

Copia C.I



Prosperidad
para todos

Bogotá, 23 Enero de 2013

Doctor:
ANDRÉS BOTERO PHILLIPSBOURNE
Director Coldeportes

Asunto: Informe Semestral Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos.

Respetado Doctor:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, relacionada con la verificación del funcionamiento y cumplimiento normativo del proceso atención al ciudadano, específicamente relacionado con las Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, me permito presentar el presente informe de seguimiento.

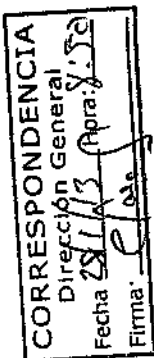
A. Canales de Comunicación con la Ciudadanía

Se cuenta con mecanismos adecuados para la atención y recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

Durante el segundo semestre se realizaron ajustes al link, para facilitar el acceso del ciudadano a estas herramientas a través de la página web de Coldeportes.

Se conformó el grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano a través de la resolución No 1355 del 2 de Octubre de 2012, lo que permitió fortalecer el proceso, adicional al acceso a capacitaciones sobre la materia.

El link de atención al ciudadano incluye encuesta de medición de satisfacción del ciudadano, respecto al trámite dado a las PQRS, De las 202 peticiones cerradas sólo



Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369 A.A. 7682 Bogotá - Colombia
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747 - 3294060 Fax: 4376214
www.coldeportes.gov.co

[Signature] 28 Enero 2013.
8:31 am
[Signature] Enero 28/13

21 diligenciaron la encuesta, que equivale al 6%, avance importante para la entidad pero el estándar aún es muy bajo.

Oportunidad de Mejora

1. Se reitera la recomendación realizada en el informe correspondiente al primer semestre de 2012, sobre la necesidad de mejorar las condiciones del área para atención al público, la cual es inadecuada, no se encuentra señalizada, no cumple con los estándares mínimos establecidos, para dar orientación y atención primaria a usuarios de servicios de la entidad en condiciones de privacidad y comodidad.

De acuerdo con los estándares establecidos por el PROGRAMA NACIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO, se debe disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores; así como emblemas y símbolos de la entidad visibles.

Revisados los avances sobre el tema, para el año 2013 dentro del rubro de Inversión se tiene planteado la remodelación del primer piso, dentro de los planos se encuentra la ubicación de la oficina de atención al ciudadano, donde va permitir un mayor acceso y facilidad para los usuarios internos y externos.

2. Conforme a los lineamientos dados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y las orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública es prioritario que la entidad desarrolle los siguientes temas:
 - Definir y difundir el Portafolio de Servicios al Ciudadano de la entidad.
 - Actualización de los Procedimientos Internos de trámites y servicios al ciudadano
 - Actualización de los Procedimiento de atención de Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo a la normatividad (procedimiento que fue revisado pero aún no ha sido adoptado)
 - Medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.

B. Solicitudes realizadas a través del PQRS

Situación Encontrada

Durante el semestre Junio a Diciembre de 2012, se recibieron a través del sistema PQRS de la web institucional las siguientes peticiones

Tipo de Petición	Frecuencia	% Participación
Queja – Reclamo	4	0,5%
Derecho de Petición	194	24%
Consulta	586	72%
Sugerencia	1	0,1%
Felicitaciones	6	0,7%
Información y certificaciones	1	0,1%
Solicitudes Gubernamentales	1	0,1%
Copias	3	0,4%
Sin Tipo	16	2,0%
Total	812	100%

Fuente: Oficina Atención al Ciudadano

La oficina de atención al ciudadano en conjunto con la oficina de control interno, han realizado un seguimiento minucioso a los PQRS, es así como en el último trimestre no se reportó PQRS vencidos, a 31 de diciembre de 2012 todas las solicitudes realizadas fueron respondidas en tiempo.

Es importante anotar que la alta dirección de la entidad emitió la circular No 006 del 28 de noviembre de 2012, con el propósito de brindar lineamientos que permitieran mejorar la oportunidad y calidad en el trámite interno de Derechos de Petición.

Oportunidades de Mejora

Dando alcance a la recomendación impartida en la circular No 01 de octubre de 2011 del Consejo Asesor en Materia de control interno, es necesario disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta.

Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Así mismo Es necesario que el link de atención al ciudadano se haga claridad que también a través de este link se pueden presentar las denuncias sobre actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad de los cuales la ciudadanía tenga conocimiento; en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 ley 1474 de 2011, "...Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público."

Incluir en el Plan de capacitación acciones para dar a conocer al personal los deberes de los servidores públicos, en cuanto al Servicio al Ciudadano así como las disposiciones contenidas en el Código de procedimiento administrativo Ley 1437 de 2011; donde se establecen términos y obligaciones frente a contenido en las respuestas.

Se Adoptó el mapa de riesgos anticorrupción, con base en la metodología DAFP, y se encuentra publicado en la página web de la entidad. La Oficina de Control interno para el año 2013 realizará seguimiento.

c. Acuerdos para la Prosperidad 2012

En el mes de diciembre de 2012, se presentó informe de avance de las acciones adelantadas en cumplimiento de los compromisos de los acuerdos para la prosperidad, sin embargo se evidencian acciones que aún no han sido concluidas por



**Prosperidad
para todos**

Coldeportes, por lo anterior se recomienda una revisión y depuración de los compromisos en Coordinación con el funcionario delegado por Coldeportes para asistir a los APPS y la Alta Consejería para las Regiones.

Cordialmente,


NORMA LUCÍA AVILA QUINTERO
Jefe oficina de Control Interno

Copia Heberth Artunduaga/Secretario General
Gilberto Antonio Calderon/Coordinador Atención al Ciudadano