

Medellín, 30/07/2024



Para: FERNEY CARDONA ECHEVERRI

Dependencia: GERENCIA

De: LIBIER JIMENEZ PEÑA

Dependencia: OFICINA DE CONTROL  
INTERNO

**Asunto:** Seguimiento cumplimiento de ley, informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2024.

Cordial saludo.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento cumplimiento de ley “Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2024”.

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*

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 09  Aprobación: 02/05/2024
--	--	---------	---

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 enero al 30 de junio de 2024.

#### 5. LIMITANTES AL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

No se presentaron factores que pudiesen influir en el normal desarrollo de la auditoria. Sin embargo, se señala que el procedimiento bajo el cual se realizó requerimiento a las diferentes dependencias de información fue el *Procedimiento para la Gestión de PQRSDF código P-SC-02 Versión 10 aprobada el 11/09/2023*, toda vez que el mismo fue el que operó para la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2024.

Lo anterior en observancia a que se tiene una nueva actualización del *Procedimiento para la Gestión de PQRSDF código P-SC-02 Versión 11 aprobada el 03/07/2024*.

#### 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.

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 09  Aprobación: 02/05/2024
--	--	---------	---

- 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.
- 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 11/09/2023.
- Procedimiento para la Gestión de PQRSDF código P-SC-02 Versión 11 aprobada el 03/07/2024.

## 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 11/09/2023.

- ✓ Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- ✓ 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 enero y el 30 de junio del 2024, 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 por ser un informe de ley.

## 9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### 9.1. Fortalezas u Aspectos Favorables

No.	FORTALEZAS U ASPECTOS FAVORABLES
1	La creación en cada proceso del SGC del botón denominado Gestión de PQRSDF, a través del cual se puede visualizar en un sub botón los informes de Gestión de PQRSDF de la vigencia 2024 y 2023 por cada uno de los meses. Lo cual le permite a los diferentes intervenientes del proceso estar atentos al desempeño de su proceso.
2	En la implementación del Procedimiento para la Gestión de PQRSDF código P-SC-02 Versión 10 aprobada el 11/09/2023, realizado por las diferentes áreas se visibiliza la implementación de acciones de mejoras, tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de un archivo en Excel para mayor control en los vencimientos de términos por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera.</li> <li>• Los correos electrónicos remitidos por el gestor de PQRSDF de la Oficina de Talento Humano al jefe de dicha dependencia, (de acuerdo a lo establecido en la actividad 12 del procedimiento enunciado), sobre el estado de la gestión de PQRSDF en los cuales se incluye el asunto de referencia del radicado, da la oportunidad de hacer más visible los temas a trabajar.</li> <li>• La Subgerencia de Fomento ejecuta como buena práctica un cuadro en donde se referencia el asunto, al igual que se hace un balance de las PQRSD reiterativas por semana.</li> </ul>
3	De resaltar la creación en la página web de información referente a Convocatorias Indeportes Antioquia. <a href="https://indeportesantioquia.gov.co/convocatorias/">https://indeportesantioquia.gov.co/convocatorias/</a> , toda vez que era una solicitud de información reiterativa con el fin de tener información sobre las vacantes que se tienen en la Entidad y su lista de elegibles.

### 9.2. Oportunidad de Mejora

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Se invita a adelantar una revisión del formato F-GD-46. Malla de temas para radicación de documentos recibidos en Indeportes Antioquia, 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.  <b>NOTA:</b> oportunidad de mejora para el proceso Gestión Documental.
2	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: solicitud información y comunicación referente al Autódromo Central Park y solicitud de uso para realizar eventos en el Central Park, por lo tanto, se recomienda realizar una mayor divulgación en el tema a las partes interesadas utilizando los diferentes medios de los cuales dispone el instituto, dada la repercusión que el mismo tiene a nivel departamental  <b>Nota:</b> oportunidad de mejora para el proceso Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos.
3	Se invita a la Oficina Asesora Jurídica a revisar la pertinencia de realizar un trabajo articulado con la Oficina de Comunicaciones en la socialización y divulgación de asuntos que se tienen de PQRSD respondidas de forma inoportuna, tales como: solicitud de capacitación en la conformación y legalización de clubes deportivos, reconocimiento deportivo y solicitud de la personería jurídica, legislación deportiva, interrogantes referentes a cambios en el órgano de disciplina y dirección, entre otros, de esta forma se podría minimizar la cantidad de PQRSD que entran al instituto.

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
	<b>NOTA:</b> oportunidad de mejora para el Proceso Jurídico.
4	<p>Se invita a tener como referencia y pauta para hacer seguimiento a la Gestión de PQRSD el autodiagnóstico Gestión Política de Servicio Al Ciudadano, si bien el mismo no es obligatorio, permite a la Entidad desarrollar un ejercicio de valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura el Modelo Integrado de Gestión y Planeación con el propósito de que la Entidad tenga presente los aspectos que debe fortalecer.</p> <p><b>NOTA:</b> oportunidad de mejora para el proceso Servicio al Ciudadano</p>
5	<p>Se invita a divulgar y socializar de diferentes formas seguir los parámetros establecidos (actividades) en el Procedimiento para la Gestión de PQRSDF código P-SC-02 Versión 11 aprobada el 03/07/2024, toda vez que al solicitar las evidencias del cumplimiento a las actividades 12, 13 y 14 no se observó por parte de dos (2) dependencias estricto cumplimiento a la aplicación al mismo. Adicionalmente en cinco (5) dependencias no se lleva a cabo la actividad 13 y 14 del procedimiento y en otras no se remite copia del correo al proceso de Servicio al Ciudadano de acuerdo a lo estipulado en dicho procedimiento.</p> <p><b>NOTA:</b> oportunidad de mejora para el proceso Servicio al Ciudadano.</p>
6	<p>Con el propósito de mejorar la gestión de la información asociada a la solicitud de certificado de contratos se insta a la construcción de bases de datos, herramientas de seguimiento en tiempo real, construcción de los expedientes contractuales, entre otros, con el propósito de agilizar los tiempos de respuesta, lo anterior teniendo en cuenta las PQRSDF que se observan vencidas o con respuesta inoportuna</p> <p><b>NOTA 1:</b> oportunidad de mejora para el proceso Contratación y Adquisiciones.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Situación que ya había sido informada por esta oficina y para lo cual el proceso Gestión de la Plataforma TIC tiene documentada la acción TIC-07, en la cual informan el 05/05/2024: [...] los usuarios finales no han entregado actualizada la base de datos para poner en funcionamiento el aplicativo de certificado contractual. Posteriormente el 25/07/2024 reza el seguimiento: Se tiene el sistema finalizado el desarrollo, se entrega a la oficina jurídica y a la subgerencia administrativa y financiera para que validen el funcionamiento y poderlo publicar en la web.</p> <p>De acuerdo a lo anterior se invita al líder del proceso Jurídico a tomar las medidas pertinentes con el fin de poder adelantar en el corto plazo la solución a la situación que se presenta en el instituto de incumplimiento a PQRSD relacionadas con la certificación contractual.</p>
7	<p>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, 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).</p> <p><b>NOTA:</b> oportunidad de mejora para el proceso Servicio al Ciudadano.</p>
8	<p>Se evidencio que el 59% de las PQRSDF que entran al proceso Gestión del Talento Humano corresponden a Solicitud de Certificado Laboral de personas que ya no laboran en la Entidad, se invita al proceso a gestionar la parametrización o sistematización de la extracción de información de solicitud certificado laboral por la página WEB de la Entidad; de esta forma 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>

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
	<p><b>NOTA:</b> oportunidad de mejora para el proceso Gestión del Talento Humano.</p>
9	<p>Se evidenció en la acción TIC-06 del Proceso de Gestión de la Plataforma TIC, la falta de gestión por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones frente a la publicación y socialización de los aplicativos para extraer información, conforme a lo solicitado por la Oficina de Sistemas mediante correos electrónicos dirigidos a la Oficina Asesora de Comunicaciones los días 11/07/2024, 11/06/2024 y 07/05/2024.</p> <p><b>NOTA:</b> oportunidad de mejora para el proceso de Comunicaciones.</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 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 Servicio al Ciudadano, se tienen identificados tres (3) riesgos de gestión los cuales se encuentran directamente relacionados con la atención de las PQRSD, el realizar a los mismos una revisión profunda llevaría a minimizar el riesgo de no cumplimiento de directrices y tener un control sobre las situaciones que se vienen presentando, las cuales se encuentran referenciadas en el apartado 10.1. del presente informe</p> <p><b>Nota:</b> riesgo para el proceso Servicio al Ciudadano.</p>

### 9.4 Observaciones / No Conformidades

*Observaciones: Corresponden a incumplimientos de la normativa aplicable, procesos, procedimientos, políticas, manuales, entre otros\*. Aplica para las auditorias 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 auditorias del SGC.*

No.	OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES
1	<p><b>Criterio:</b> Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSD.</p> <p><b>Condición:</b> 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. Lo anterior implica la materialización reiterativa del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSD”.</p>

No.	OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES
	<p><b>Posibles Causas:</b> Desconocimiento normativo, sobrecarga de trabajo del responsable de dar respuesta, desconocimiento del procedimiento de aplicación de la ruta PQRSD en Mercurio o falta de controles por parte de la primera línea.</p> <p><b>Posibles Consecuencias:</b> el Instituto podrá verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por el no cumplimiento de la Ley.</p> <p><b>Nota 1.</b> Observación para los procesos: Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos, Juegos Deportivos Institucionales y Proceso Jurídico.</p> <p><b>Nota 2:</b> Observación reiterativa en los informes de PQRSD.</p>

## 9.5. Resumen resultados de auditoría:

Total Fortalezas	Total Oportunidades de Mejora	Total Riesgos / Recomendaciones	Total Observaciones / No Conformidades
3	9	1	1

## 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 tres (3) riesgos de gestión, los cuales se encuentran asociados directamente a la gestión de las PQRSDF.

Riesgo 1	Causa Raíz	Descripción del Control	Evidencia Ejecución del Control
Posibilidad de afectación reputacional por no dar respuesta oportuna debido al aumento de los requerimientos de los usuarios y público en general.	Debido al aumento de los requerimientos de los usuarios y público en general.	Verificar que el proceso cuente con el personal necesario y capacitado para la atención al ciudadano.	Cumplimiento requisitos del personal que acompaña el proceso
<p><b>Observaciones OCI:</b> La Descripción del control no cuenta con la Estructura definida por la Entidad, se omite información como: Responsable (cargo) + periodicidad (que se entiende por permanente) + como se realiza el control + que pasa con la desviación del control + evidencia del control (es etérea)</p> <p>2.No se identifica la relación entre la causa raíz y el control.</p> <p>3. Se lee en los seguimientos efectuados por el proceso en la matriz destinada para tal fin, la no materialización del riesgo: "Posibilidad de afectación reputacional <b>por no dar respuesta</b> oportuna [...]" Sin embargo, detecta esta oficina la materialización del riesgo de acuerdo a:</p> <p>* Lo descrito en el Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano, el cual en la categoría Gestión de PQRSD, en el ítem "La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas" punta 80 sobre 100.</p>			

\* Numeral 10.4.3. Oportunidad en el Trámite de PQRSD, del presente informe, efectuado de acuerdo a la información reportada por el CADA en los informes mensuales de seguimiento, en los cuales se observan niveles de inoportunidad en el trámite de las PQRSD.

4. Respecto a las evidencias del Cumplimiento requisitos del personal que acompaña el proceso, solo se reporta la de una funcionaria, no de todo el personal que acompaña el proceso.

Riesgo 2	Causa Raíz	Evidencia Ejecución del Control	Seguimiento primer bimestre	Seguimiento segundo bimestre	Seguimiento tercer bimestre
Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento a las directrices dadas al instituto debido a entrega extemporánea de la información o respuesta inoportuna al usuario.	Debido a entrega extemporánea de la información o respuesta inoportuna al usuario.	Alertas correo electrónico.	El personal asignado para acompañar el proceso se capacita para realizar el cronograma con las entregas de información y respectivo seguimiento al plan de mejoramiento y gestión del riesgo.	El personal asignado para acompañar el proceso hace uso del cronograma y el control se aplica con este recurso.	El equipo designado para acompañar el proceso de Servicio al Ciudadano utiliza el cronograma y aplica los controles correspondientes basándose en este recurso. Como resultado, el riesgo no se materializó.

**Observaciones OCI:** La Descripción del control no cuenta con la Estructura definida por la Entidad, se omite información como: ¿qué pasa con la desviación del control?

Por otro lado, se informa en los seguimientos semestrales que el riesgo no se materializó, sin embargo, de acuerdo a lo descrito en el AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO, el cual en la categoría Gestión de PQRSD, en el ítem "La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas" puntuó 80 sobre 100, y en el Numeral 10.4.3. Oportunidad en el Trámite de PQRSD, del presente informe, efectuado de acuerdo a la información reportada por el CADA en los informes mensuales de seguimiento, se observan niveles de inoportunidad en el trámite de las PQRSD

Respecto a las evidencias de la Ejecución del Control, solo se pudo validar en la carpeta destinada para tal fin un correo electrónico del mes de mayo y en la periodicidad de ejecución del control dice que es semanal-mensual.

Riesgo 3	Descripción del Control	Evidencia Ejecución del Control
Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento a las directrices dadas al instituto debido al direccionamiento inadecuado de peticiones ciudadanas con respecto al acceso a programas, trámites y/o servicios	El proceso <b>debe</b> contar con personal capacitado y con los sistemas de información claros, con el fin de brindar la respuesta oportuna a los proceso o requerimientos	Con registro

**Observaciones OCI:** La Descripción del control no cuenta con la Estructura definida por la Entidad, se omite información como: Responsable (cargo) + periodicidad + acción (verbo rector, fuerte que indique acción -verifica, valida, coteja, compara) + como se realiza el control + que pasa con la desviación del control + evidencia del control.

El control está diseñado como una acción a futuro; por ende, es el control óptimo, no el control actual.

Respecto a la evidencia la misma no es clara en su descripción, y en la carpeta destinada para tal fin la misma no es visible

Es importante que el proceso de Servicio al Ciudadano valide la posibilidad de incorporar otros riesgos relacionados con:

- Reporte de información de baja calidad por parte de la Entidad al ciudadano.
- Baja satisfacción ciudadana en la atención de PQRSD

- Aplicación parcial, tardía o errónea de la normatividad o de las políticas institucionales asociadas al proceso de Servicio al Ciudadano

Finalmente se observa que el Riesgo 1 y el Riesgo 2 hacen referencia a la inoportunidad en las respuestas, por lo que corresponderían a un solo riesgo. Por lo tanto, se invita a adelantar una revisión de la definición de estos riesgos y sus causas, teniendo en cuenta que un riesgo puede tener asociados varios controles que ataquen las causas definidas.

## 10.2. Plan de Mejoramiento

A continuación, se realiza una discriminación y análisis de las acciones que se encuentran abiertas en el Plan de Mejoramiento Institucional asociadas al Procedimiento Gestión PQRSD:

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
TIC-06  Gestión de la Plataforma TIC	<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>Se cuenta con seguimiento efectuado por parte de la líder del proceso Gestión de la Plataforma TIC el día 30/06/2024, en donde informa: Se encuentran en funcionamiento los aplicativos para extraer <b>Certificado de existencia y representación legal, Certificación de Ingresos y Retenciones en la Fuente y solicitud certificado laboral</b>, Se tienen en funcionamiento a la espera que los procesos y comunicaciones lo socialicen.</p> <p>Así las cosas, es importante que las diferentes áreas involucradas en el proceso puedan en el corto plazo realizar la socialización de los aplicativos y comenzar en un 100% con su implementación.</p> <p>Teniendo en cuenta que falta el paso de la socialización este hallazgo se instaura en el Proceso de Comunicaciones.</p>
TIC-07  Gestión de la Plataforma TIC	<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</p>	<p>Se cuenta con seguimiento efectuado por parte de la líder del proceso Gestión de la Plataforma TIC, en los cuales realiza las siguientes observaciones:</p> <p>09/02/2024:</p> <p>Se realiza reunión con la Sub Admin y Fra., Jurídica y Planeación, se llega a acuerdos sobre la forma de alimentar la base de datos de contratos, para expedir los certificados contractuales</p>

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
	<p>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 – PQRSDF, radicadas en la Entidad de acuerdo a la Ley. radicado 202301001120 del 02/02/2023</p>	<p>sencillos por medio de la página web de forma automática.</p> <p>Se tiene lista la base de datos, pendiente contratación del desarrollador para generar el modulo, por ahora se sigue alimentando la base de datos 2024.</p> <p>06/05/2024. Se solicita ampliar el plazo toda vez que los usuarios finales no han entregado actualizada la base de datos para poner en funcionamiento el aplicativo de certificado contractual.</p> <p>25/07/2024. Reza el seguimiento: Se tiene el sistema finalizado el desarrollo, se entrega a la oficina jurídica y a la subgerencia administrativa y financiera para que validen el funcionamiento y poderlo publicar en la web.</p> <p>De acuerdo a lo anterior, es importante que las dependencias involucradas en el tema, adelanten las gestiones necesarias para en el corto plazo poner en funcionamiento el aplicativo de certificado contractual, lo cual redundará en beneficio del Instituto.</p>
PJ-34 Proceso Jurídico	<p><b>Condición:</b> 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.</p> <p><b>Asunto:</b> 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.</p>	<p>Hallazgo cerrado de forma ineficaz, la situación presentada es reiterativa.</p> <p><b>Nota 1:</b> 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 segundo semestre del 2023. Radicado del 31/01/2024 202401000750.</p> <p><b>Nota 2:</b> Situación presente en este informe.</p>
TH-28	<p><b>Condición:</b> 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</p>	<p>Cerrada de forma ineficaz. No le fue redactada corrección a la situación que se presentó en el momento, tampoco acciones correctivas. Incumpliendo lo establecido en el instructivo DILIGENCIAMIENTO PLAN DE</p>

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
Gestión del Talento Humano	<p>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.</p> <p><b>Asunto:</b> 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.</p>	<p><b>MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b> Código: I-MC-01</p> <p>Volviéndose a evidenciar la situación en el Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/2024. Lo cual se podría haber evitado de realizar a tiempo plan de mejoramiento y tomar las medidas correctivas.</p>
AC-30	<p><b>Condición:</b> 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.</p> <p><b>Asunto:</b> 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.</p>	<p>La acción fue cerrada el 07/11/2023.</p> <p>En posterior informe realizado por la Oficina de Control Interno, radicado N°202301024953 del 27/12/2023, se evidencia que la situación se sigue presentado.</p> <p>Igualmente, en informe de auditoría, radicado 202401000750 del 31/01/2024 nuevamente la situación está presente.</p> <p>En el actual informe se vuelve a presentar nuevamente la situación.</p> <p>De acuerdo a lo anterior es una situación reiterativa en la cual no se han tomado las acciones de fondo con posibles consecuencias para el Instituto, el cual podrá verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por el no cumplimiento de la ley.</p>
SC-09	<p>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, 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 PQRSDF).</p> <p>Nota: Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/2024.</p>	<p>Acción no aceptada por el proceso, los cuales aducen: "Dada la reciente aprobación del proceso del Servicio al Ciudadano (noviembre de 2023) y la inexistencia de un equipo de servidores públicos de planta que puedan gestionar al 100% su implementación, así como la inexistencia de personal apoyo bajo la modalidad de prestación de servicios, no es posible adelantar las mesas de trabajo con las diferentes dependencias del instituto y la Oficina de Sistemas para generar procesos automatizados. Además, debido a la carencia de bases de datos</p>

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
		<p>institucionales derivada del atraso significativo en la organización de los archivos institucionales, se debería en primera instancia construir las bases de datos fuente para la sistematización de, por ejemplo, los certificados contractuales. Por lo anterior, no es posible aceptar la oportunidad de mejora, dado que solo podría desarrollarse cuando el proceso de Servicio al Ciudadano se encuentre más fortalecido”</p> <p>La situación se vuelve a evidenciar en el presente informe, por lo tanto, se levanta nuevamente la oportunidad de mejora.</p>
SC-11  Servicio al ciudadano	<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 PQRSDF.</p> <p>Nota: Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/202</p>	<p>Acción no aceptada por el proceso, los cuales informan: “Se aclara que, para la atención de la oportunidad de mejora, ya se tiene un precedente desde el proceso de Gestión Documental y con el hallazgo GD-18 se indica que: Luego de varias pruebas para la parametrización del Sistema de Gestión Mercurio con un reporte de PQRSDF la Oficina de Sistemas indica que en la versión actual (v7) del software no es posible la generación del mismo. Por lo tanto, no es posible aceptar la oportunidad de mejora.</p> <p>Frente a lo anterior, se observa que si bien las alertas respecto a los vencimientos no se realiza de manera automática (desde el sistema Mercurio), se cuenta con el Tablero de Control como herramienta de seguimiento al cumplimiento de términos en tiempo real.</p>
SC-12  Servicio al ciudadano	<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 PQRSDF 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</p>	<p>Tiene un porcentaje de avance del 20% y fecha estimada de cierre el 30/11/2024.</p> <p>Se recomienda validar el tema con la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Sistemas.</p>

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
	<p>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: Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/2024</p>	
SC-13 Servicio al ciudadano	<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: Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/2024</p>	<p>La acción vence el 31/07/2024.</p> <p>A la fecha está pendiente seguimiento a la acción preventiva propuesta por el proceso "Revisar y completar la documentación del Proceso de Servicio al Ciudadano, alineándolo a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad".</p> <p>Adicionalmente en la presente verificación se detectaron las mismas situaciones, ver apartado 10.3. Estructura para la atención de PQRSDF y 10.6 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG</p>
SC-14	<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</p>	<p>Acción que vence el 31/07/2027</p> <p>Pendiente seguimiento a la acción preventiva propuesta por el proceso "Implementar una revisión periódica</p>

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
Servicio al ciudadano	<p>encontradas en el presente informe y referenciadas en el apartado 10.1.</p> <p>Nota: Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/2024</p>	<p><i>del proceso de Servicio al Ciudadano, haciendo uso de las herramientas de seguimiento bimensual de los riesgos.</i></p> <p>En el presente informe se detectaron otras situaciones referentes al tema., ver apartado. 10.1. Riesgos y Controles</p>
SC-07 Servicio al ciudadano	<p>Se invita a Iniciar una estrategia de sensibilización, promoción y divulgación de los canales de la denuncia implementada con el firme propósito de conservar la confianza en sus usuarios.</p> <p>Nota: resultado de la evaluación del Sistema de Control Interno de la Entidad. SCI. Segundo semestre del 2023.</p>	<p>La oportunidad de mejora fue planteada el 30/01/2024, la misma fue acepta y a la fecha no se tiene evidencia sensibilización y divulgación de los canales de denuncia.</p> <p>La acción vence el 31/07/2024.</p>
GD-26 Gestión Documental	<p>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 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 PQRSDF, evitar el redireccionamiento entre dependencias y asegurar una gestión y trámite eficiente de las PQRSDF.</p> <p>NOTA: Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/2024.</p>	<p>La acción fue cerrada el día 26/04/2024, dado que se realizó la socialización de la malla de temas con el comité directivo de la entidad, se recibieron pronunciamientos de las dependencias interesadas y con esta información se actualizó la malla y se comunicó al equipo de radicación.</p> <p>En la actualidad se evidencian radicados cuyo tratamiento no corresponde a lo establecido en la Malla de Temas F-GD-46, o no guardan consistencia con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Por tal motivo para el presente informe se deja como oportunidad de mejora para el proceso.</p>
AC-47 Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos	<p>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.</p> <p>Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo</p>	<p>La acción se vence el 31/07/2024.</p> <p>Por parte de la Oficina de Control Interno se informó al proceso el 19/06/2024 “Tras revisar la acción, se logró identificar que en la descripción del hallazgo se menciona el vencimiento de algunas solicitudes de PQRSDF. Además, en la matriz cargada en la plataforma se evidencia que estas falencias persisten”.</p> <p>Así las cosas y de acuerdo a lo detectado en este informe es una situación reiterativa desde la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamiento. De donde no se evidencia por parte de esta Oficina acciones correctivas que lleven a</p>

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
	semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/2024.	subsanar las situaciones presentadas y la toma de acciones que ataque la causa raíz del problema para que el mismo no persista.
AC-48  Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos	<b>Condición:</b> 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".  Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/2024.	Se tiene seguimiento por parte de esta oficina en donde se informa: 19/06/2024: "Tras revisar las evidencias cargadas en la plataforma, se observa que no se encuentran disponibles las respuestas tipo. Sin embargo, cabe mencionar que la descripción del hallazgo se refiere al cumplimiento de los términos, y no se encuentra evidencia que demuestre el cumplimiento de este aspecto. Es fundamental contar con las respuestas tipo para evaluar adecuadamente la gestión y asegurar que se están cumpliendo los plazos establecidos. Además, sería recomendable incluir un campo en la matriz que permita verificar y actualizar esta información de manera clara y precisa, garantizando así una mejor trazabilidad y seguimiento de las solicitudes de PQRSDF".
AC-46  Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos	Se invita a continuar trabajando en pro de la mejora continua de la entidad con la atención oportuna a la ejecución del plan de mejoramiento institucional y cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDF.  Radicado 202401000588 del 29/01/2024 Informe gestión por dependencias 2023 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos.	Seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, en donde se informa el 19/06/2024 "No se visualiza el cumplimiento de las respuestas oportunas de las PQRSDF y la valoración para remitir a la instancia competente de la solicitud."
TH-38  Gestión del Talento Humano	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	La acción se encuentra vencida desde el 22/03/2024.  En seguimiento realizado por el proceso Gestión del Talento Humano el 17/02/2024 se solicitó a la jefa de la Oficina de Talento Humano presentar en Comité de Gerencia la circular K202400002 del 13/02/2024, por medio de la cual se comunican lineamientos para la aplicación de la Resolución S001142 de 2016, en cuanto a las autoridades competentes en Indeportes Antioquia para firmar comunicaciones oficiales.

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
	<p>firmada por un profesional universitario (ver radicados 202302007204, 202302008147, 202302011259, 202302011260, entre otros).</p> <p>Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/2024.</p>	Encontrándose a la fecha que está pendiente evidencia de esta presentación en el Comité de Gerencia.
TIC-36  Gestión de la Plataforma TIC	<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 ticket # 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 subsano, 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>Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/2024.</p>	Se tiene registrada por parte del proceso la acción preventiva que reza: " <i>Realizar reuniones de seguimiento y plan de trabajo con los proveedores para evitar reprocesos y fallas en los aplicativos</i> ", sin embargo a la fecha no se evidencia seguimiento a la misma.
PJ-35  Proceso Jurídico	<p><b>Condición:</b> 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>La situación se detectó el primero de febrero del 2024 y a la fecha no presenta seguimiento (5.5 meses después), incumpliendo lo establecido en el INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, Código: I-MC-01, VERSION 5 DEL 22/12/2023, EL CUAL EN SU ACTIVIDAD 3 "Realizar seguimiento a las acciones de mejoras, dice: Se recomienda como buena práctica que se haga seguimiento por lo menos una vez cada dos meses. Responsable: Gestor y/o Líder.</p> <p>Así las cosas, se insta al proceso a llevar a cabo las acciones propuestas en el corto plazo, con el fin de eliminar la causa raíz del problema. Toda vez</p>

Número de la acción.	Tema	Observación del equipo auditor
		que la situación se viene presentando desde el 28/07/2023 sin tener una acción a fondo.

De acuerdo a lo anterior se extrae la siguiente información:

El proceso Gestión de la Plataforma TIC, tiene las acciones TIC-06 y TIC-07, las cuales ya desarrolló; faltando por parte de los procesos involucrados agilidad en su implementación.

Con respecto al Proceso Jurídico es importante tener en cuenta que en los Informes 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 y segundo semestre de 2023. (Radicado 202301013438 del 28/07/2023 y 202401000750 del 31/01/2024 respectivamente) se informa incumplimiento del procedimiento de PQRSD”.

En el proceso Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos se evidencia que el incumplimiento a los términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSD, es una situación reiterativa en la cual no se han tomado las acciones de fondo con posibles consecuencias para el Instituto, de verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por el no cumplimiento de la ley. Desde la Oficina de Control Interno se ha informado de estas situaciones en los informes:

- 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.
- Comunicación interna. Seguimiento Gestión PQRSD de la de Escenarios Deportivos y Equipamientos Radicado N°202301024953 del 27/12/2023.
- Radicado 202401000588 del 29/01/2024 Informe gestión por dependencias 2023 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos.
- Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. Radicado 202401000750 del 31/01/2024.
- En el presente informe se vuelve a presentar nuevamente la situación.

#### 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

 <b>INDEPORTES ANTIOQUIA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	<b>F-EC-02</b>	<b>Versión 09</b>
			Aprobación: 02/05/2024

Ciudadano, en dicho proceso se encuentra documentado el *Procedimiento para la Gestión de PQRSDF código P-SC-02 Versión 11 aprobada el 03/07/2024*.

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. del presente informe y el plan de mejoramiento referenciado en el ítem 10.2.

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

- Matriz de necesidades: Sin fecha de actualización y espacios en blanco (ante lo cual no se puede observar si los mismos aplican o no).
- Normograma: No se evidencia en el mismo:
  1. Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*
  2. Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
  3. Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
  4. 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.
  5. Ley 2052 de 2020. Racionalización de trámites
  6. Resolución Interna S2021000253 del 21/05/2021 *"Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en Indeportes Antioquia".*
- 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 (Situación evidenciada en el informe anterior).
- 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 (Situación evidenciada en el informe anterior).

Adicionalmente la información allí reportada no es fiel a la realidad, dado que en Descripción del indicador se tiene información del año 2023, no se tiene medición, ni descripción de la ejecución.

- Matriz de control de salidas no conformes: En la misma no se detecta los seguimientos a realizar semestralmente (espacios en blanco). Validar la posibilidad de identificar salidas relacionadas con la claridad de las PQRSD, o respuestas completas.

**10.4 PQRSDF recibidas en el periodo:**

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, el Instituto Departamental para el Deporte de Antioquia recibió un total de 4.739 comunicaciones, de las cuales 1042 fueron tipificadas y/o gestionadas como Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia PQRSDF.

Se analizó el reporte de las PQRSDF que han ingresado al Instituto entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, dicha información fue remitida por la Contratista Auxiliar Administrativa de la Subgerencia Administrativa y Financiera.

Con la información recibida, 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 enero y el 30 de junio del año 2024, el Instituto Departamental para el Deporte de Antioquia recibió un total de 4.739 comunicaciones, de las cuales 1042 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	Referencia	Dependencia competente	Observación OCI
<b>Análisis de las comunicaciones recibidas previo a la definición de la Malla de Temas en el Instituto (F-GD-46).</b>			
202402000298	Solicitud de autorización para realizar los eventos programados en el parque Túlio Ospina.	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición. No se observa respuesta asociada al radicado.
202402000718	Solicitud de apoyo para la deportista Juana Rueda para participar en juegos olímpicos.	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición PQRSDF, teniendo en cuenta que el proceso P-AT-03 no establece términos de respuesta frente a este tipo de solicitudes.
202402000801	Solicitud revisión e inclusión apoyo económico 2024 resultados eventos juegos centroamericanos y del caribe salvador 2023 y juegos deportivos nacionales eje cafetero 2023 en gimnasia de trampolín.	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición PQRSDF, teniendo en cuenta que el proceso P-AT-03 no establece términos de respuesta frente a este tipo de solicitudes.

<b>Radicado</b>	<b>Referencia</b>	<b>Dependencia competente</b>	<b>Observación OCI</b>
202402000962	Solicitud de capacitación en temas de sistema de capacitación continua e itinerante en iniciación formación y desarrollo del tiro de arco.	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición PQRSDF, teniendo en cuenta que el proceso P-CP-01 no establece términos de respuesta frente a este tipo de solicitudes.
<b>Análisis de las comunicaciones recibidas posterior a la definición de la Malla de Temas en el Instituto (F-GD-46).</b>			
202402001806	Solicitud de apoyo para dotación instalación de estructuras colgables de baloncesto y bastos de baloncesto.	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición de acuerdo a la Malla de temas de radicación del Instituto F-GD-46.
202402002075	Solicitud constancia participación en torneos.	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros.	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. Lo anterior, de acuerdo a la Malla de temas de radicación del Instituto F-GD-46.
202402003420	Solicitud donación de dotación deportiva.	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Se reclasificó como comunicación, no obstante corresponde a una solicitud, de acuerdo a la Malla de temas de radicación del Instituto F-GD-46.
202402003731	Solicitud de donación de implementos deportivos para boxeo y artes marciales.	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Se reclasificó como comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud, de acuerdo a la Malla de temas de radicación del Instituto F-GD-46.
202402004267	Solicitud para habilitar plataforma de Juegos Campesinos 2024.	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Fue tipificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición, de acuerdo a la Malla de temas de radicación del Instituto F-GD-46.
202402004296	Solicitud certificación de medallería obtenida en juegos intercolegiados.	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	Fue reclasificada como una comunicación, no obstante, corresponde a una solicitud o petición, de acuerdo a la Malla de temas de radicación del Instituto F-GD-46.

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.

- Se observa clasificación y reclasificación de radicados recibidos como comunicaciones, que de acuerdo a la Malla de Tema de radicación de documentos recibidos en el Instituto (F-GD-46) corresponden a una Petición.
- 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 clasificados o reclasificados por solicitud de las dependencias, no corresponden a una comunicación al no estar definidos los términos de respuesta en el proceso, procedimiento o trámite correspondiente y, por consiguiente, los términos de respuesta aplicables serán los definidos en la Ley 1755 de 2015.

Finalmente, durante el análisis a las comunicaciones recibidas en el Instituto durante el primer semestre de 2024, se observó la asignación de PQRSDF que de acuerdo a la Malla de Temas para radicación de documentos recibidos F-GD-46, debían ser enrutadas a otras dependencias: Radicados 202402003358, 202402003141, entre otros.

Lo anterior, debido a inconsistencias durante la consolidación de los temas de la Malla F-GD-46, tales como duplicidad de temas entre dependencias, sin que se evidencien las gestiones del caso para lograr unidad de criterio.

Así mismo, se observó que el tratamiento propuesto para algunos temas que ingresan a la ruta PQRSDF no es consistente con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, a saber:

Temas, trámites o asuntos	Nombre asunto	Tratamiento Definido en la Malla de Temas F-GD-46	Observación OCI
Solicitudes de información referentes al Plan de Desarrollo			
Copias de seguridad o backup de información de cuentas institucionales			
Certificados laborales de servidores públicos desvinculados	Derecho de Petición	Ruta de PQRSDF de 15 días	Corresponde a una solicitud o petición de información, cuya respuesta consiste en la generación, consolidación y envío de la documentación requerida, de la cual dispone el Instituto en su archivo de Gestión. Por lo anterior, y de acuerdo al numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, este tipo de peticiones cuentan con un término de 10 días para su respuesta.
Solicitud de información sobre los concursos de mérito de la Comisión Nacional del Servicio Civil			

Temas, trámites o asuntos	Nombre asunto	Tratamiento Definido en la Malla de Temas F-GD-46	Observación OCI
Solicitudes de Información sobre pagos de seguridad social		Derecho de Petición	
Solicitud de certificado de ingresos y retenciones			
Solicitud de certificados de retención en la fuente			
Solicitudes de certificados de retención de industria y comercio			
Solicitudes de certificados de retención de IVA			
Solicitudes de certificados de obra			
Solicitudes de información sobre escenarios deportivos			
Solicitud certificado de asistencia a curso - SDC			Corresponde a una solicitud o petición de información, cuya respuesta consiste en la generación, consolidación y envío de la documentación requerida, de la cual dispone el Instituto en su archivo de Gestión.
Solicitud constancia de participación en Juegos Deportivos Institucionales - JDI	Comunicación		Por lo anterior, y de acuerdo al numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, este tipo de peticiones cuentan con un término de 10 días para su respuesta.
Solicitudes de Información relativa a Juegos Deportivos Institucionales - JDI			
Solicitudes de información relativa a Por Su Salud Muévase Pues - XSSMP			
Solicitudes de información relativas a Escuelas del Deporte Formativo - DEPORTE	Derecho de Petición		
Solicitudes de información relativas a Sistema Departamental de Capacitación - SDC			

Temas, trámites o asuntos	Nombre asunto	Tratamiento Definido en la Malla de Temas F-GD-46	Observación OCI
Solicitudes de información relativas al programa de Recreación			
Certificados contractuales	Derecho de Petición	Ruta de PQRSDF de 15 días	El tema se encuentra duplicado en la Malla. Corresponde a un trámite externo que a la fecha no se encuentra disponible a través de la página web del Instituto; por lo tanto, se gestiona a través de la ruta PQRSDF para asegurar el cumplimiento a los términos de respuesta.
Solicitud certificado contractual			Actualmente se gestiona a través de la ruta PQRSDF de 15 días, no obstante, corresponde a una solicitud de información o documento, que de acuerdo al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 cuenta con 10 días para su trámite.

Por lo anterior, es importante adelantar una revisión conjunta de la Malla de Temas F-GD-46 frente a la asignación de los temas por dependencia de acuerdo a su alcance, consistencia del tratamiento definido para cada tema en el marco de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, entre otros.

#### **10.4.2. Análisis de los radicados ingresados a la ruta PQRSDF durante el primer semestre de 2024:**

Durante el primer semestre de 2024, se recibió, tipificó y trató un total de 1042 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, discriminadas de la siguiente forma:

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
PQRSD recibidas	274	186	118	177	159	128

Fuente: Reporte Servicio al Ciudadano PQRSD Primer semestre de 2024

**Nota:** En el primer semestre de 2024, no se presentaron felicitaciones.

Ingreso en promedio 174 PQRSD en el mes (para el primer semestre de 2024) presentándose un incremento de 10 PQRSD frente al promedio mensual de ingreso obtenido en el segundo semestre de 2023 (164).

A continuación, se presenta la relación de PQRSD ingresadas durante el primer semestre de 2024, por dependencia y por tipo de solicitud:

Dependencia	Tipo de Trámite	Total
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	Denuncia	1

Dependencia	Tipo de Trámite	Total
	Petición	300
	Queja	3
<b>Total Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros</b>		<b>304</b>
	Petición	194
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	En blanco	1
	Reclamo	2
<b>Total Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo</b>		<b>197</b>
Subgerencia Administrativa y Financiera	Petición	198
<b>Total Subgerencia Administrativa y Financiera</b>		<b>198</b>
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	Petición	95
<b>Total Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos</b>		<b>95</b>
Oficina de Talento Humano	Petición	32
<b>Total Oficina de Talento Humano</b>		<b>32</b>
Oficina Asesora Jurídica	Petición	140
<b>Total Oficina Asesora Jurídica</b>		<b>140</b>
Oficina de Medicina Deportiva	Petición	33
<b>Total Oficina de Medicina Deportiva</b>		<b>33</b>
	Denuncia	2
Gerencia	Petición	11
<b>Total Gerencia</b>		<b>13</b>
Oficina Asesora de Planeación	Petición	4
<b>Total Oficina Asesora de Planeación</b>		<b>4</b>
Oficina de Asesora de Comunicaciones	Petición	9
<b>Total Oficina de Asesora de Comunicaciones</b>		<b>9</b>
Oficina de Control Interno	Petición	12
<b>Total Oficina de Control Interno</b>		<b>12</b>
Oficina de Sistemas e Informática	Petición	5
<b>Total Oficina de Sistemas e Informática</b>		<b>5</b>
<b>Total general</b>		<b>1.042</b>

Fuente: Reporte Servicio al Ciudadano PQRSD Primer semestre de 2024

Del cuadro anterior puede concluirse que, al igual que en el segundo semestre de 2023, las dependencias con mayor número de PQRSD asignadas durante el Primer semestre de 2024 corresponden a Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros (304), Subgerencia Administrativa y Financiera (198) y Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo (197).

#### 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 30/06/2024.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
PQRSD recibidas	274	186	118	177	159	128

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
% de respuesta oportuna	97%	95%	92%	94%	89%	94%
Respuestas oportuna	266	177	109	167	142	120

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
% Inoportunidad de la respuesta	3%	5%	8%	6%	11%	6%
Respuestas inoportuna	7	8	7	7	3	1

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
% sin respuesta	0.3%	0.5%	2%	2%	9%	5%
Cantidad sin respuesta	1	1	2	3	14	7

Fuente: Reporte Servicio al Ciudadano PQRSD Primer semestre de 2024

En razón al cuadro anterior y en cuanto a la oportunidad en el trámite y respuesta de las PQRSD durante el primer semestre de 2024, se tiene un promedio mensual del 6.5% de inoportunidad en la respuesta, (equivalente a 5.5 PQRSD no respondidas mensualmente dentro de los términos establecidos); y un promedio de PQRSD no respondidas de 3%, (equivalente a 5 PQRSD); siendo la meta del 0% de inoportunidad en el trámite y respuesta a PQRSD.

**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.

Sin embargo, al comparar el nivel promedio de inoportunidad en el trámite y respuesta de las PQRSD y el número de solicitudes recibidas, entre el segundo semestre de 2023 y el primer semestre de 2024, se observa lo siguiente:

Segundo semestre de 2023		Primer semestre de 2024		Observaciones de la Oficina de Control Interno
PQRSD recibidas	Nivel promedio de inoportunidad (%)	PQRSD recibidas	Nivel promedio de inoportunidad (%)	
983	19,3	1042	6,5	Incremento de 59 PQRSD con relación al Segundo semestre de 2023.  Disminución en los niveles de inoportunidad de respuesta.

Fuente: Reporte Servicio al Ciudadano PQRSD Primer semestre de 2024

Teniendo en cuenta el comparativo anterior, se observa un incremento en los niveles de oportunidad en el trámite de respuesta, siendo necesario continuar con la implementación

de acciones con el fin de alcanzar la meta definida en el procedimiento (100% de oportunidad en el trámite de PQRSDF).

Durante el Primer semestre de 2024, se dio trámite a 1042 PQRSDF, de las cuales 33 se gestionaron por fuera de los términos de respuesta establecidos, conforme se muestra a continuación:

<b>Dependencia</b>	<b>PQRSDF Inoportunas</b>
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	15
Oficina Asesora Jurídica	12
Gerencia	3
Oficina de Asesora de Comunicaciones	1
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	1
Oficina Asesora de Planeación	1
<b>Total general</b>	<b>33</b>

Fuente: Reporte Servicio al Ciudadano PQRSD Primer semestre de 2024

De las 1.042 PQRSDF ingresadas al sistema durante el Primer semestre de 2024, se evidenció que al 30/06/2024, 28 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 finalizar la ruta, o en su defecto, se encuentran vencidas, conforme se observa a continuación:

<b>Dependencia</b>	<b>PQRSD vencidas</b>	<b>PQRSD en trámite</b>	<b>Total</b>
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	24	4	28
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	1	6	7
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	2	2	4
Oficina Asesora Jurídica	1	2	3
Subgerencia Administrativa y Financiera		1	1
Oficina de Talento Humano		1	1
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>44</b>

Fuente: Reporte Servicio al Ciudadano PQRSD Primer semestre de 2024

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: solicitud información y comunicación referente al Autodromo Central Park y solicitud de uso para realizar eventos en el Central Park, por lo tanto, se recomienda realizar una mayor divulgación en el tema a las partes interesadas utilizando los diferentes medios de los cuales dispone el instituto, dada la repercusión que el mismo tiene a nivel departamental.
- Con el propósito de mejorar la gestión de la información asociada a la solicitud de certificado de contratos se insta a 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.

- Para el caso de la Oficina Asesora Jurídica con relación a las PQRSD que se observan vencidas o con respuesta inoportuna, se evidencia como principal asunto la solicitud de información relacionada solicitud de certificado contractual, situación que ya había sido informada por esta oficina y para lo cual el proceso Gestión de la Plataforma TIC tiene documentada la acción TIC-07, en la cual informa: [...] **los usuarios finales no han entregado actualizada la base de datos para poner en funcionamiento el aplicativo de certificado contractual.** Posteriormente el 25/07/2024 se informa: **Se tiene el sistema finalizado el desarrollo, se entrega a la oficina jurídica y a la subgerencia administrativa y financiera para que validen el funcionamiento y poderlo publicar en la web.**

De acuerdo a lo anterior se invita al líder del proceso Jurídico a tomar las medidas pertinentes con el fin de poder adelantar en el corto plazo la solución a la situación que se presenta en el instituto de incumplimiento a PQRSD relacionadas con la certificación contractual.

- Otro asunto de PQRSD respondidas de forma inoportuna por la Oficina Asesora Jurídica corresponde a la solicitud de capacitación en la conformación y legalización de clubes deportivos, reconocimiento deportivo y solicitud de la personería jurídica, legislación deportiva, interrogantes referentes a cambios en el órgano de disciplina y dirección, entre otros; aquí se invita a realizar un trabajo articulado con la Oficina de Comunicaciones en la socialización y divulgación de este y otros temas concernientes a la entidad a través de la página web del Instituto y de sus redes sociales.

Es importante que la Alta Dirección del Instituto tome las medidas correctivas del caso frente a la materialización **reiterativa** del riesgo de gestión del procedimiento Gestión PQRSD *“Posibilidad de Afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSD”*.

Ahora bien, llama la atención que las dependencias que menor cantidad de PQRSD reciben, sean las que presenten mayor porcentaje de incumplimiento, lo anterior se observa a partir del análisis del siguiente cuadro:

Dependencia	PQRSD	PQRS respondidas de forma Inoportuna	PQRSD vencidas	% de PQRSD respondidas fuera de los términos establecidos.
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos	95	15	24	41%
Oficina Asesora de Planeación	4	1	0	25%
Gerencia	13	3	0	23%

Dependencia	PQRSD	PQRS respondidas de forma Inoportuna	PQRSD vencidas	% de PQRSD respondidas fuera de los términos establecidos.
Oficina de Asesora de Comunicaciones	9	1	0	11%
Oficina Asesora Jurídica	140	12	1	9.29%
Subgerencia Fomento y Desarrollo Deportivo	197	1	2	1.5%
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	304	0	1	0.33%
Subgerencia Administrativa y Financiera	198	0	0	0%
Oficina de Medicina Deportiva	33	0	0	0%
Oficina de Talento Humano	32	0	0	0%
Oficina de Control Interno	12	0	0	0%
Oficina de sistemas e informática	5	0	0	0%

#### 10.4.4 Tipificación e identificación de los términos de respuesta:

##### 10.4.4.1 Tipificación:

Las 1.042 PQRSDF ingresadas a la entidad durante el primer semestre de 2024, fueron tipificadas de la siguiente manera:

Petición	Queja	Reclamo	Denuncia	Sin tipificación	Total
1.033	3	2	3	1	1.042

Fuente: Reporte Servicio al Ciudadano PQRSD Primer semestre de 2024

Del cuadro anterior es importante señalar que se observa una disminución en la proporción de quejas, reclamos y denuncias recibidas durante el Primer semestre de 2024 (3%), frente a las recibidas durante el segundo semestre de 2023, sin embargo, aumento el número de peticiones.

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

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2023

Foto archivo.

A continuación, se presenta una síntesis de los temas asociados a las quejas, denuncias y reclamos recibidos durante el primer semestre de 2024, con el fin de que la primera y

segunda línea de defensa, así como la línea estratégica considere estos asuntos y tome las correcciones y medidas preventivas del caso:

**Temas asociados a los Reclamos recibidos durante el segundo semestre de 2024:**

Entre los temas y/o procesos asociados a los dos (2) Reclamos, se encuentran:

- Reclamo referente a cambio de edades en los Juegos Interescolares.
- Solicitud de jugar partidos según los inconvenientes presentados en eliminatorias de baloncesto en juegos campesinos.

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

Entre los temas y/o procesos asociados a las 3 quejas recibidas, se encuentran:

- Queja por inconformidad en la atención de una servidora en lo referente a información sobre procedimiento para activar póliza.
- Queja sobre hecho de presunta violencia por parte de una entrenadora hacia deportista de la Liga Antioqueña de Gimnasia.
- Queja en contra de entrenador club deportivo.

Temas que requieren de medidas coordinadas entre el Instituto, las ligas, los deportistas, los padres de familia y los entrenadores

**Temas asociados a las Denuncias recibidas durante el primer semestre de 2024:**

Entre los temas y/o procesos asociados a las tres (3) Denuncias, se encuentran:

- Denuncia sobre situación presentada con dineros de medallas obtenidas en los juegos nacionales 2023 por parte de la disciplina de vela.
- Se investigue caso de corrupción como lo es el Central Park. El caso de detrimento patrimonial en esta obra es alarmante por parte de interventoría e Indeportes. *Es reiterativo este tema en la Entidad, conforme se indicó en el aparte de oportunidad en el tratamiento de PQRSD*
- Denuncias de incumplimiento de funciones de entrenadores deportivos. *Tema relacionado con las funciones de supervisión de los contratos en los cuales esta oficina se ha manifestado en diferentes auditorías y para los cuales se deben tomar acciones correctivas*

**10.4.4.2 Identificación de los términos de respuesta:**

Finalmente, se observó lo siguiente para el radicado 20240200604:

<b>Radicado</b>	<b>Ruta / Plazo</b>	<b>Observaciones OCI</b>
202402000604	PQRSDF término treinta días	Corresponde a una solicitud de certificado contractual, por lo tanto, el plazo no corresponde a 30 días.
202402003219	PQRSDF término treinta días	Corresponde a una solicitud de patrocinio, por lo tanto, el plazo no corresponde a 30 días.

Fuente: Reporte CADA PQRSD primer semestre de 2024

Por lo anterior, importante incluir en la revisión que se realice a la malla de temas, el análisis de 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.

#### **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 con su porcentaje:

<b>Dependencia</b>	<b>Proceso/Tema relacionado</b>	<b>% de recurrencia</b>
<b>Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo</b>	Certificación Contractual.	37%
	Solicitud dotación deportiva y otros apoyos.	25%
	Solicitud de información referente a: Foro Departamental, Escuelas de deporte formativo, juegos intercolegiados y departamentales, competencias institucionales, cursos, diplomados o capacitaciones que se dictan en Indeportes de manera gratuita, programa "por su salud muévase pues", fechas de los próximos eventos institucionales, entre otros."	18%
	Otros	20%
<b>Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos</b>	Asuntos relacionados con Parque Metropolitano Túlio Ospina	28%
	Solicitud información estado de contratos de obra/Proyectos retrasados	22%
	Certificación contractual	11.6%
	Solicitud apoyo construcción de escenarios deportivos / Proyectos de obra	11%
	Otros.	27%
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	Certificación Contractual	60%
	Solicitud de Información	21.43%
	Otros.	18.6%
<b>Gerencia</b>	Otros temas administrativos: solicitud de apoyo e información, entre otros.	100%

Dependencia	Proceso/Tema relacionado	% de recurrencia
Oficina de Talento Humano	Certificado Laboral externo	59%
	Solicitud de información sobre Beneficios de Indeportes, Capacitación a demanda y Manual de funciones 9%	9%
	Convocatoria Territorial 2019 / Lista de elegibles	9%
	Otras	22%
Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros	Certificación Contractual	46%
	Apoyo a ligas deportivas, clubes u otros.	36.5%
	Otras	17.5%
Subgerencia Administrativa y Financiera	Solicitud Certificado de Ingresos y Retenciones	23%
	Solicitud Alojamiento	21%
	Solicitud préstamo auditorio.	18.7%
	Uso Sedes/Instalaciones/parqueadero	6%
	Certificación contractual	18.7%
	Otras.	12.6%
Oficina de Medicina Deportiva	Certificación Contractual	63.6%
	Solicitud apoyo acompañamiento médico / fisioterapia	30.3%
	Otros (solicitud de certificado de contrato de compraventa / solicitud de historia clínica )	6%

Fuente: Reporte Servicio al Ciudadano PQRSD Primer semestre de 2024

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

- Para el primer semestre de 2024, nuevamente se observa como principal tema de recurrencia, la certificación contractual.

Durante el seguimiento a la gestión PQRSDF segundo semestre de 2022, primer y segundo semestre del 2023 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 los anteriores seguimientos 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.

Respecto a lo anteriormente observado y lo cual se ha planteado de forma reiterativa en los Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, se tiene en el proceso Gestión de la Plataforma la acción de mejora TIC-07, para la cual la líder del proceso realiza la siguiente observación: los usuarios finales no han entregado actualizada la base de datos para poner en funcionamiento el aplicativo de certificado contractual. Sin embargo, en seguimiento posterior efectuado el 25/07/2024 se informa: **Se tiene el sistema finalizado el desarrollo, se entrega a la oficina jurídica y a la subgerencia administrativa y financiera para que validen el funcionamiento y poderlo publicar en la web**

Así las cosas y de acuerdo a lo documentado en la numeral 10.4.3 oportunidad en el trámite se insta a dar agilidad al tema por parte de los procesos implicados, con el fin de minimizar la inoportunidad de las respuestas y dedicar al personal a trabajos más estratégicos.

#### 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 20240200903 y 202402002194 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
20240200903	Solicitud de certificado <b>unificado</b> de los contratos: 050 año 2019, 084 año 2020, 263 año 2020, 073 año 2021, 095 año 2022, 150 año 2023.	202403000161 202403001108	-40 3	Oficina Asesora Jurídica
202402002194	Solicitud de certificado de los contratos 508 - 2020, 330 - 2021, 375 - 2022, 477 - 2022, 340 - 2023 y 647 - 2023.	202403001847	-5	Oficina Asesora Jurídica

Fuente: Reporte CADA PQRSD Segundo semestre de 2023

Respecto al Radicado 20240200903 se aclara que, si bien se dio respuesta por parte de la Oficina Asesora Jurídica mediante radicado 202403001108, el peticionario solicitó una certificación unificada o consolidada de los contratos celebrados durante las vigencias 2019 a 2023.

Frente al radicado 202402002194 se observó respuesta incompleta. Adicionalmente se observó reasignación del radicado en distintas dependencias lo que podría afectar el cumplimiento de términos de respuesta.

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 PQRSDF:

Se procedió a revisar la página <https://indeportesantioquia.gov.co/>, encontrándose que se dispone de dos sitios relacionados con el tema de PQRSDF, el primero de ellos es el canal denominado ventanilla única y el segundo Seguimiento PQRSDF, los cuales funcionan correctamente y son parte de los canales electrónicos de los cuales dispone la entidad para atención de las PQRSDF.



Las 1042 PQRSDF ingresadas a la entidad durante el primer semestre de 2024, fueron recibidas de acuerdo a los siguientes Canales de Atención:

Presencial	Correo Electrónico	Ventanilla Virtual	Total
37	934	71	1042

Fuente: Reporte Servicio al Ciudadano PQRSD Primer semestre de 2024

#### 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.

Dicha Política se encuentra publicada en la página web de la entidad, encontrándose en v2, fecha de aprobación noviembre del 2022, siendo importante en la misma que dicha política tenga un responsable directo, líder explícito.

### 10.7 PQRSD pendientes de la vigencia 2023

En este apartado se revisan las PQRSD pendientes de la vigencia 2023, y que pese a las múltiples alertas efectuadas por esta oficina las mismas no han sido respondidas ocasionando de esta forma la materialización del riesgo incumplimiento normativo con la posible consecuencia de que el Instituto pueda verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por el no cumplimiento de la ley.

De acuerdo a lo anterior, 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, entre otros. A la fecha se cuenta con 13 PQRSD sin responder, catalogadas ellas como derecho de petición y correspondientes a la vigencia 2023. Siendo el responsable de las mismas la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos, de acuerdo a como se observa en el siguiente cuadro:

Nro. Radicado	Paso	Fecha Radicación	Referencia	Días Transcurridos
202302005840	2	2023-06-27 13:46:07.73	Traslado por competencia derecho de petición radicado bajo el no. 2023010275582 del 26 de junio de 2023	253
202302008083	2	2023-09-04 08:14:33.977	Solicitud información sobre el convenio no. 22 celebrado entre la ANI e Indeportes.	209
202302008679	2	2023-09-22 15:08:35.463	Quejas y reclamos respuesta del documento-2023010388682.	193
202302008964	2	2023-09-26 13:42:04.387	Solicitud de respuesta ante el desconocimiento de la propuesta para la ejecución de una placa polideportiva en la vereda monte redondo.	191
202302009051	2	2023-09-29 08:02:39.077	Reiteración de la solicitud de realizar el pago de la factura fe681 correspondiente al acta de pago 4 del contrato 378 de 2017.	188
202302009095	2	2023-09-29 15:30:23.75	Solicitud formulación denuncia sobre existencia de hurtos según el contrato no. 450 de 2019 y contrato 565 de 2019.	188
202302010170	2	2023-10-27 16:16:59.36	Solicitud de verificación y certificación por asesor de pavimentos para que no halla detrimento al erario por las malas prácticas de ingeniería desarrolladas en la obra en bello.	169
202302010264	2	2023-10-31 21:45:21.627	Derecho de petición inconformidad proyecto pista de patinaje San Rafael, Antioquia.	167
202302010297	2	2023-11-01 17:29:09.397	Remisión por competencia de la petición de interés particular sobre solicitud del ajuste altiplanimetrico de la rasante final de la pista, vías de servicio 1 y 2, calle de rodaje de pits, zona del cuarto de milla y zonas de ingreso al parque.	166

Nro. Radicado	Paso	Fecha Radicación	Referencia	Días Transcurridos
202302010566	2	2023-11-17 15:21:52.903	Derecho de petición sobre los documentos que soportan las prórrogas 2 y 3 del contrato 553 de 2022.	156
202302010912	2	2023-11-23 15:53:54.187	Solicitud de información de compensación ambiental central park. solicitud remitida de la gobernación por competencia con radicado 2023030607255 y 2023010507539.	157
202302011267	2	2023-11-28 11:05:37.623	derecho de petición - reiterar la solicitud de espacio y condiciones de cerramiento y seguridad para el almacenamiento de los materiales arqueológicos de gran formato.	149
202302011358	2	2023-11-29 18:29:14.2	Solicitud de información sobre proyectos de intervención forestal en el polideportivo Túlio Ospina. solicitud remitida por la gobernación de Antioquia por competencia con comunicación 2023030613543.	148

Fuente: Reporte Servicio al Ciudadano PQRSD Primer semestre de 2024

## CONCLUSIONES

11.1. 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.

11.2. En el proceso Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos se evidencia que el incumplimiento a los términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSD, es una situación reiterativa en la cual no se han tomado las acciones de fondo, a la fecha aún se tienen PQRSD pendientes del 2023.

Lo anterior implica posibles consecuencias para el Instituto de verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por el no cumplimiento de la ley.

**LIBIER JIMENEZ PEÑA**

Jefe Oficina de Control Interno