no fue posible, el sistema pedía datos que se suponen reservados (evidencia apartado 10.5)</p> <p>Nota: riesgo para el proceso <u>Gestión de la plataforma TIC</u>.</p>

9.4 Observaciones / No Conformidades

Observaciones: Corresponden a incumplimientos de la normativa aplicable, procesos, procedimientos, políticas, manuales, entre otros. Aplica para las auditorías de la Oficina de Control Interno*

No conformidades: Corresponden al Incumplimiento de un requisito de la norma del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2011. Aplica para las auditorías del SGC*

No.	OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES
1	<p>CRITERIO: Procedimiento para la Gestión de PQRSDf código P-SC-02 Versión 10 aprobada el 14/11/2023.</p> <p>CONDICIÓN: Solicitadas las evidencias a las diferentes dependencias de la Entidad, del cumplimiento de las actividades H12 y V14 del procedimiento enunciado, se detectó que solo cuatro (4) áreas dan cumplimiento a la actividad H12 y solo una y de forma verbal da cumplimiento a la actividad V14.</p> <p>POSIBLES CAUSAS: Desconocimiento del procedimiento.</p> <p>POSIBLES CONSECUENCIAS: Incumplimiento del procedimiento y de las directrices emanadas desde el SGC.</p> <p>NOTA: observación para el proceso Servicio al Ciudadano.</p>
2	<p>Criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSD.</p> <p>Condición: Se observa debilidad en la aplicación de los controles por parte de los jefes de dependencia, enlaces y gestores, en el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDf asignadas, cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento, aplicación de la ruta PQRSDf en Mercurio, relacionamiento de la respuesta a la ruta, coordinación entre dependencias competentes, cumplimiento en los términos para traslado por competencia a otras entidades, acciones a llevar a cabo para aclarar solicitudes confusas, generación de respuestas de fondo, entre otros. Lo anterior implica la materialización reiterativa del riesgo "Posibilidad de afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSD".</p> <p>Posibles Causas: Desconocimiento normativo.</p> <p>Posibles Consecuencias: el Instituto podrá verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por el no cumplimiento de la ley.</p> <p>NOTA: observación para los procesos: Juegos Deportivos Institucionales, Apoyo Técnico, Científico y Social para el Alto Rendimiento, Asesoría para Escenarios Deportivos, Jurídica, Investigación, Talento Humano.</p>
3	<p>Criterio: numeral 2.4.3.3 Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 "4. Mecanismo de seguimiento en línea: El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSDf".</p> <p>Condición: La opción de seguimiento a PQRSDf en la página web, presenta dificultades, al no dejar hacer rastreo. Adicional a lo anterior, se tiene una Queja en la cual el peticionario indicó el día 31/08/2023, que la opción de</p>

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

No.	OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES
	seguimiento al estado de las PQRSDF en la página web institucional presentaba errores, los mismos que a la fecha aún persisten. Posibles Causas: Desconocimiento normativo Posibles Consecuencias: el Instituto podrá verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por el no cumplimiento de la ley NOTA: observación para el proceso Gestión de la plataforma TIC

9.5. Resumen resultados de auditoría

Total Fortalezas	Total Oportunidades de Mejora	Total Riesgos / Recomendaciones	Total Observaciones / No Conformidades
3	10	5	3

10. PRUEBA DE RECORRIDO (Pruebas de auditoría e instrumentos aplicados)

10.1. Riesgos y Controles

Dentro del proceso Servicio al Ciudadano se identifican los siguientes cinco (5) riesgos de gestión, los cuales se encuentran asociados directamente a la gestión de las PQRSDF:

- Posibilidad de afectación reputacional al interior de la entidad por **no dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios y público en general.**
- Posibilidad de afectación reputacional por **incumplimiento a las directrices dadas el instituto debido a entrega extemporánea de la información o respuesta al usuario.**
- Posibilidad de afectación reputacional por **incumplimiento de los indicadores dados por los lineamientos que definió la oficina asesora de planeación.**
- Posibilidad de afectación reputacional debido al **reporte de información de baja calidad por parte de atención al ciudadano.**
- Posibilidad de pérdida reputacional por **insatisfacción del grupo de valor debido a una orientación inadecuada en la prestación del servicio.**

Al hacer un análisis detallado de los mismos se encuentran las siguientes situaciones:

Riesgo	Causa Raíz	Descripción del control	Observación OCI
Posibilidad de	Personal insuficiente	los profesionales	1.No se identifica en la descripción en el

Riesgo	Causa Raíz	Descripción del control	Observación OCI
afectación reputacional al interior de la entidad por no dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios y público en general	para poder atender el alto volumen de tareas que se tiene en la Oficina Asesora de Planeación.	encargados del servicio al ciudadano verifican que la información sea suministrada en forma oportuna y completa	riesgo de la causa raíz (el porqué), según los lineamientos dados por <i>Función Pública "Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6"</i> y la Oficina Asesora de Planeación*. 2.No se identifica la relación entre la causa raíz y el riesgo. 3. La descripción del control no cumple con los estándares definidos por el <i>Función Pública, "Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6"</i>

Riesgo	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del control	Observación OCI
Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento a las directrices dadas el instituto debido a entrega extemporánea de la información o respuesta al usuario	Incumplimiento a las directrices dadas por Planeación Departamental	Entrega extemporánea de la información.	el líder del proceso conjuntamente con el equipo verifica el cumplimiento de los términos de entrega de información	1. Revisar la causa inmediata y la causa raíz no siendo claro para esta oficina si efectivamente existe una correlación entre las mismas y el riesgo, siendo ellas más probablemente un efecto. 2. La descripción del control no cumple con los estándares definidos por el <i>Función Pública, "Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6"</i>

Riesgo	Descripción del control	Responsable de Ejecutar el Control	Periodicidad de Ejecución del Control	Observación OCI
Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento de los indicadores dados por los lineamientos que definió la oficina asesora de planeación	El Profesional verificará los datos de cada uno de los indicadores consignados en las fichas del aplicativo, una vez identificados los que tienen dificultades en el diseño enviará solicitud al equipo de seguimiento de planeación departamental para revisar la posibilidad de ajustarlos.	Líder administrativa y financiera	Semestral	1 La descripción del control no cumple con los estándares definidos por el <i>Función Pública, "Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6"</i> 2. No es claro para esta oficina como semestralmente se validará la ficha de indicadores y se procederá al ajuste de los mismos. 3. El responsable de ejecutar el control no es el enunciado en la descripción del control.

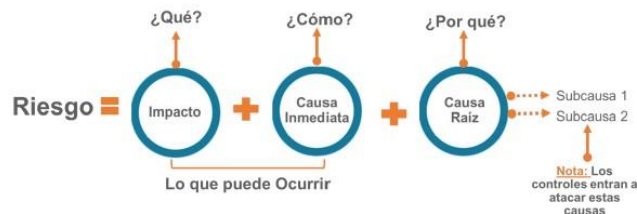
Riesgo	Descripción del control	Responsable de Ejecutar el Control	Observación OCI
Posibilidad de afectación reputacional debido al reporte de información de baja calidad por parte de atención al ciudadano	El profesional validará la información enviada tenga la calidad y la oportunidad esperada, la registra como salida no conforme	Líder administrativa y financiera	1. La descripción del control no cumple con los estándares definidos por el <i>Función Pública, "Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6"</i> 2.El responsable de ejecutar el control no es el enunciado en la descripción del control

Riesgo	Descripción del control	Observación OCI
Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción del grupo de valor debido a una orientación inadecuada en la prestación del servicio.	El profesional hará seguimiento a las personas encargadas del servicio y a las PQRS además que velaran por la capacitación e inducción a los funcionarios	La descripción del control no cumple con los estándares definidos por el <i>Función Pública, "Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6"</i>

Nota: * tomado de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 6

2.5 Descripción del riesgo: la descripción del riesgo debe contener todos los detalles que sean necesarios y que sea fácil de entender tanto para el líder del proceso como para personas ajenas al proceso. Se propone una estructura que facilita su redacción y claridad que inicia con la frase **POSIBILIDAD DE** y se analizan los siguientes aspectos:

Figura 10 Estructura propuesta para la redacción del riesgo



10.2. Plan de Mejoramiento

A continuación, se realiza una discriminación y análisis de las acciones que se encuentran abiertas asociadas al Procedimiento Gestión PQRSDF:

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
TIC-06	<p>De existir la forma de realizar la parametrización o sistematización de la extracción de información como: Certificación de Ingresos y Retenciones en la Fuente y solicitud certificado laboral por la página WEB de la Entidad; el Instituto ahorraría tiempo en los servidores públicos de la Entidad encargado del tema que se podría aprovechar en la respuesta oportuna de todas las solicitudes.</p> <p>Asunto: Informe de seguimiento segundo semestre de 2022 a la atención, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD, radicadas en la Entidad de acuerdo a la Ley. radicado 202301001120 del 02/02/2023</p>	<p>24/01/2024. El ultimo avance reportado fue del 17/05/2023, sin que se tuviera una conclusión. Se revisó la carpeta de evidencia y no existe información al respecto."</p>
TIC-07	<p>Durante el segundo semestre de 2022, la solicitud de Certificación Contractual se configuró como el principal cuello de botella en la Oficina Asesora Jurídica, la Certificación Contractual fue descentralizada desde esta oficina. Se observa que las dependencias con mayor número de contratistas son las mismas dependencias con mayor número de PQRSD asignadas, lo que generaría cuellos de botella adicionales en dichas dependencias, implicando incumplimientos en los términos de respuesta y persistencia del problema detectado. Por lo anterior, es posible concluir que el problema detectado fue trasladado a otras dependencias, más no cuenta con una solución de fondo que ataque la causa raíz, la cual corresponde a la parametrización y articulación de los sistemas de información del Instituto y a la definición y regulación de los trámites en línea para público interno y externo (Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano - Línea: Gestión eficiente de Trámites y Servicios, cumplimiento de la Ley 692 de 2005).con la parametrización o sistematización de la extracción de este tipo de información a través de la página WEB de la Entidad, los servidores públicos encargados del tema podrían enfocarse en otros temas que requieran de mayor análisis o gestión.</p> <p>Asunto: Informe de seguimiento segundo semestre de 2022 a la atención, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD, radicadas en la Entidad de acuerdo a la Ley. radicado 202301001120 del 02/02/2023</p>	<p>24/01/2024 El ultimo seguimiento fue el consignado en el mes de MAYO del 2023, no presenta avances.</p>

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
TIC-10	<p>Asunto: Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2023. Radicado del 28/07/2023 202301013438.</p> <p>No se cuenta con un ambiente de pruebas en el sistema Mercurio, en el que se simule el ambiente de producción durante las capacitaciones internas, lo que causa un mayor número de radicados tramitados como PQRSD en los reportes que se generan desde dicho sistema.</p>	<p>Se revisa la acción con el fin de hacer verificación en el marco del Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. No se tienen plan de mejoramiento y no se evidencian tampoco seguimientos que den cuenta del avance-.</p> <p>En el presente informe se ratifica que siguen realizando pruebas en el ambiente de producción.</p>
SC-05	<p>En el autodiagnóstico realizado para la gestión de la política de servicio al ciudadano, se tienen las líneas de acción 3 y 5: Administración y fortalecimiento de canales de atención y Gestión eficiente de PQRSD respectivamente; las cuales tienen un porcentaje de cumplimiento del 37 y 49% correspondientemente, las mismas reflejan una puntuación para la Entidad baja que señalando un riesgo inminente de incumplimiento. Se recomienda tomar las acciones pertinentes que lleven a mejorar sustancialmente el resultado antes mencionado.</p> <p>Asunto: Informe de seguimiento segundo semestre de 2022 a la atención, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD, radicadas en la Entidad de acuerdo a la Ley. radicado 202301001120 del 02/02/2023.</p>	<p>Esta acción viene del proceso Mejoramiento Continuo bajo el número MC-21.</p> <p>Continua pendiente la gestión a la línea de acción 3. Administración y fortalecimiento de canales de atención.</p>
SC-06	<p>Verificar la posibilidad de interponer una línea única para la atención de PQRSD con el fin de poder tener trazabilidad del total de requerimientos que entran a la Entidad. (Auditoría de Control Interno a las PQRSD 202201011191)</p>	<p>La acción continua pendiente evidenciándose en la auditoría varias falencias a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se tiene teléfono físico 2. La contratista tienen que permanecer el 100% del tiempo con la diadema puesta para poder escuchar si el teléfono suena por Webex. 3. Se contaba al 31/12/2023 con dos personas, las cuales, al estar en calidad de contratistas, no tenían que cumplir horario laboral, por lo tanto, existen espacios de tiempo donde no se contesta el teléfono.
PJ-34	<p>Asunto: Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2023. Radicado del 28/07/2023 202301013438.</p> <p>Criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes</p>	<p>Se tiene el plan de mejoramiento elaborado con fecha de cierre del 28/02/2024; sin embargo, al día 24/01/2024 no se evidencia seguimiento. En el presente informe se vuelve a presentar nuevamente la situación, lo cual se podría haber evitado de tomar a tiempo las medidas correctivas.</p>

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
	tipologías PQRSD. Condición: Se observa debilidad en la aplicación de los controles por parte de los jefes de dependencia, enlaces y gestores, en el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDF asignadas, cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento, aplicación de la ruta PQRSDF en Mercurio, relacionamiento de la respuesta a la ruta, coordinación entre dependencias competentes, cumplimiento en los términos para traslado por competencia a otras entidades, acciones a llevar a cabo para aclarar solicitudes confusas, generación de respuestas de fondo, entre otros.	
TH-28	Asunto: Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2023. Radicado del 28/07/2023 202301013438. Criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSD. Condición: Se observa debilidad en la aplicación de los controles por parte de los jefes de dependencia, enlaces y gestores, en el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDF asignadas, cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento, aplicación de la ruta PQRSDF en Mercurio, relacionamiento de la respuesta a la ruta, coordinación entre dependencias competentes, cumplimiento en los términos para traslado por competencia a otras entidades, acciones a llevar a cabo para aclarar solicitudes confusas, generación de respuestas de fondo, entre otros	Al día 24/01/2024 no se ha elaborado el plan de mejoramiento incumpliendo con lo establecido en el instructivo DILIGENCIAMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL Código: I-MC-01; el tiempo para la elaboración del plan de mejoramiento venció el 20/08/2023. En el presente informe se vuelve a presentar nuevamente la situación, lo cual se podría haber evitado de realizar a tiempo plan de mejoramiento y tomar las medidas correctivas.
GF-41	Asunto: Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2023. Radicado del 28/07/2023 202301013438. Criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSD. Condición: Se observa debilidad en la aplicación de los controles por parte de los jefes de dependencia, enlaces y gestores, en el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDF asignadas, cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento, aplicación de la ruta PQRSDF	Se da cierre eficaz a la acción, una vez validados los seguimientos y evidencias aportadas.

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
	en Mercurio, relacionamiento de la respuesta a la ruta, coordinación entre dependencias competentes, cumplimiento en los términos para traslado por competencia a otras entidades, acciones a llevar a cabo para aclarar solicitudes confusas, generación de respuestas de fondo, entre otros	
CD-20	<p>Asunto: Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2023. Radicado del 28/07/2023 202301013438.</p> <p>Criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSD.</p> <p>Condición: Se observa debilidad en la aplicación de los controles por parte de los jefes de dependencia, enlaces y gestores, en el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD asignadas, cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento, aplicación de la ruta PQRSD en Mercurio, relacionamiento de la respuesta a la ruta, coordinación entre dependencias competentes, cumplimiento en los términos para traslado por competencia a otras entidades, acciones a llevar a cabo para aclarar solicitudes confusas, generación de respuestas de fondo, entre otros</p>	Cerrada. Elaboraron plan de mejoramiento y evidenciaron el cumplimiento de actividades.
AC-30	<p>Asunto: Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2023. Radicado del 28/07/2023 202301013438.</p> <p>Criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSD.</p> <p>Condición: Se observa debilidad en la aplicación de los controles por parte de los jefes de dependencia, enlaces y gestores, en el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD asignadas, cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento, aplicación de la ruta PQRSD en Mercurio, relacionamiento de la respuesta a la ruta, coordinación entre dependencias competentes, cumplimiento en los términos para traslado por competencia a otras entidades, acciones a llevar a cabo para aclarar solicitudes confusas, generación de respuestas de fondo, entre otros</p>	<p>La acción fue cerrada el 07/11/2023. Sin embargo, en posterior informe realizado por la OCI con radicado N°202301024953 del 27 de diciembre del 2023 se evidencia que la situación se sigue presentado.</p> <p>En el presente informe se vuelve a presentar nuevamente la situación, razón por la cual la observación se coloca de nuevo al proceso.</p>

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
AT-16	<p>Asunto: Informe de seguimiento a la atención, trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2023. Radicado del 28/07/2023 202301013438.</p> <p>Criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSD.</p> <p>Condición: Se observa debilidad en la aplicación de los controles por parte de los jefes de dependencia, enlaces y gestores, en el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD asignadas, cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento, aplicación de la ruta PQRSD en Mercurio, relacionamiento de la respuesta a la ruta, coordinación entre dependencias competentes, cumplimiento en los términos para traslado por competencia a otras entidades, acciones a llevar a cabo para aclarar solicitudes confusas, generación de respuestas de fondo, entre otros.</p>	Cerrada. Elaboraron plan de mejoramiento y evidenciaron el cumplimiento de actividades.


10.3. Estructura para la atención de PQRSD:

El Instituto Departamental de Deportes de Antioquia -INDEPORTES Antioquia-, cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad- SGC- en el cual se tiene el proceso de Servicio al Ciudadano, en dicho proceso se encuentra documentado el procedimiento Para la Gestión de PQRSD” código: P-SC-02 Versión 10 aprobada el 14/11/2023.

Adicionalmente, se observa en dicho proceso la identificación de los riesgos de gestión y de corrupción, los cuales son trabajados en el apartado 10.1. y el plan de mejoramiento referenciado en el ítem 10.2. del presente informe.

Ahora bien, con respecto a los diferentes ítems que conforman el proceso se tiene:

- Matriz de necesidades, la misma no se logró evidenciar en los documentos del proceso.
- Normograma, no se evidenció en el SGC.
- Contexto estratégico, no se evidencia en documentos del proceso un contexto estratégico particular para el proceso servicio al ciudadano, el que aparece referenciado es el contexto estratégico institucional, el cual fue consolidado antes de la creación del proceso de Servicio al Ciudadano.
- Indicadores, al revisar el proceso Servicio al Ciudadano, no se encuentran indicadores de gestión asociados al mismo, el indicador Oportunidad en respuesta a las PQRSD se encuentra inscrito al proceso Gestión Documental.

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

10.4 PQRSDF recibidas en el periodo:

Se analizó el reporte de las PQRSDF que han ingresado al Instituto entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, dicha información generada a partir del Sistema Mercurio – Índices dinámicos por el Centro de Administración Documental y Archivo CADA del Instituto.

Adicionalmente, se generó el reporte de las comunicaciones recibidas por el Instituto durante el periodo objeto del presente seguimiento, a través del aplicativo Mercurio.

Con la información generada el día 4 de enero de 2024 a través del aplicativo Mercurio, se procedió a realizar verificación y análisis de datos, encontrándose:

10.4.1. Análisis de las comunicaciones recibidas en el Instituto:

Entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2023, el Instituto Departamental para el Deporte de Antioquia recibió un total de 6.545 comunicaciones, de las cuales 983 fueron tipificadas y/o gestionadas como Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia PQRSDF.

Al verificar la referencia o contenido de las comunicaciones recibidas que no fueron tipificadas y/o tramitadas como PQRSDF, se observaron los siguientes radicados que corresponden a una petición o solicitud de información, a saber:


Radicado	Asunto	Dependencia competente	Observación OCI
202302006102	Solicitud de orientación para la elección de representante de Indeportes.	Gerencia	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición. No se observa respuesta asociada al radicado.
202302006141	Solicitud información inscripción a clases de voleibol.	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición. Al no corresponder a la competencia de Indeportes, de acuerdo a la norma aplicable, el Instituto debía dar traslado a la entidad competente.
202302006284	Solicitud de información sobre fundamento legal y procedimiento de equidad con el cual se otorgó auxilio económico.	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	Se reclasificó como comunicación por petición de la Subgerencia de Altos Logros, no obstante corresponde a una solicitud, no se observa respuesta asociada.
202302007089	Solicitud de medallas para competencias internas del municipio de Apartadó.	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición. Se observa respuesta asociada.
202302008059	Solicitud información proceso de reconocimiento deportivo.	Gerencia	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición. Se observa respuesta asociada.
202302010312	Solicitud de información de contacto de la oficina de TIC.	Gerencia	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición. Se observa respuesta asociada.

Radicado	Asunto	Dependencia competente	Observación OCI
202302011673	Solicitud de ampliación de información solicitada en oficio radicado 2023030559671	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición. No se observa respuesta asociada.
202302012170	Solicitud de información de construcción, adecuación y mantenimiento de escenario deportivo en el municipio de Guadalupe Antioquia	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición. No se observa respuesta asociada.
202302012394	Solicitud de conformación de fecha para el evento denominado 1° festival de deportes a motor.	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición. No se observa respuesta asociada.
202302008140	Solicitud implementos deportivos centro educativo la Almería. dejar sin efecto este documento por no ser pertinente el radicado.	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Corresponde a una solicitud, no hay imagen asociada, no se observa respuesta relacionada. Se dejó sin efecto.
202302008093	Solicitud uso saldo sin ejecutar - convenio de apoyo 417 de 2023.	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	Se tipificó como una PQRSDf, no obstante, la ruta no fue finalizada y se tramitó como una comunicación por ser el asunto correspondiente a un proceso contractual. Se observa respuesta relacionada que fue firmada por un profesional del área competente, no se evidencia aprobación de la respuesta por parte del jefe de dependencia.

Frente a lo anterior, se distinguen las siguientes situaciones:

- Si bien se observa que el documento se reclasifica o se tipifica como una comunicación, en algunos casos, requiere de respuesta por parte del Instituto, la cual no se evidencia relacionada a la comunicación.
- En los casos en los que la PQRSDf es reclasificada como una Comunicación, no se observa la debida justificación por parte del jefe de área o servidor asignado del área competente, con la razón por la cual el radicado es reclasificado. En algunos casos se observó que los radicados reclasificados por solicitud de las dependencias, no corresponden a una comunicación, entre otros, al no estar definidas en un proceso, procedimiento o trámite y, por consiguiente, los términos de respuesta aplicables serán los definidos en la Ley 1755 de 2015.
- Se observaron solicitudes cuya respuesta fue emitida por un profesional universitario de las áreas competentes, sin que se evidencie la respectiva revisión y aprobación de la respuesta por parte del Subgerente o Jefe de dependencia.

Frente a lo anterior, se reitera lo manifestado en el Informe de seguimiento a la Gestión de PQRSDf correspondiente al primer semestre de 2023, en el que se indicó:

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

“...se puede observar que aún no existen criterios unificados para determinar cuándo un radicado es o no una PQRSDF y en qué momento se ingresa a la ruta Mercurio PQRSDF; lo que conlleva a que el número de PQRSDF que debieron ser gestionadas sea mayor a las efectivamente relacionadas en el reporte que se genera desde Mercurio. Por lo tanto, se reitera la necesidad de que el líder de la Política de Servicio al Ciudadano, en coordinación con el líder de la Política de Racionalización de Trámites del Instituto, adelanten la construcción y documentación de un listado de asuntos por dependencia, en donde sea posible para quien radica, estandarizar y distinguir entre un trámite, una comunicación asociada a un procedimiento, y una PQRSDF, con sus respectivos tiempos de respuesta y flujo de actividades, y en consecuencia, evitar reasignaciones, reclasificaciones y reprocesos, que al final se traducen en trámites inoportunos para el Ciudadano.

Respecto a los trámites, es importante que, en cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites y Política de Servicio a la Ciudadanía, se identifiquen y se estructuren los trámites internos y externos, y según el caso, se registren a través del SUIT, ya que si bien se cuenta con los trámites “Reconocimiento de la persona jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al sistema nacional del deporte” e “Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al sistema nacional del deporte”, y se observa en la página web de Instituto la opción de agendamiento de cita de asesoría virtual o presencial para ligas y clubes deportivos y la generación del Certificado de Existencia y Representación Legal, se evidencian otras actividades de los procedimientos misionales y de apoyo que podrían configurarse como trámites, o en su defecto, ser automatizados, a saber: Solicitud de apoyo económico a deportistas, Certificación contractual, Solicitud de apoyo y/o acompañamiento para la construcción o mejoramiento de escenarios deportivos, entre otros.

Finalmente, al no contar con otros trámites en el SUIT fuera de los mencionados en el párrafo anterior y al no observarse la definición de tiempos de respuesta a solicitudes asociadas a los procedimientos misionales y de apoyo a la gestión del Instituto, se deben asumir los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 de cara al ciudadano, salvaguardando su derecho de acceso a la Información, y, por lo tanto, deben ingresar a la ruta PQRSDF...”.

Por lo tanto, es necesario dar continuidad al proceso de construcción y aprobación de la Malla de temas para radicación de documentos recibidos en el Instituto F-GD-46, en la cual se diferencie claramente una PQRSDF de las comunicaciones de un proceso o procedimiento, y de los trámites que actualmente se encuentren definidos en el Instituto, así mismo se identifiquen los temas que corresponden a la competencia de cada una de las dependencias, con el fin de lograr una adecuada asignación de las PQRSD, evitar el redireccionamiento entre dependencias y asegurar una gestión y trámite eficiente de las PQRSD.

Adicionalmente, verificado el Manual de funciones vigente en el Instituto aprobado mediante Resolución 0001 del 18/01/2021 y sus modificaciones (Resolución S2023000062 del 23/01/2023), no se observa dentro de la descripción de las funciones esenciales asignadas

a los cargos de Subgerentes y jefes de dependencia validar, aprobar y/o dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRSD que le sean asignadas por competencia a las áreas que lideran, lo que implica deficiencias en la estructura de control sobre el trámite de PQRSD por la falta de segregación de las actividades de proyección, revisión y aprobación de las respuestas.

10.4.2. Análisis de los radicados ingresados a la ruta PQRSD durante el segundo semestre de 2023:

Durante el segundo semestre de 2023, se recibió, tipificó y tramitó un total de 983 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, discriminadas de la siguiente forma:

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
PQRSD recibidas	263	204	187	136	109	84

Fuente: Reporte PQRSD segundo semestre de 2023

Nota: Durante el segundo semestre de 2023, presentó una felicitación relacionada con las gestiones adelantadas por el Instituto durante los Juegos Nacionales llevados a cabo en el eje cafetero.

Durante el segundo semestre de 2023, ingresó un promedio mensual de 164 PQRSD, presentándose una disminución frente al promedio mensual de ingreso obtenido en el segundo semestre de 2022 (201).

A continuación, se presenta la relación de PQRSD ingresadas durante el segundo semestre de 2023, por dependencia y por tipo de solicitud:

Dependencia	Tipo de Trámite	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	Denuncia	1
	Petición	224
	Queja	2
Total Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros		227
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	Denuncia	3
	Petición	212
	Queja	4
	Reclamo	5
Total Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo		224
Subgerencia Administrativa y Financiera	Petición	218
Total Subgerencia Administrativa y Financiera		218
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	Denuncia	2
	Petición	102
	Queja	3
	Reclamo	1
Total Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos		108
Oficina de Talento Humano	Petición	50

Dependencia	Tipo de Trámite	Total
Total Oficina de Talento Humano		51
Oficina Asesora Jurídica	Petición	44
Total Oficina Asesora Jurídica		44
Oficina de Medicina Deportiva	Petición	33
	Queja	1
Total Oficina de Medicina Deportiva		34
Gerencia	Denuncia	1
	Felicitación	1
	Petición	28
	Queja	2
	Reclamo	1
Total Gerencia		33
Oficina Asesora de Planeación	Petición	18
Total Oficina Asesora de Planeación		18
Oficina de Asesora de Comunicaciones	Petición	17
Total Oficina de Asesora de Comunicaciones		17
Oficina de Control Interno	Petición	8
Total Oficina de Control Interno		8
Oficina de Sistemas	Petición	1
Total Oficina de Sistemas		1
Total general		982

Fuente: Reporte PQRSD Segundo semestre de 2023

Del cuadro anterior puede concluirse que, al igual que en el primer semestre de 2023, las dependencias con mayor número de PQRSD asignadas durante el segundo semestre de 2023 corresponden a la Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado (227), la Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo (224), y la Subgerencia Administrativa y Financiera (218).

10.4.3. Oportunidad en el Trámite de PQRSD:

De acuerdo a la información reportada por el CADA en los informes mensuales de seguimiento, se observan los siguientes niveles de oportunidad e inoportunidad en el trámite de las PQRSD que se encontraban con respuesta relacionada al 31/12/2023:

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
% de respuesta oportuna	80%	91%	87%	80%	78%	68%
% Inoportunidad de la respuesta	20%	9%	13%	20%	22%	32%

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2023

En razón al cuadro anterior y en cuanto a la oportunidad en el trámite y respuesta de las PQRSD durante el segundo semestre de 2023, se tiene un promedio mensual del 19,3% de inoportunidad en la respuesta (PQRSD no respondidas dentro de los términos establecidos); siendo la meta del 0% de inoportunidad en el trámite y respuesta a PQRSD.

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

Lo anterior implica la materialización reiterativa del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSD”, y, en consecuencia, el Instituto podrá verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por la violación al derecho de petición.

Adicionalmente, al comparar el nivel promedio de inoportunidad en el trámite y respuesta de las PQRSD y el número de solicitudes recibidas, entre el primero y segundo semestre de 2023, se observa lo siguiente:

Primer semestre de 2023		Segundo semestre de 2023		Observaciones de la Oficina de Control Interno
PQRSD recibidas	Nivel promedio de inoportunidad (%)	PQRSD recibidas	Nivel promedio de inoportunidad (%)	
1008	17	983	19,3	Disminución de 25 PQRSD con relación al primer semestre del 2023. Aumento en los niveles de inoportunidad de respuesta.

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2023


Teniendo en cuenta el comparativo anterior, se observa una disminución en los niveles de oportunidad en el trámite de respuesta, siendo necesario implementar acciones con el fin de alcanzar la meta definida en el procedimiento (100% de oportunidad en el trámite de PQRSD).

Durante el segundo semestre de 2023, se dio trámite a 914 PQRSD, de las cuales 84 se gestionaron por fuera de los términos de respuesta establecidos, conforme se muestra a continuación:

Dependencia	PQRSD Inoportunas
Gerencia	9
Oficina Asesora de Planeación	4
Oficina Asesora Jurídica	11
Oficina de Asesora de Comunicaciones	4
Oficina de Medicina Deportiva	2
Oficina de Talento Humano	4
Subgerencia Administrativa y Financiera	1
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	20
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	5
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	23
Total general	83

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2023

De las 983 PQRSD ingresadas al sistema durante el segundo semestre de 2023, se evidenció que al 31/12/2023, 69 PQRSD no cuentan con respuesta asociada en la ruta work flow de Mercurio, lo que podría implicar que las mismas se encuentren en trámite, sin

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

finalizar la ruta, o en su defecto, se encuentran vencidas, conforme se observa a continuación:

Dependencia	PQRSDF vencidas	PQRSDF en trámite	Total
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	42	2	44
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	7		7
Gerencia	6	1	7
Oficina Asesora Jurídica	1	3	4
Subgerencia Administrativa y Financiera	2	1	3
Oficina de Talento Humano	1		1
Oficina de Medicina Deportiva	1		1
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	1		1
Total general	61	7	68


Fuente: Reporte CADA PQRSDF Segundo semestre de 2023

Frente a los cuadros anteriores asociados a la inoportunidad en las respuestas por dependencia y vencimientos de PQRSDF, es importante indicar lo siguiente:

- En las PQRSDF que se observan vencidas o con respuesta inoportuna y que fueron asignadas a la Subgerencia Escenarios Deportivos, se evidencia como principal asunto la solicitud de información relacionada con contratación de obra pública y la construcción de escenarios deportivos, por lo tanto, se recomienda fortalecer la gestión de la información asociada a estos procesos con la construcción de bases de datos, herramientas de seguimiento en tiempo real, construcción de los expedientes contractuales en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica (Líder del proceso contractual), entre otros, con el propósito de agilizar los tiempos de respuesta.

Adicionalmente, se observó en algunos casos que la respuesta asociada no se encuentra firmada por el jefe de dependencia o Subgerente, se encuentra firmada por un profesional universitario (ver radicados 202302007204, 202302008147, 202302011259, 202302011260, entre otros), lo que evidencia deficiencias en la estructura del control.

- En las PQRSDF que se observan vencidas o con respuesta inoportuna y que fueron asignadas a la Gerencia del Instituto, se evidenció la delegación por competencia a la Subgerencia Escenarios Deportivos y a la Oficina Asesora Jurídica por parte de la Gerencia del Instituto en una proporción superior al 50%, en las que se evidencian las siguientes situaciones:
 - ✓ Proyección inoportuna de la respuesta por parte del área correspondiente (Paso 2 de la Ruta Mercurio).
 - ✓ En algunos casos se observó proyección y firma de la respuesta correspondiente por parte de los jefes de dependencia o Subgerentes, sin que se actualice el índice por la

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

Gerencia, lo que genera que la inoportunidad en la respuesta se atribuya a la Gerencia y no a las áreas que dieron trámite, en los reportes que se generan desde Mercurio (ver radicados 202302008141, 202302008151, entre otros), y por lo tanto no se tomen las correcciones del caso por parte de la dependencia responsable.

- ✓ No se observa respuesta relacionada a la ruta Mercurio correspondiente y/o finalización de la ruta.
- En vista de los resultados obtenidos en el indicador de oportunidad, la Alta Dirección del Instituto debe tomar las medidas correctivas del caso frente a la materialización **reiterativa** del riesgo de gestión del procedimiento Gestión PQRSDF “*Posibilidad de Afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSDF*”; lo anterior teniendo en cuenta que las acciones que se tomaron debido a la materialización del riesgo, establecidas en el mapa de riesgos, corresponden a medidas preventivas que requieren de complementación a través de acciones correctivas, las cuales corresponden a la competencia de la Alta Dirección.

Respecto a los reportes generados desde el aplicativo Mercurio, y teniendo en cuenta los ajustes efectuados al Procedimiento para la Gestión de PQRSDF, código P-SC-02, Versión 10, aprobada el 14/11/2023, se reitera la recomendación de incluir en dichos reportes, el tiempo de respuesta o fecha límite de respuesta, de acuerdo al tipo de solicitud y a los términos establecidos por Ley. Lo anterior, con el fin de fortalecer el sistema de alertas y controles respecto a la oportunidad en el trámite y respuesta a las PQRSD.

10.4.4 Tipificación e identificación de los términos de respuesta:

10.4.4.1 Tipificación:

Las 983 PQRSDF ingresadas a la entidad durante el segundo semestre de 2023, fueron tipificadas de la siguiente manera:

Petición	Queja	Reclamo	Denuncia	Felicitación	Total
956	12	7	7	1	983

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2023

Del cuadro anterior es importante señalar que se observa un aumento en la proporción de quejas, reclamos y denuncias recibidas durante el segundo semestre de 2023 (3%), frente a las recibidas durante el segundo semestre de 2022 y primer semestre de 2023 (2%).

Debido a lo anterior, se procedió con la revisión de los análisis de resultados, indicadores y planes de mejoramiento registrados en el Sistema de Gestión de la Calidad, producto de las autoevaluaciones que cada una de las dependencias del Instituto debe adelantar en consideración a los resultados del plan de acción, encuestas de satisfacción (áreas

misionales) y el estudio de quejas, denuncias y reclamos recibidos en el periodo, conforme a los numerales 9 y 10 de la Norma ISO 9001 de 2015, bajo la cual se encuentra certificada el Instituto

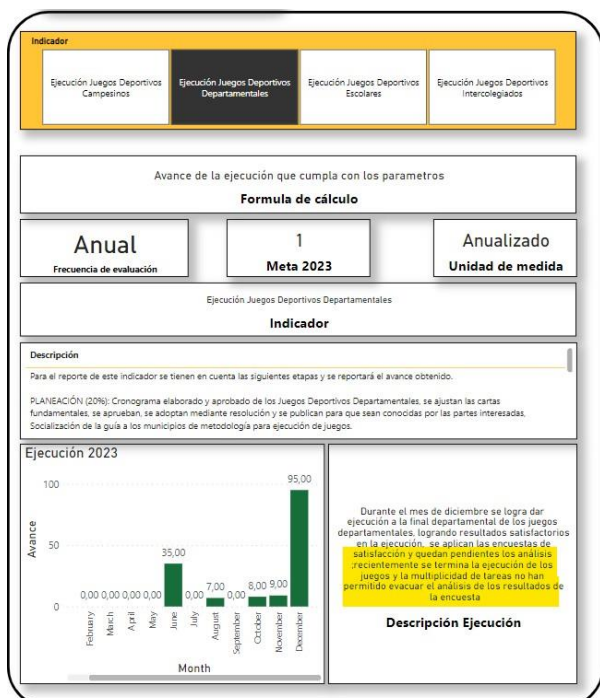


Imagen. Ejemplo verificación medición de indicadores vigencia 2023 SGC.


A la fecha del presente informe no se evidenció documentación de dicho análisis, así como tampoco se evidenció el registro de las acciones de mejora correspondientes; lo que implica deficiencias en el esquema de control efectuado por la primera línea de defensa (líderes de proceso y equipos de trabajo), por la segunda línea de defensa (Comités) y por la línea estratégica (Alta dirección).

A continuación, se presenta una síntesis de los temas asociados a las quejas, denuncias y reclamos recibidos durante el segundo semestre de 2023, con el fin de que la primera y segunda línea de defensa, así como la línea estratégica considere estos asuntos durante la construcción de los planes estratégicos y planes de acción de la administración 2024 – 2027 y tome las correcciones y medidas preventivas del caso:

Temas asociados a los Reclamos recibidos durante el segundo semestre de 2023:

Entre los temas y/o procesos asociados a los siete (7) Reclamos, se encuentran:

- Juegos intercolegiados: Desinformación de aspectos técnicos de la competencia.

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024


- Inconformidades en la final departamental Bádminton – Competencia entre categorías (Edades).
- Reclamo por inconformidad en la final departamental – **Inconsistencias en la Plataforma relacionadas con el registro de resultados e inscripciones tardías de participantes, que de acuerdo a la peticionaria se realizaron durante y después de las competencias.**
- Errores en la emisión de certificados contractuales.
- Situaciones contractuales asociadas a obras y escenarios deportivos.
- **Reclamación sobre lesiones al menor Luis Esteban Polo Burgos según perjuicios sufridos en la práctica de lanzamiento de balas.** tema que debido a la gravedad del asunto requiere de las medidas y acciones del caso, tales como la adquisición y exigencia de pólizas en los contratos que sean celebrados con entrenadores deportivos y ligas para abordar la materialización de este tipo de riesgos que impactan de manera negativa la imagen institucional de la Entidad, la inspección y revisión de las áreas en las que los contratistas del Instituto desempeñan sus funciones, en este caso cerramientos, con el fin de evitar daños a terceros, la definición clara de medidas de seguridad que busquen proteger no sólo la integridad del contratista, sino la de terceros (partiendo de una adecuada definición de riesgos contractuales de acuerdo al objeto), la aplicación de sanciones contractuales (si es el caso), entre otros.

Adicionalmente, en la respuesta dada al peticionario no se profundizó en el hecho mencionado en la reclamación en la que se indica que el entrenador se encontraba practicando lanzamientos de bala “a las afueras de las instalaciones del estadio, fuera de Indeportes y sin ningún tipo de precauciones o con vaya de seguridad”, y si bien el Instituto no es titular del predio donde ocurrieron los hechos, y se cuenta con la figura de las ligas deportivas como un intermediario entre el Instituto y los entrenadores, el contrato de prestación de servicios No.84 de 2023 se suscribió entre el entrenador y el Instituto, y por lo tanto la supervisión y seguimiento al cumplimiento del objeto contractual, en el que se incluyen las conductas y medidas de seguridad adoptadas durante las actividades contratadas, recae sobre el Instituto y por consiguiente, no es posible desligarse de las situaciones que deriven del cumplimiento o incumplimiento de un contrato.

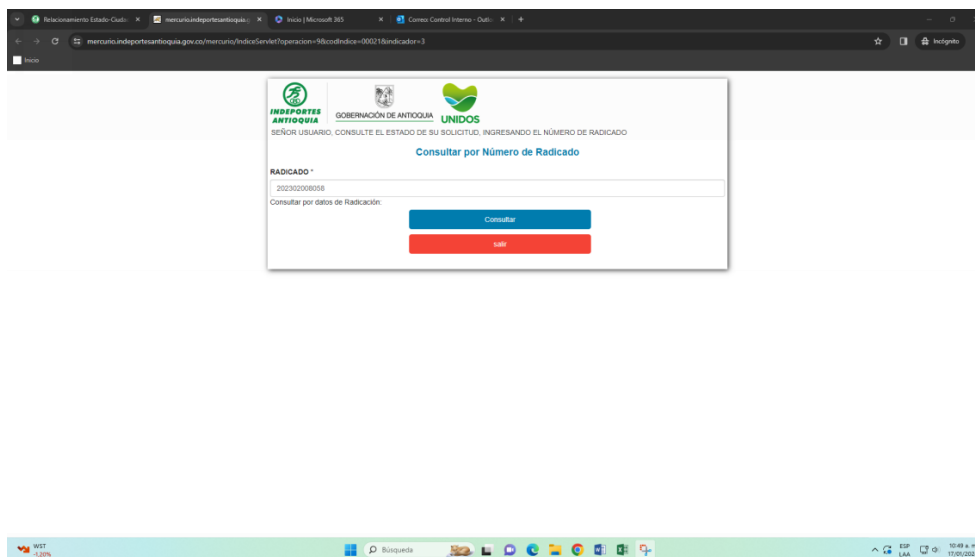
Temas asociados a las Quejas recibidas durante el segundo semestre de 2023:

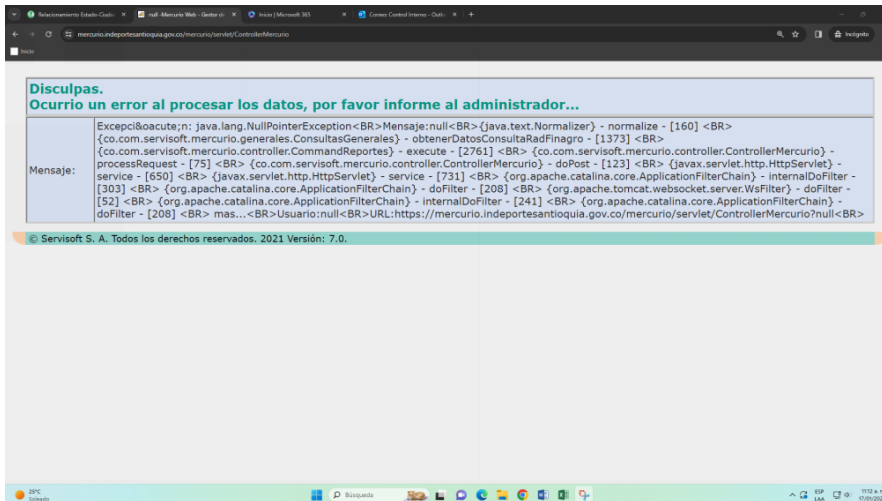
Entre los temas y/o procesos asociados a las 12 quejas recibidas, se encuentran:

- Inconformidades en la fase departamental asociado con la inclusión de modalidades deportivas.

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

- Queja sobre situación presentada en la versión de los juegos Departamentales celebrados en la subregión de Urabá – Cumplimiento de la Carta Fundamental en las disciplinas Karate Do y Judo.
- Solicitud de los requerimientos para ingresar al programa Talentos Antioquia, por ingreso de una persona que no residía en el municipio desde el cual se tramitó la inscripción.
- Quejas sobre acoso psicológico a deportistas en ligas.
- El acoso a deportistas (en cualquiera de sus modalidades) en las ligas
- Descontento por el mal estado de obras y escenarios deportivos: **Tema reiterativo y objeto de hallazgos fiscales, disciplinarios y penales por parte de los entes de control fiscal.**
- Queja por uso inadecuado de la sede villa Náutica Guatapé.
- Queja y Reclamo página web fuera de servicio: En esta queja el peticionario indicó el día 31/08/2023, que la opción de seguimiento al estado de las PQRSDF en la página web institucional presentaba errores, **los cuales a la fecha del presente informe no se han subsanado, incumpliendo lo establecido en el numeral 2.4.3.3 Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020.**






- **Oficio firmado por nueve directores, coordinadores de deportes del Nordeste Antioqueño, descartando participación en los juegos departamentales:** En este oficio señalan como causas de la decisión tomada el incumplimiento a los compromisos pactados en diferentes reuniones, desorden evidenciado en los juegos escolares y juegos campesinos, la imposición de operadores, desconocimiento e inexperiencia del personal de la entidad., entre otros.

Temas asociados a las Denuncias recibidas durante el segundo semestre de 2023:

Entre los temas y/o procesos asociados a las siete (7) Denuncias, se encuentran:

- Denuncia anónima fraude en Juegos escolares de occidente: **Este tema es reiterativo en los diferentes eventos deportivos, observándose que no existe un control efectivo sobre la veracidad de la información que se registra en la plataforma disponible para la Inscripción de deportistas.** Se recomienda adelantar las gestiones necesarias con el fin de parametrizar la plataforma utilizada para la inscripción de deportistas, con el fin de realizar cruces de información con otras bases de datos disponibles (Registraduría, Ministerio/Secretarías de educación, entre otras), con la debida reserva y tratamiento de datos, realizando una verificación estricta del cumplimiento de requisitos generales para la participación de deportistas.
- Solicitud formulación denuncia sobre existencia de hurtos según el Contrato 450 de 2019 y Contrato 565 de 2019: Tema asociado a las obras de construcción, terminación e interventoría del Parque Automotor Central Park, el cual es un tema reiterativo.
- Denuncia por el incumplimiento del pago del contrato de las finales departamentales en San Rafael del 26 al 29 de octubre del 2022 y juegos intercolegiados subregionales de Urabá en la semana del 8 al 12 de agosto del 2023: **El Instituto dio traslado a la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia ACTIVA con quien se celebraron los**

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

contratos 562 de 2022 y 436 de 2023, y, por lo tanto, sería la entidad competente para dar respuesta y efectuar los pagos pendientes.

En este tipo de situaciones, si bien la relación contractual se establece entre el tercero (peticionario) y el operador contratado por Indeportes (ACTIVA), sin duda alguna se observa una afectación de la imagen institucional de la entidad en relación con la planeación y organización de este tipo de eventos.

- **Denuncia sobre acoso sexual a deportistas:** Conforme se indicó en el aparte de quejas, el acoso a deportistas **es un tema reiterativo que requiere de medidas urgentes y de la coordinación entre el Instituto, las ligas, los deportistas, los padres de familia y los entrenadores.**
- Denuncia sobre presuntos actos de corrupción en el contrato 553 de 2022 que incrementaría el valor del detrimento patrimonial generado en la construcción del central park de Antioquia.
- Denuncia por situación presentada en Necoclí por la negación en la participación de los juegos departamentales a unas niñas.

10.4.4.2 Identificación de los términos de respuesta:

Finalmente, se observó cambio de la ruta PQRSDF para los siguientes radicados:

Radicado	Ruta inicial / Plazo inicial	Ruta final / Plazo Final	Observaciones OCI
202302006195	PQRSDF término quince días	PQRSDF término treinta días	Corresponde a una solicitud de certificado contractual, por lo tanto, el plazo no corresponde a 30 días. Se observa resignación de la solicitud entre dependencias, no obstante, no es clara la razón por la cual se ampliaron los términos, teniendo en cuenta que la solicitud ingresó el día 14/07/2023 y cuenta con radicado respuesta del 18/07/2023.
202302008278	PQRSDF término diez días	PQRSDF término quince días	Corresponde a una solicitud de certificado de existencia y representación legal.
202302010108	PQRSDF término quince días	PQRSDF término diez días	Respuesta Inoportuna. Se observan seis (6) cambios de ruta durante todo el trámite del radicado, ingresó inicialmente a la ruta de quince (15) días y finalizó en la ruta de diez (10) días. El radicado permaneció 27 días calendario en la bandeja de la Oficina de Medicina Deportiva sin gestión alguna. Es una solicitud de certificación de experiencia laboral - contratación. En este caso, el término corresponde a Diez (10) días teniendo en cuenta que en la solicitud el peticionario indica que cuenta con 15 días para certificar el cumplimiento de requisitos, incidiendo entonces la oportunidad con la que el Instituto remita la información solicitada para el análisis.

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2023

Respecto al cambio de rutas, es importante incluir en el análisis, construcción y aprobación de **la malla de temas**, para el caso de los radicados recibidos que sean enrutados como PQRSD, los términos de respuesta (10, 15 o 30 días hábiles), con el fin de que se tengan directrices claras frente a la radicación de los documentos que se reciben en el Instituto, así mismo se evite la reasignación y reprocesos entre dependencias.


Así mismo, se invita a las dependencias a adelantar una revisión respecto al tipo de requerimiento o solicitud que reciben, y realizar oportunamente las aclaraciones del caso respecto a competencia, plazo y tipo de trámite, siempre y cuando esta se encuentre ajustada a la normativa aplicable (Ley 1755 de 2015).

Frente a la ruta de ampliación de términos, se presentan las siguientes observaciones:

Radicado	Ruta inicial / Plazo inicial	Ruta final / Plazo Final	Observaciones OCI
202302007074	PQRSD término quince días	Ampliación Términos	<ol style="list-style-type: none">1. Corresponde a una solicitud de documentación del Convenio 588 de 2020, por lo tanto el plazo corresponde a diez (10) días (Ley 1755 de 2015, artículo 14).2. En la solicitud de ampliación de términos no se evidencia cuantos días adicionales de plazo se requieren para dar respuesta.3. La solicitud se recibió el 02/08/2023 y se respondió el 14/09/2023. Teniendo en cuenta que el término de respuesta inicial corresponde a 10 días y que se ampliaron términos (sin exceder el doble del inicialmente previsto), la fecha límite de respuesta es el 01/09/2023, por lo tanto, la respuesta fue inoportuna.4. No se observa asociado al radicado la respuesta del peticionario (Ministerio del Deporte), en la que se observe aprobación del plazo solicitado por el Instituto.
202302007368	PQRSD término quince días	Ampliación Términos	No se observa asociado al radicado la respuesta del peticionario, en la que se observe aprobación del plazo solicitado por el Instituto.
202302008441	PQRSD término quince días	Ampliación Términos	No se observa asociado al radicado la respuesta del peticionario, en la que se observe aprobación del plazo solicitado por el Instituto.
202302009732	PQRSD término quince días	Ampliación Términos	<ol style="list-style-type: none">1. La solicitud de ampliación del plazo se realizó en la fecha límite de vencimiento del plazo inicial (15 días). Dicha solicitud debe realizarse con anticipación.2. No se observa asociado al radicado la respuesta del peticionario, en la que se observe aprobación del plazo solicitado por el Instituto.

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2023


Frente al cuadro anterior se observan debilidades en la identificación de los tiempos de respuesta y en los trámites que se deben surtir frente al peticionario, en caso de ampliación de los términos, por parte de las dependencias.

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

10.4.5. Análisis de recurrencia en los temas o procesos asociados a las PQRSD:

A continuación, se relacionan los temas por dependencia, en los que se observa mayor nivel de recurrencia:

Dependencia	Proceso/Tema relacionado
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Solicitud dotación deportiva y otros apoyos.
	Certificación Contractual
	Asuntos Contractuales
	Programación y realización de eventos deportivos
	Asesoría y acompañamiento en temas deportivos
	Inscripción/Registro Deportistas
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	Solicitud información estado de contratos de obra / Proyectos retrasados
	Solicitud construcción de escenarios deportivos / Proyectos de obra
	Reclamos sobre asuntos contractuales
	Certificación contractual
Oficina Asesora Jurídica	Certificación Contractual
	Inscripción Dignatarios Ligas
	Asuntos Contractuales
	Personería Jurídica Ligas /Clubes deportivos
	Expedición Certificado de Existencia y Representación Legal
	Solicitud de Información Ligas/clubes
Gerencia	Actuaciones Contractuales
	Otros temas administrativos: Traslados, asignación recursos, entre otros.
Oficina de Talento Humano	Convocatoria Territorial 2019 / Lista de elegibles
	Certificado Laboral
	Historia Laboral
	Información vacancias
	Petición de información CNSC
	Reclamo estudio técnico reforma organizacional
	Permiso sindical
Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado	Certificación Contractual
	Apoyo a ligas deportivas, clubes u otros.
	Destinación recursos de convenios celebrados con las ligas
Subgerencia Administrativa y	Asuntos Contractuales

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

Dependencia	Proceso/Tema relacionado
Financiera	Solicitud Certificado de Ingresos y Retenciones
	Solicitud Transporte/Alojamiento Juegos/Apoyo
	Uso Sedes/Instalaciones
	Certificación contractual
	Permiso Sindical
	Pólizas
	Viáticos

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2023

Respecto a los temas identificados en el anterior cuadro se concluye lo siguiente:

- Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo, Subgerencia de Altos Logros y Deporte Asociado:** Para el segundo semestre de 2023, nuevamente se observa como principal tema de recurrencia, la certificación contractual.


Durante el seguimiento a la gestión PQRSD segundo semestre de 2022, se advirtió lo siguiente por parte de la Oficina de Control Interno:

“...Si bien la Certificación Contractual fue descentralizada de la Oficina Asesora Jurídica, paralelamente se observa que las dependencias con mayor número de contratistas son las mismas dependencias con mayor número de PQRSD asignadas, lo que generaría cuellos de botella adicionales en dichas dependencias, implicando incumplimientos en los términos de respuesta y persistencia del problema detectado.

Por lo anterior, es posible concluir que el problema detectado fue trasladado a otras dependencias, más no cuenta con una solución de fondo que ataque la causa raíz, la cual corresponde a la parametrización y articulación de los sistemas de información del Instituto y a la definición y regulación de los trámites en línea para público interno y externo (Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano - Línea: Gestión eficiente de Trámites y Servicios, cumplimiento de la Ley 692 de 2005).

*Contando con la parametrización o sistematización de la extracción de este tipo de información a través de la página WEB de la Entidad, **los servidores públicos encargados del tema podrían enfocarse en otros temas que requieran de mayor análisis o gestión...**”.*

Por lo anterior, se reitera nuevamente lo sugerido en el anterior seguimiento respecto a la parametrización o sistematización en la obtención de este tipo de información a través de la página web del Instituto, bajo la coordinación de la Oficina Asesora Jurídica como líder del proceso de contratación, la Oficina Asesora de Planeación, y la Oficina de Sistemas

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

10.4.6 Cronología de las respuestas vs fecha de radicación:

Finalmente, se realizó verificación de las fechas de ingreso y salida de las PQRSD con respuesta asociada en la ruta work flow, encontrándose inconsistencia en las PQRSD con radicado 202302008206 y 202302008338 toda vez que la fecha de respuesta o salida es anterior a la fecha de ingreso de la PQRSD:

Radicado	Referencia del Documento	Respuestas Asociadas	Días Trámite	Dependencia
202302008206	Solicitud apoyo gimnasta Laurens Cuesta Bonolis - Radicado traslado 2023010386855.	202303005442 202303005558	-2	Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros
202302008338	Solicitud apoyo para la WBLA women's Basketball League Americas 2023.	202303005509 202303005621	-6	Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2023

Respecto al Radicado 202302008338 se observó que la solicitud ingresó inicialmente al correo electrónico de la Gerencia el día 23/08/2023 y se asignó a las áreas competentes a través del mismo medio, sin que se solicitara al CADA su radicación, la cual se realizó hasta el día 14/09/2023.

De acuerdo lo anterior, se recomienda fortalecer los controles y las actividades de revisión y verificación realizadas por los jefes de dependencia, con el fin de asegurar que se genere una respuesta de fondo al peticionario.

10.5. Canales para la recepción de PQRSD:

Se procedió a revisar la página <https://indeportesantioquia.gov.co/>, encontrándose que se dispone de dos sitios relacionados con el tema de PQRSD, el primero de ellos es el canal denominado ventanilla única y el segundo Seguimiento PQRSD.



Al dar click en Seguimiento PQRSD aparece el espacio para consultar por número de radicado (foto 1) sin embargo, al digitar el número de radicado no deja hacer seguimiento, informando que ocurrió un error y se debe informar al administrador (foto 2).


	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

Foto 1.



The screenshot shows the INDEPORTES ANTIOQUIA website interface. At the top, there are logos for INDEPORTES ANTIOQUIA, GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, and UNIDOS. Below the logos, the text reads: "SEÑOR USUARIO, CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD, INGRESANDO EL NÚMERO DE RADICADO". A blue button labeled "Consultar por Número de Radicado" is visible. Below this, there is a section titled "RADICADO*" with a text input field labeled "Ingrese radicado". Below the input field, there is a label "Consultar por datos de Radicación:" and two buttons: a blue "Consultar" button and a red "salir" button.

Foto 2.

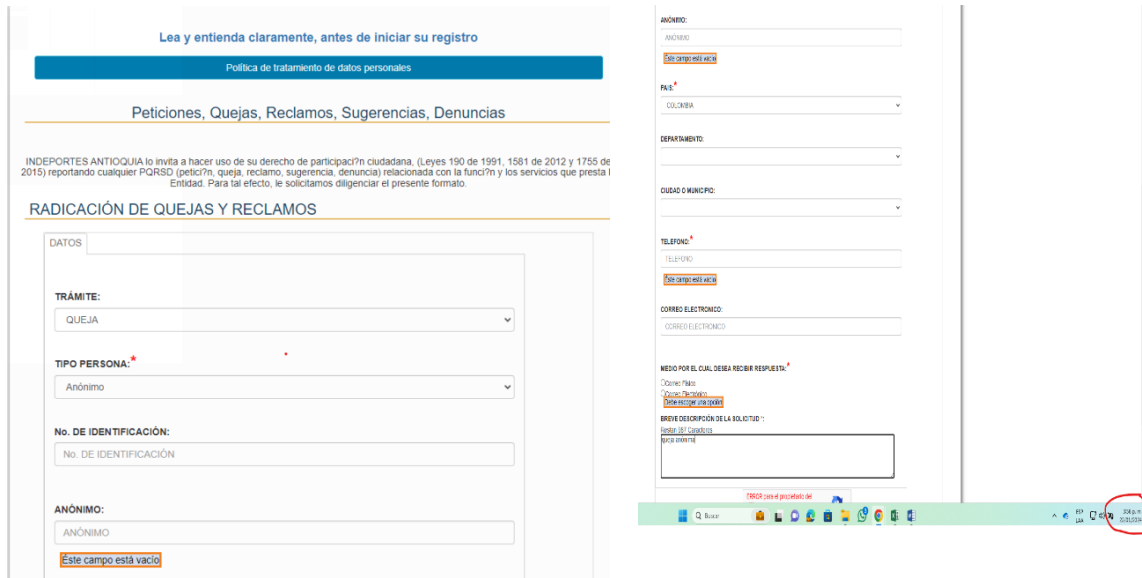


Esta situación fue identificada en el numeral 10.4.4.1 Tipificación. Temas asociados a las Quejas recibidas durante el segundo semestre de 2023

Por otro lado, al dar click en ventanilla única aparecen los espacios de contacto con la Entidad, observando la siguiente situación subsanada por unos días durante el transcurso de la auditoria.

El día 19/12/2023 al ingresar al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y colocar una PQRSDf anónima el mismo obliga a diligenciar algunos campos que por su carácter de ANONIMA no tendrían razón de ser. Adicionalmente, validando lo anterior con el proceso de Servicio al Ciudadano se encontró el tiquet # 5950 del 18/12/2023 en el mismo sentido, interpuesto por las funcionarias del proceso y al 27/12/2023 estaba sin responder y sin solucionar.

El día 22/01/2024 se intentó interponer una queja anónima, lo cual no fue posible, el sistema pedía datos que se suponen reservados




10.6 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

Se procedió a realizar revisión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- (Decreto 1499 de 2017), el cual está compuesto de siete (7) dimensiones, una de las cuales es la Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (dimensión 3), la cual agrupa ocho (8) políticas, una de las cuales es la Política de Servicio al ciudadano, la cual está directamente relacionada con el Procedimiento para la Gestión de PQRSDF.

Se evidencia entonces que el Instituto cuenta con la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se puede visualizar en el apartado transparencia de la página web del Instituto, la misma se encuentra en su versión 2 con fecha de aprobación noviembre del 2022, no obstante, al revisar el módulo de SharePoint, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Dimensión 3, se evidencia la Política de servicio al ciudadano con versión 01 y fecha de aprobación del 05/12/2019, por lo cual se invita al ajuste de la información para que en todos los apartes se pueda tener la misma documentación y se de fe que la misma corresponde a la real y no es obsoleta.

Así mismo es importante que en dicha política se tenga un responsable directo/líder explícito

	INFORME DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO	F-EC 02	Versión 08
			Aprobación: 02/01/2024

CONCLUSIONES

1. La Entidad tiene el riesgo de verse inmersa en procesos legales y administrativos por la violación al derecho de petición, toda vez que se viene presentando inoportunidad de respuesta a las PQRSD, no respondiendo dentro de los términos que establece la Ley.

La violación del derecho fundamental de petición no sólo impone por parte de un juez la obligación de dar respuesta a lo pedido en esta sino además puede acarrear sanciones disciplinarias y consecuencias penales a todo funcionario que sin justa razón viole este precepto constitucional.

Se recomienda implementar las acciones necesarias **desde la Alta Dirección y jefes de dependencia**, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de las diferentes peticiones.

2. Con relación con la puesta en marcha de la oficina de servicio al ciudadano, es importante tener presente la ley 1474 del 2011, 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.
3. Es necesario dar continuidad al proceso de construcción y aprobación de la Malla de temas para radicación de documentos recibidos en el Instituto F-GD-46, en la cual se diferencie claramente una PQRSD de las comunicaciones de un proceso o procedimiento, y de los trámites que actualmente se encuentren definidos en el Instituto, así mismo se identifiquen los temas que corresponden a la competencia de cada una de las dependencias, con el fin de lograr una adecuada asignación de las PQRSD, evitar el redireccionamiento entre dependencias y asegurar una gestión y trámite eficiente de las PQRSD

**Nota: Conclusión reiterativa en los informes de PQRSD*

LIBIER JIMÉNEZ PEÑA

JEFE DE OFICINA