



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Medellín, 31/01/2025

Para: Luis Giovany Arias Tobón	Dependencia: GERENCIA
De: Libier Jiménez 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 segundo semestre de 2024.

Cordial saludo Doctor Luis Giovany Arias Tobón.

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 segundo 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. NOMBRE DE LA AUDITORÍA

Seguimiento cumplimiento de ley, informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDf, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2024.

## 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY:

Verificar el cumplimiento por parte de INDEPORTES Antioquia de la siguiente normativa relacionada con la materia:



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

- Artículo 23 de la Constitución Política, en el que se establece que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.
- 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”*.
- 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

### 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO de LEY:

Seguimiento y análisis de las PQRSDf que ingresaron a la Entidad desde el 1º de julio al 31 de diciembre de 2024.

### 4. LIMITANTES AL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY

No se presentaron factores que pudiesen influir en el normal desarrollo del Seguimiento cumplimiento de ley.

### 5. CRITERIOS:

#### 5.1 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. "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". Capítulo VI. Políticas Institucionales y Pedagógicas. Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerecias y Reclamos.
- Decreto legislativo 2623 del 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- 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.



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

- 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”*.

## 5.2 Fundamentos Procedimentales:

- Proceso Servicio al Ciudadano
- Procedimiento para la Gestión de PQRSDf código P-SC-02 Versión 11 aprobada el 03/07/2024.
- Política servicio al ciudadano. Noviembre 2022. Versión 2

## 6. PRUEBAS DE AUDITORÍA/SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY E INSTRUMENTOS APLICADOS

- 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.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Verificación y análisis documental (Actos administrativos, procedimientos y demás relacionados con las PQRSDf):
  - ✓ Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas.
  - ✓ Acciones Frente A Los Cambios Servicio Al Ciudadano
  - ✓ Matriz De Control De Salidas No Conformes.
  - ✓ Contexto estratégico.
  - ✓ Normograma.
  - ✓ Indicadores.
  - ✓ Riesgos.
  - ✓ Seguimiento a planes de mejoramiento
- Las demás que a criterio del auditor se consideraron pertinentes.

Adicionalmente, se tuvo acceso a la comunicación interna 202401015398 del 24/10/2024, cuyo asunto es: Análisis encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano PQRSDf semestre 1/ 2024.

En la parte de conclusiones se lee:

**“Análisis de Quejas. Realizar un análisis detallado de las quejas y comentarios negativos para identificar patrones y áreas específicas que requieren atención.” (nft)**

Pese a que se trata de información relativa a las PQRSDf del primer semestre del 2024, no se plasmó en el informe realizado por esta oficina dado que dicha comunicación tiene fecha del



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

24/10/2024 y el informe de PQRSDf del primer semestre del 2024 realizado por la OCI tiene radicado del 30/07/2024.

Ahora bien, con respecto a lo resaltado en conclusiones es importante que la misma quede documentada en el SGC con el fin de poder generar alertas tempranas y realizar un seguimiento preciso en el tema.

### Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

Se realiza revisión en Share-Point del módulo Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- (Decreto 1499 de 2017), el cual opera a través de siete (7) dimensiones, una de las cuales es la Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (dimensión 3), la cual agrupa ocho (8) políticas, entre las cuales se encuentra la Política Servicio al Ciudadano (relacionada con el Procedimiento para la Gestión de PQRSDf) y. Política Racionalización de trámites.

Dichas Políticas se encuentran publicadas en la página web de la entidad, <https://indeportesantioquia.gov.co/acceso-informacion-publica/#1676471181888-09303daf-7c0f> encontrándose en v2, fecha de aprobación noviembre del 2022, siendo importante en las mismas se tenga un responsable directo, líder explícito, dado que al ser políticas de carácter transversales pueden llevar a diluir la responsabilidad.

Adicional a ellos en la Política Racionalización de trámites, se enuncia el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual hoy se llama Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

### Proceso de Servicio al Ciudadano

El Instituto Departamental de Deportes de Antioquia -INDEPORTES Antioquia-, cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad- SGC- en el cual se tiene el proceso de Servicio al Ciudadano, en dicho proceso se encuentra documentado el *Procedimiento para la Gestión de PQRSDf código P-SC-02 Versión 11 aprobada el 03/07/2024.*

Se observa en el proceso la identificación de riesgos asociados a PQRSDf, los cuales son trabajados en el apartado 7 y el plan de mejoramiento referenciado en el ítem 8 del presente informe.

Con respecto a los diferentes ítems que conforman el proceso se tiene:

- Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Acciones Frente a Los Cambios Servicio Al Ciudadano.
- Contexto estratégico.
- Normograma. No evidenciándose en el mismo la Resolución Interna S2021000253 del 21/05/2021. “Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en Indeportes Antioquia”, situación ya observada, en el informe de PQRSDf del primer semestre del 2024 radicado 202401010048 del 30/07/2024.



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

- Matriz de Control de Salidas No Conformes, en el cual se relaciona:

Producto / servicio no conforme	Requisito
Mala tipificación de las PRQSD	Tipificar las PQRSD. Oportunidad

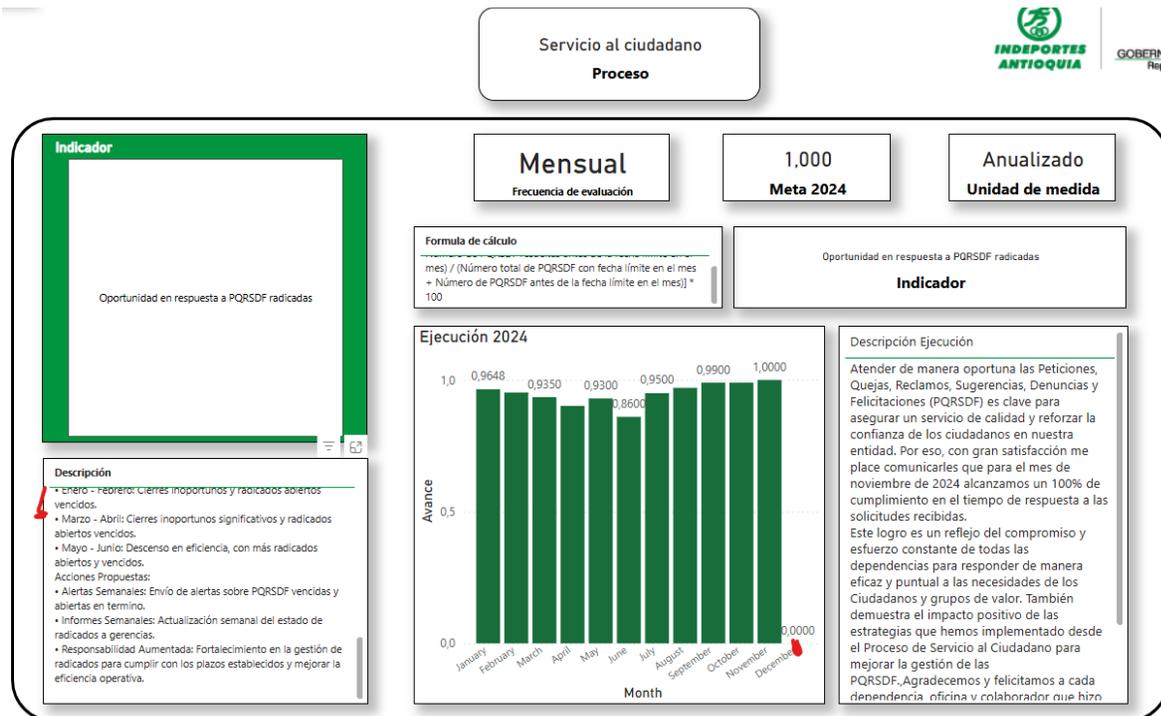
Invitándose a definir claramente el requisito dado que el mismo es ambiguo, no dando cuenta de forma manifiesta del producto/servicio relacionado.

- Indicadores.

Se contempla un indicador denominado “Oportunidad en respuestas a PQRSD radicadas”, el cual evalúa la eficacia de la Entidad en el manejo y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQESDF) dentro de los plazos establecidos, conforme a la normativa vigente y los procedimientos internos.

Para el periodo analizado se contemplan los siguientes datos:

- Julio:95%
- Agosto:97%
- Septiembre:99%
- Octubre:99%
- Noviembre:100%
- Diciembre:100%





\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Respecto a la gráfica y a la descripción que se tiene del mismo en el SGC-Proceso Servicio al Ciudadano, no fue posible observar el dato del mes de diciembre y en la descripción solo se hace alusión a la información del primer semestre del 2024. Sin embargo, solicitando evidencias al respecto, se constata que dicho proceso SI reporto la información, sin embargo, la misma no aparece actualizada en la plataforma destinada por la Entidad para tal fin.

A través de correo electrónico de la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera el tema de indicadores, manifiestan que se encuentran solucionando errores que está presentando la plataforma para el reporte de indicadores.

### Canales para la recepción de PQRSDf:

Una vez revisada la página <https://indeportesantioquia.gov.co/>, se detecta que se dispone de dos sitios relacionados con el tema de PQRSDf, y son parte de los canales electrónicos de los cuales dispone la Entidad para su atención.

- 1. Canal denominado ventanilla única.** Al ingresar a este sitio para ingresar al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y colocar una denuncia de carácter anónima, el sistema no lo permite, situación observada los días 10, 14 y 23 de enero del 2025 (papeles de trabajo).
- 2. Seguimiento PQRSDf,** el cual funcionan correctamente



### Análisis de Denuncias:

Radicado	Referencia	Dependencia competente	Observación OCI
202402004912 del 09/07/2024	Contratación servicios de salud. Evento Festivales Deportivos Escolares,	Oficina Asesora Jurídica	<p>Gestionada de forma oportuna.</p> <p>Al realizar la Consultar por Número de Radicado se observa que tiene como fecha de entrada 2024-07-09 a las 14:02 y fecha de salida 2024-07-09 a las 14:36.</p> <p>Se podría decir que en tiempo tan corto (30 minutos) se dio respuesta al radicado o ¿existe algún problema en la parametrización de la información?</p> <p>Se recomienda verificar si existe problemas en la parametrización de la información teniendo en cuenta el corto tiempo entre la entrada de la información y su salida del Instituto.</p>



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Radicado	Referencia	Dependencia competente	Observación OCI
202402005839 del 05/08/2024	Central Park de Bello	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamiento	<p>Gestionada de forma oportuna.</p> <p>Al realizar la Consultar por Número de Radicado se observa que tiene como fecha de entrada 2024-08-05 a las 17:08 y fecha de salida 2024-08-06 a las 8:13</p> <p>Se podría decir que en tiempo tan corto (menos de un día) se dio respuesta al radicado o ¿existe algún problema en la parametrización de la información?</p> <p>Se recomienda verificar si existe problemas en la parametrización de la información teniendo en cuenta el corto tiempo entre la entrada de la información y su salida del Instituto.</p>
202402008782 del 28/10/024	Participación de gimnasta en los I Juegos Nacionales Juveniles Eje Cafetero 2024.	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros	<p>Gestionada de forma oportuna.</p> <p>Al realizar la Consultar por Número de Radicado se observa que tiene como fecha de entrada 2024-10-28 a las 18:09 y fecha de salida 2024-10-29 a las 9:05.</p> <p>Se podría decir que en tiempo tan corto (menos de un día) se dio respuesta al radicado o ¿existe algún problema en la parametrización de la información?</p> <p>Se recomienda verificar si existe problemas en la parametrización de la información teniendo en cuenta el corto tiempo entre la entrada de la información y su salida del Instituto.</p>

### 6.1 PQRSDf recibidas en el periodo:

Se analizó el reporte de las PQRSDf que han ingresado al Instituto entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, dicha información fue remitida por la Subgerencia Administrativa y Financiera. Así mismo, se generó el reporte de las comunicaciones recibidas en el Instituto correspondiente al segundo semestre de 2024 desde el aplicativo Mercurio.

Con la información recibida, se procedió a realizar verificación y análisis de datos, encontrándose lo siguiente:

Entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, el Instituto Departamental para el Deporte de Antioquia recibió un total de 6.090 comunicaciones, de las cuales 1.050 fueron tipificadas como Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia PQRSDf, no obstante, se observó el trámite de 1.041 comunicaciones como PQRSDf.

De las comunicaciones que fueron tipificadas y/o gestionadas como PQRSDf, se observan las siguientes reclasificaciones:



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

- Siete (7) radicados fueron reclasificados porque correspondían a ejercicios de prueba realizados en el ambiente de producción del aplicativo: 202402005045, 202402007834, 202402007835, 202402009000, 202402009177, 202402009194 y 202402009695.
- Siete (7) radicados fueron reclasificados porque correspondían a radicados duplicados con otros documentos: 202402007290, 202402007809, 202402008859, 202402008860, 202402008864, 202402010815 y 202402008769.
- Tres (3) radicados fueron reclasificados porque correspondían a información contemplada dentro de los procesos misionales y de apoyo (contractual).
- Frente a la reclasificación de los siguientes siete (7) radicados, se tienen las siguientes observaciones:

Radicado	Observación OCI
202402007021	La sacaron de ruta PQRSDF indicando que no cuenta con dependencia asignada, no obstante, corresponde a una queja asociada a un convenio de cofinanciación de Escenarios Deportivos. No se observa respuesta asociada al radicado.
202402010625	Era una queja/solicitud y se reclasificó como comunicación.
202402010807	Corresponde a solicitud de certificación contractual, por lo tanto, debía permanecer en ruta PQRSDF. No se observa respuesta asociada.
202402009824	Corresponde a una sugerencia o recomendación. Requiere respuesta.
202402007140	Se recategorizó por solicitud de la Subgerencia de Escenarios Deportivos, no obstante, el peticionario solicitó el reenvío de los documentos adjuntos en la respuesta previa, ya que no fueron enviados de acuerdo a lo manifestado. No es posible validar si la información solicitada fue reenviada al peticionario.
202402007862	Corresponde a Notificación de Acto Administrativo asociado al proyecto Central Park, no obstante, requerían del envío de información. No se observa respuesta asociada al documento.
202402009157	Se sacó de la ruta PQRSDF y se asignó a una dependencia que no era competente. Correspondía a una solicitud de cofinanciación de torneo veredal.

- Los radicados restantes correspondían a documentos contemplados en los procesos misionales y de apoyo (contractuales), y por lo tanto se procedió con su reclasificación: 202402005098, 202402005726, 202402006463, 202402007068, 202402007089, 202402007880, 202402008034, 202402009158, 202402009159, 202402009185 y 202402010628.

Frente a lo anterior, se distinguen las siguientes situaciones, las cuales son reiterativas si se tiene en cuenta lo observado en el seguimiento efectuado por esta Oficina durante el primer semestre de 2024:



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

- 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.

- Se observa reasignación de PQRSDf entre dependencias, lo que puede afectar el cumplimiento de los términos de respuesta.

En consideración a lo observado con los radicados 202402007021, 202402010625, 202402010807, 202402009824, 202402007140, 202402007862 y 202402009157, se recomienda realizar un mayor análisis de las comunicaciones recibidas y tipificadas como PQRSDf, antes de ser reclasificadas como comunicaciones, teniendo en cuenta que en algunos casos corresponden a peticiones o solicitudes de información en las que no se tiene evidencia de que se haya dado respuesta al peticionario. Así mismo, llama la atención la reclasificación del radicado 202402010807, teniendo en cuenta que la solicitud de certificaciones contractuales se encuentra definida en la malla de temas, como una solicitud que debe ingresar a la ruta PQRSDf de 15 días.

Se observó a su vez, inconsistencia entre los datos arrojados por el tablero de control del proceso, los informes mensuales y los reportes generados desde el sistema Mercurio, debido a las reclasificaciones, radicados duplicados, ejercicios de prueba en ambiente de producción, entre otros; por lo que se recomienda analizar esta situación, adelantar acciones conjuntas entre el proceso de Servicio al Ciudadano y la ventanilla de radicación, fortaleciendo a su vez el uso de la malla de temas, como herramienta de orientación a la hora de clasificar y tipificar una comunicación recibida.

Frente a la construcción y definición de la Malla de temas, se reitera lo manifestado por esta Oficina en el seguimiento efectuado al segundo semestre de 2024:

*“...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
---------------------------	---------------	---	-----------------





\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

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	Derecho de Petición	Ruta de PQRSDF de 15 días	<p>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.</p> <p>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.</p>
Copias de seguridad o backup de información de cuentas institucionales			
Certificados laborales de servidores públicos desvinculados			
Solicitud de información sobre los concursos de mérito de la Comisión Nacional del Servicio Civil			
Solicitudes de Información sobre pagos de seguridad social			
Solicitud de certificado de ingresos y retenciones	Derecho de Petición	Ruta de PQRSDF de 15 días	<p>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.</p> <p>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.</p>
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	Comunicación	Ruta de PQRSDF de 15 días	<p>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.</p> <p>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.</p>
Solicitud constancia de participación en Juegos Deportivos Institucionales - JDI			
Solicitudes de Información relativa a Juegos Deportivos Institucionales - JDI	Derecho de Petición	Ruta de PQRSDF de 15 días	<p>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.</p> <p>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.</p>
Solicitudes de información relativa a Por Su Salud Muévase Pues - XSSMP			
Solicitudes de información relativas a Escuelas del Deporte Formativo - DEPORTE			
Solicitudes de información relativas a Sistema Departamental de Capacitación - SDC			
Solicitudes de información relativas al programa de Recreación			



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Temas, trámites o asuntos	Nombre asunto	Tratamiento Definido en la Malla de Temas F-GD-46	Observación OCI
Certificados contractuales	Derecho de Petición	Ruta de PQRSDf de 15 días	<p>El tema se encuentra duplicado en la Malla.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

*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...”*

#### **Oportunidad en el trámite de PQRSDf:**

Durante el segundo semestre de 2024, se observó inoportunidad en el trámite de respuesta de los siguientes 12 radicados:

Radicado	Dependencia
202402005278	Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos
202402005612	
202402005877	
202402005913	Oficina Asesora Jurídica
202402004998	
202402005368	
202402006963	
202402005517	
202402007037	Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros
202402007197	
202402007735	Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo
202402005327	

Lo anterior representa una posible materialización del riesgo de inoportunidad en el trámite de respuesta a las PQRSDf, lo que puede derivar en procesos sancionatorios para el Instituto conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Finalmente, a la fecha del presente informe se observó que los radicados 202402010782 y 202402010807, ambos asignados a la Oficina Asesora Jurídica, no tienen respuesta asociada en el sistema Mercurio, y por lo tanto podría concluirse que las mismas se encuentran vencidas.

## 7. RIESGOS Y CONTROLES

Dentro del proceso Servicio al Ciudadano se identifican dos (2) riesgos de gestión, los cuales se encuentran asociados directamente a la gestión de las PQRSDF:

1. Posibilidad de afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los requerimientos de usuarios y público en general, debido al aumento en la demanda de estos o por el incumplimiento de las directrices dadas al instituto, lo que puede resultar en la entrega extemporánea de información.
2. Posibilidad de afectación reputacional por el incumplimiento de las directrices dadas al instituto, debido al direccionamiento inadecuado de peticiones ciudadanas relacionadas con el acceso a programas, trámites y servicios, o por la emisión de información de baja calidad hacia el ciudadano.

Para los riesgos anteriormente enunciados y en el entendido de que para admitir su materialización se maneje un nivel de tolerancia, se sugiere organizarlos desde su redacción, detallando en el mismo el nivel de permisividad aceptado, lo anterior con el fin de no dar lugar a ambigüedades.

Adicionalmente e independiente de su tolerancia el riesgo *“Posibilidad de afectación reputacional por la respuesta inoportuna a los requerimientos de usuarios y público en general, debido al aumento en la demanda de estos o por el incumplimiento de las directrices dadas al instituto, lo que puede resultar en la entrega extemporánea de información”*, se materializó en el entendido de que se presentó acción de tutela en contra del Instituto, por vulneración al Derecho fundamental de petición, conforme a lo evidenciado en el radicado 202402005128 del 19/07/2024.

Por otra parte, en la Evaluación de Gestión por Dependencias, Vigencia 2024, se encontró que, en el periodo de tiempo analizado, en la Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos, Subgerencia Deporte Asociado y Altos Logros y Oficina Asesora Jurídica se continúa presentando inoportunidad en algunas de las respuestas de PQRSDF, de donde se corre el riesgo en el Instituto de verse inmerso en procesos legales, administrativos y disciplinarios por el no cumplimiento de la ley.

Ahora bien, se reitera la sugerencia efectuada en el informe de PQRSDF del primer semestre del 2024 realizado por la OCI con radicado 202401010048 del 30/07/2024.

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



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

- *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”.*

## 8. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se verificó en el SGC la implementación del plan de mejoramiento establecido para solucionar las no conformidades, observaciones, riesgos y/o oportunidades de mejora, de seguimiento cumplimiento de ley, auditorías anteriores internas y/o externas. Evidenciando las siguientes situaciones:

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Si/No
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 PQRSD asignadas, lo que generaría cuellos de botella adicionales en dichas dependencias, implicando incumplimientos en los términos de respuesta y persistencia del problema detectado.</p> <p>Por lo anterior, es posible concluir que el problema detectado fue trasladado a otras dependencias, más no cuenta con una solución de fondo que ataque la causa raíz, la cual corresponde a la parametrización y articulación de los sistemas de información del Instituto y a la definición y regulación de los trámites en línea para público interno y externo (Aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano – Línea: Gestión eficiente de Trámites y Servicios, cumplimiento de la Ley 692 de 2005).</p> <p>Contando con la parametrización o sistematización de la extracción de este tipo de información a través de la página WEB de la Entidad, los servidores públicos encargados del tema podrían enfocarse en otros temas que requieran de mayor análisis o gestión...”.</p> <p><b>Nota:</b> 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.</p>	<p>La acción continúa abierta.</p> <p>Se debe tener en cuenta que la situación fue detectada en Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023. <b>Radicado 202401000750 del 31/01/2024</b>, por lo tanto, para la fecha de cierre que tiene instaurada el proceso 30/06/2025, la oportunidad de mejora ya llevaría un año y cinco meses en ejecución.</p> <p>Siendo 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>	No



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Si/No
CA-61	<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 :</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> <p>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, radicado 202401010048 del 30/07/2024.</p>	<p>La oportunidad de mejora no fue aceptada por la oficina jurídica, según reza el seguimiento: <i>en atención a que la Oficina de sistemas aún está en la implementación del sistema, y no ha cerrado dicha acción tal y como se puede evidenciar en la acción TIC 07, de acuerdo con lo conversado con la Jefe de sistemas la información está en revisión de tesorería. De otra parte, la Oficina Asesora Jurídica no tiene como certificar el servicio o suministro prestado por los diferentes contratistas</i></p> <p>Así las cosas y evidenciando que en el segundo semestre del 2024 se presentaron aproximadamente 99 solicitudes de certificado de contratos, es importante que el Instituto tome las acciones de mejora pertinentes que lleven a la construcción de una base de datos que dé cuenta de la realidad del instituto.</p>	No
SC-07 Servicio al ciudadano	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.	La oportunidad de mejora fue planteada el 30/01/2024, la acción venció el 30/01/2025, lleva un año en ejecución.	No
SC-28 Servicio al ciudadano	Se observa que en el registro de verificación de la adecuación de la respuesta de las PQRSD, se especifica que esta fue "satisfactoria para el ciudadano", sin embargo esta conclusión se deriva de la coherencia entre la respuesta y la solicitud pero no corresponde a una respuesta de percepción por parte del ciudadano, por lo	<p>Resultado de la auditoria interna de calidad realizada por el grupo ISO de la U de A.</p> <p>No tiene fecha proyectada de cierre.</p>	No



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Si/No
	cual conviene esperar el resultado de la encuesta para determinar dicho nivel de satisfacción.		
SC-29 Servicio al ciudadano	En el procedimiento de gestión de PQRS, especificar cuáles son los tipos de quejas y reclamos que se responden en 5 días, en 10 días, en 15 días y en 30 días; dando claridad y precisión al asunto.	Resultado de la auditoria externa de calidad realizada por el ICONTEC.  No tiene acción propuesta.	
PJ-35  Proceso Jurídico	<p> criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSDF.</p> <p>Condición: Se observa debilidad en la aplicación de los controles por parte de los jefes de dependencia, enlaces y gestores, en el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSDF asignadas, cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento, aplicación de la ruta PQRSDF en Mercurio, relacionamiento de la respuesta a la ruta, coordinación entre dependencias competentes, cumplimiento en los términos para traslado por competencia a otras entidades, acciones a llevar a cabo para aclarar solicitudes confusas, generación de respuestas de fondo, entre otros. Lo anterior implica la materialización reiterativa del riesgo "Posibilidad de afectación reputacional de la Institución por el incumplimiento del procedimiento de PQRSDF".</p>	<p>La acción se encuentra abierta y vencida con fecha de cierre proyectada del 31/12/2024</p> <p>1. La situación detectada fue notificada el 01/02/2024, y la corrección referida por el proceso fue: Solicitar a los Jefes de área brindar respuesta a las peticiones vencidas</p> <p>En evidencias de la actividad no se detecta la solicitud a la cual hace referencia la acción.</p> <p>Por otra parte, la corrección es tomar una acción para eliminar la situación encontrada en la auditoria, la cual es que todas las PQRSDF de la Oficina Asesora Jurídica tuvieron respuesta oportuna</p> <p>2. La acción correctiva determinada por el proceso fue: Realizar capacitación respecto de los términos de respuesta de los derechos de petición</p> <p>Al revisar el listado de asistencia adjunto, se evidencia que asistieron 20 personas de las 136 de planta.</p> <p>Por otra parte, la situación encontrada es puntual de la oficina jurídica y para dicha capacitación, asistió un funcionario de planta y 4 contratista de dicha oficina.</p> <p>3. Adicionalmente, al revisar la oportunidad de respuestas de PQRSDF * por parte de la Oficina Asesora Jurídica y teniendo como base la</p>	No



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Si/No
		<p>fecha en que la situación fue detectada (01/02/2024) se evidencia las siguientes situaciones: PQRSD cerradas de forma inoportuna por mes: febrero 6, marzo 3, abril 2, mayo 3, junio 2, julio 2, septiembre 2.</p> <p>Por lo tanto, la situación se sigue presentando.</p>	
AC-46 AC-47 AC-48 AC-51 AC-52 AC-68 AC-111  Asesoría para la Construcción de Escenarios Deportivos	<p>Criterio: Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, términos de respuesta para las diferentes tipologías PQRSD.</p>	<p>Acciones instauradas a partir de enero del 2024 por parte de la OCI.</p> <p>Las acciones se encuentran vencidas y son resultado de diferentes informes, a saber:</p> <p>Informe gestión por dependencias del 2023 y del 2024 Subgerencia de Escenarios Deportivos y Equipamientos.</p> <p>Informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el segundo semestre de 2023, primer semestre de 2024.</p> <p>Informe Definitivo de auditoría interna realizada al Proceso de Asesoría para la construcción de Escenarios Deportivos.</p> <p>De acuerdo a lo anterior se evidencia que 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>	No
GD-28  Gestión Documental	<p>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.</p>	<p>Durante el presente seguimiento se observó redireccionamiento, reasignación, reclasificación, duplicidad, entre otros, de los radicados, por lo que la situación evidenciada es reiterativa y requiere de acciones efectivas</p>	No



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

Número de la acción	Descripción de las observaciones, riesgos y oportunidades de mejora	Observaciones respecto al análisis efectuado	¿Fue eficaz la acción? Si/No
	Nota: Seguimiento cumplimiento de ley, informe sobre la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, radicadas en el Instituto durante el primer semestre de 2024, radicado 202401010048 del 30/07/2024.	para su cierre. La acción continua abierta.	
TIC-36  Gestión de la Plataforma TIC	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 PQRSD anónima el mismo obliga a diligenciar algunos campos que por su carácter de ANONIMA no tendrían razón de ser. Adicionalmente, validando lo anterior con el proceso de Servicio al Ciudadano se encontró el tiquet # 5950 del 18/12/2023 en el mismo sentido, interpuesto por las funcionarias del proceso y al 27/12/2023 estaba sin responder y sin solucionar, posteriormente esta situación se subsana, sin embargo, el día 22/01/2024 se intentó interponer una queja anónima, lo cual no fue posible, el sistema pedía datos que se suponen reservados (evidencia apartado 10.5).  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.	La acción fue cerrada de forma eficaz el día 05/12/2024, validándose la ejecución de la acción propuesta por el proceso con las respectivas evidencias. Sin embargo en el presente informe la situación se vuelve a evidenciar, por lo tanto se define nuevamente el hallazgo.	Si

De la anterior información se concluye que a la fecha siguen siendo pendientes del Instituto:

- Poner en funcionamiento al 100% el aplicativo de certificado contractual.
- Realizar sensibilización, promoción y divulgación de los canales de la denuncia implementados tanto para usuarios internos como externos.
- Se continúa presentando debilidad en la aplicación de los controles por parte de la Oficina Asesora Jurídica, Subgerencia de Escenarios Deportivos y Subgerencia de Deporte Asociado y Altos Logros, en el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD asignadas.
- Se corre el riesgo de incumplimiento normativo ante las intermitencias presentadas en la radicación de PQRSD de carácter anónimo.



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

## 9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY

### 9.1. Fortalezas

*Aspectos positivos internos, los cuales contribuyen al logro de los objetivos de la organización y/o el proceso.*

No.	FORTALEZAS
1	Dentro del SGC- se encuentra documentado el proceso de Servicio al Ciudadano el cual cuenta a nivel funcional con un liderazgo estratégico. Adicionalmente tiene documentación acorde a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.
2	En el Instituto cuenta con la documentación del Procedimiento para la Gestión de PQRSDF código P-SC-02 Versión 11 aprobada el 03/07/2024, el cual se viene ejecutando.

### 9.2. Oportunidad de Mejora

*Corresponde a buenas prácticas que se pueden implementar en los procesos/procedimientos en pro de la mejora continua del Instituto y del Sistema de Gestión de Calidad, y que van más allá del cumplimiento de la normativa o los procedimientos.*

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA				
1	<p>Con el fin de poder generar alertas tempranas y hacer un seguimiento preciso en los temas relacionados con PQRSDF, se invita a realizar un análisis detallado de las quejas y comentarios negativos para identificar patrones y áreas específicas que requieren atención, lo anterior teniendo en cuenta la conclusión emanada de la comunicación interna 202401015398 del 24/10/2024, cuyo asunto es: Análisis encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano PQRSDF semestre 1/ 2024.</p> <p>Proceso Servicio al Ciudadano.</p>				
2	<p>El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- (Decreto 1499 de 2017), opera a través de siete (7) dimensiones, una de las cuales es la Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (dimensión 3), la cual agrupa ocho (8) políticas, entre las que se cuentan la Política Servicio al Ciudadano (relacionada con el Procedimiento para la Gestión de PQRSDF) y Política Racionalización de trámites, invitándose a que en las mismas se tenga un responsable directo, líder explícito, dado que al ser políticas de carácter transversales puede llevar a diluir la responsabilidad; adicional a ellos en la Política Racionalización de trámites, se enuncia el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual hoy se llama Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).</p> <p>Proceso Servicio al Ciudadano.</p>				
3	<p>En el Sistema de Gestión de la Calidad- SGC- del Instituto, se tiene el proceso de Servicio al Ciudadano, el cual cuenta con varios ítems para su eficaz desarrollo, entre ellos el Normograma y la Matriz de Control de Salidas No Conformes, evidenciándose en ellos situaciones que pudieran ser objeto de mejora a consideración del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Normograma. No evidenciándose en el mismo la Resolución Interna S2021000253 del 21/05/2021. “Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en Indeportes Antioquia”, situación ya observada, en el informe de PQRSDF del primer semestre del 2024 radicado 202401010048 del 30/07/2024.</li> <li>Matriz de Control de Salidas No Conformes, en el cual se relaciona: <table border="1" data-bbox="318 1780 1183 1839"> <thead> <tr> <th>Producto / servicio no conforme</th> <th>Requisito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mala tipificación de las PRQSD</td> <td>Tipificar las PQRSD. Oportunidad</td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul>	Producto / servicio no conforme	Requisito	Mala tipificación de las PRQSD	Tipificar las PQRSD. Oportunidad
Producto / servicio no conforme	Requisito				
Mala tipificación de las PRQSD	Tipificar las PQRSD. Oportunidad				



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
	<p>Invitándose a definir claramente el requisito, dado que el mismo es ambiguo, no dando cuenta de forma manifiesta del producto/servicio relacionado. Se recomienda diferenciar entre las no conformidades en la relación Instituto – Ciudadano (Externos) y las no conformidades a nivel interno (Interacción entre los procesos).</p> <p>Frente a las no conformidades o producto no conforme de la relación Instituto – Ciudadano, se evidenció que el peticionario o ciudadano se pronunció frente a la calidad de las respuestas (Radicados 202402006048, 202402005827, 202402009148), lo que implicaría en este caso la obligación de realizar el respectivo tratamiento de salidas o productos no conformes, lo cual no se evidenció.</p> <p>Proceso de Servicio al Ciudadano.</p>
4	<p>Es importante gestionar nuevos controles en el proceso de indicadores de gestión, toda vez que a la fecha se evidencian inconsistencias en el reporte de los mismos, existiendo inconvenientes de disponibilidad de la información en tiempo real, lo anterior hace necesario la implementación de acciones de mejora.</p> <p>Proceso Mejoramiento Continuo.</p>
5	<p>Al realizar la Consulta por Número de Radicado de las denuncias se observa que tiene un rango corto de tiempo entre fecha de entrada y fecha de salida. Se recomienda verificar si existe problemas en la parametrización de la información teniendo en cuenta el corto tiempo entre la entrada de la información y su salida del Instituto.</p> <p>Proceso de Servicio al Ciudadano.</p>
6	<p>Para los riesgos de gestión relacionados en el Proceso Servicio al Ciudadano, y en el entendido de que para admitir su materialización se maneja un nivel de tolerancia, se sugiere organizarlos desde su redacción, detallando en el mismo el nivel de permisividad aceptado, lo anterior con el fin de no dar lugar a ambigüedades.</p>
7	<p>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 y Aplicación parcial, tardía o errónea de la normatividad o de las políticas institucionales asociadas al proceso de Servicio al Ciudadano”.</p>

### 9.3. Riesgos

No.	RIESGOS
1	<p>Se corre el riesgo de incumplimiento normativo ante las intermitencias con relación a las PQRSD de carácter anónimas, se evidencio que, al ingresar al formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y colocar una denuncia de carácter anónima, el sistema no lo permite, situación observada los días 10, 14 y 23 de enero del 2025 (papeles de trabajo), obligando a diligenciar algunos campos que por su carácter de ANONIMA no tienen lugar.</p> <p>Proceso de Servicio al Ciudadano.</p>
2	<p>Se observó inconsistencia entre los datos arrojados por el tablero de control del proceso, los informes mensuales y los reportes generados desde el sistema Mercurio, debido a las reclasificaciones, radicados duplicados, ejercicios de prueba en ambiente de producción, entre otros; por lo que se recomienda analizar esta situación, adelantar acciones conjuntas entre el proceso de Servicio al Ciudadano y la ventanilla de radicación, fortaleciendo a su vez el uso de la malla de temas, como herramienta de orientación a la hora de clasificar y tipificar una comunicación recibida, lo anterior teniendo en cuenta que se corre el riesgo de no</p>



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

No.	RIESGOS
	contar con datos reales para el análisis de la información.  Proceso de Servicio al Ciudadano.

### 9.4 Observaciones

Corresponden a incumplimientos de la normativa aplicable, procesos, procedimientos, políticas, manuales, entre otros.

No.	OBSERVACIONES
1	<b>Criterio:</b> Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. <b>Condición:</b> Inconsistencias en el trámite de respuesta al radicado 202402004315 del 20/06/2024. <b>Consecuencia:</b> Acción de Tutela por vulneración al Derecho fundamental de petición, radicado interno 202402005128 del 19/07/2024. Materialización del riesgo establecido por el proceso Servicio al Ciudadano. <b>Causa:</b> Debilidad en la aplicación de controles establecidos en los procedimientos internos.  Proceso Gestión del Talento Humano.

### 10. CONCLUSIONES

10.1. 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 se tiene pendiente en el Plan de mejoramiento Institucional las acciones: AC46, AC47, AC48, AC51, AC52, AC68 y AC111.

10.2. La certificación contractual continúa siendo una situación por resolver en la Entidad, observándose que “...las dependencias con mayor número de contratistas son las mismas dependencias con mayor número de PQRSD asignadas, 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...”.

10.3. Se observa clasificación y reclasificación de radicados recibidos como comunicaciones que corresponden a una Petición y en algunos casos no se observa la debida justificación por parte del jefe de área o servidor asignado del área competente. Adicionalmente, en algunos casos requiere de respuesta por parte del Instituto, la cual no se evidencia relacionada a la comunicación.



\*202501000641\*

Fecha Radicado: 2025-01-31 15:29:44.77

	<b>INFORME DE AUDITORÍA/ SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LEY</b>	F-EC-02	Versión 10
			Aprobación: 05/11/2024

LIBIER JIMÉNEZ PEÑA  
JEFE DE OFICINA

