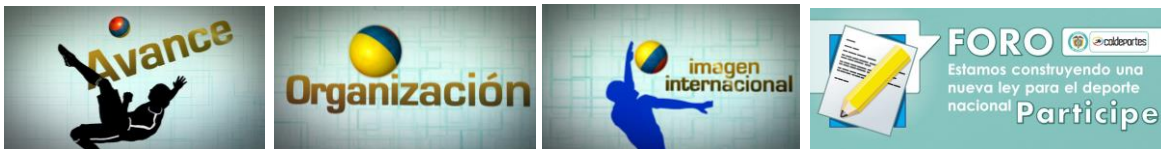


Estrategia Rendición de cuentas Departamento Administrativo del Deporte, La Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre COLDEPORTES

La estrategia de rendición de cuentas de COLDEPORTES se ajusta al marco general de la política nacional fijada en el Conpes 3654 de abril de 2010.

I. INFORMACIÓN



Coldeportes a través de diferentes canales de comunicación, orientados a brindar a la ciudadanía la información que les permita conocer de manera directa la gestión de la entidad, ha definido acciones para dar cuenta de su actuar facilitando de manera transparente el diálogo entre los ciudadanos y el Estado.

En tal sentido Coldeportes brinda información a través de:

- **Página web:**

En la página www.coldeportes.gov.co se brinda información de manera directa y permanente sobre la gestión de la entidad, permitiendo un acercamiento con la comunidad a través de un lenguaje claro y sencillo. El portal recibió 306.513 visitas durante el año 2014

- **Boletines informativos:**

Durante 2014 se movilizó el 100% de la gestión de Coldeportes a través de la difusión por medios de comunicación locales y nacionales.

En total se emitieron 403 boletines de prensa y en promedio 2.418 noticias publicadas en la página web, en las secciones de: Alto Rendimiento, Coldeportes, Eventos y Otras Noticias. Noticias que a su vez, fueron publicadas en las redes sociales como Twitter, Facebook y YouTube.

- **Redes sociales**

Coldeportes cuenta con una estrategia de redes sociales cuyo propósito es “Visibilizar la gestión de Coldeportes a través de las diferentes redes sociales con las que cuenta la entidad, logrando así mayor reconocimiento de los colombianos y a nivel internacional”.

En virtud de este propósito:

- a. Informa de manera oportuna las actividades que lleva a cabo Coldeportes lideradas desde las diferentes direcciones y programas.
- b. Genera un ambiente de interacción en el que los ciudadanos puedan recibir información y respuestas a sus inquietudes, de manera oportuna.
- c. Estrecha relaciones con los fans y seguidores con el fin de que la entidad sea reconocida por su labor, generando así una imagen positiva de la misma.
- d. Construye espacios de diálogo virtual con la comunidad de Coldeportes, a partir de tres instancias de contenido: Informativo, para dar a conocer las actividades que desde la entidad se adelantan y así lograr visibilización y divulgación; de valor, con los que sea posible optimizar el diálogo a través de mensajes motivacionales y emotivos; e interactivo con dinámicas de comunicación alusivas a espacios de participación ciudadana.

- **Programa de Televisión**

La gestión de Coldeportes durante 2014 se difundió también desde el programa de Coldeportes a través de Señal Institucional. Se cumplió con la emisión de 45 capítulos del programa de Televisión, domingos a las 6:00 p.m.

Las diferentes notas emitidas los domingos se publicaban a través del canal de YouTube durante la semana.

- **Cubrimiento de eventos**

Es un trabajo que se realiza a diario y que se refleja a través de la publicación de noticias, comunicados e información sobre las actividades y eventos que dan cuenta de la gestión de Coldeportes.

Adicionalmente se publica la información sobre avances de los programas como Convivencia y Paz, Supérate, Juegos Nacionales. Se implementó el módulo de rendición de cuentas que se actualiza según solicitudes de planeación, atención al ciudadano y control interno.

Para mayor articulación con gobierno y mayor difusión a través de redes sociales se trabaja diariamente sobre las campañas de sinergia que desde Fuerza de Tarea Digital y Urna de Cristal se programan y en la que hemos solicitado participación en los diferentes medios como radio y televisión (en promedio se emite desde el programa Agenda Colombia, de presidencia, una historia relacionada con Coldeportes, a la semana).

Cada uno de los productos generados por el grupo de comunicaciones está articulado para la difusión tanto en la web como en las redes sociales, las cuales se miden a través de los indicadores mes a mes.

- **Boletines internos**

La comunicación interna se ejerce con actividades que se realizan al interior de Coldeportes para mantener las buenas relaciones entre las personas que parte de ella. El fin es proporcionar información, interacción y motivación para alcanzar los objetivos estratégicos del Departamento Administrativo y las metas establecidas.

Coldeportes genera estrategias de comunicación para fomentar en los servidores un sentido de pertenencia y una cultura organizacional en torno a una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia contribuyendo al fortalecimiento continuo del clima laboral.

- **Ferias de Servicio al ciudadano:**

Es un espacio en el cual Coldeportes ha hecho presencia desde el año 2013 en las diferentes regiones del país con el fin de hacer un acercamiento con la ciudadanía, brindando información referente a la entidad y facilitando el acceso a los ciudadanos de los trámites y servicios de Coldeportes, esta iniciativa es liderada por el Departamento Nacional de Planeación

Para el presente año está definido el calendario de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano con presencia en las ciudades de Turbo Antioquia, Pitalito Huila, Tierralta Córdoba, Ocaña Norte de Santander, Acacias Meta, Buenaventura Valle del Cauca y Arjona Bolivar.

- **Atención a Peticiones Quejas y Reclamos:**

Con el fin de establecer una estrecha relación entre el Estado y la sociedad, Coldeportes ha dispuesto a través del GIT de Atención al Ciudadano el Menú de

Atención a la Ciudadanía, un medio a través de la página de la entidad para facilitar el trámite de consultas, denuncias, quejas ,reclamos, peticiones sugerencias o felicitaciones que considere pertinentes

- **Capacitación**

Coldeportes realiza jornadas de capacitación con diferentes grupos de interés de las diferentes regiones, con el propósito de fomentar el diálogo y atender las inquietudes de los participantes en cada una de estas actividades

II DIALOGO

En el marco de la Rendición de Cuentas como un mecanismo que de cuenta a la ciudadanía de la gestión de las entidades del estado, COLDEPORTES fomenta el diálogo a través de diferentes alternativas de comunicación:

- **Medios de comunicación**

Desde Coldeportes se establece una agenda semanal de atención a medios, lo que permite la producción de informes especiales para medios de comunicación, atención de entrevistas estratégicas con periodistas con el director, visitas estratégicas a medios de comunicación, así como la realización de ruedas de prensa y proporción de material informativo, fotográfico y audiovisual de cada una de las actividades lideradas por Coldeportes.

- **Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas**

En el primer semestre año se hizo la audiencia de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía y los grupos de interés con respecto a los resultados de la gestión de la entidad en la vigencia 2013

Para el segundo semestre se realizó una audiencia de rendición de cuentas con el objetivo de informar a la ciudadanía de la gestión hecha por la entidad en el cuatrienio 2010 2013

Para la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2014 se tiene definido el cronograma correspondiente el cual contempla entre otras actividades las siguientes:

- Publicación del informe de gestión de la vigencia 2014
- Foros participativos
- Encuesta en línea
- Chat
- Recepción de preguntas y consultas a través del correo electrónico y líneas telefónicas
- Informes de resultado de Rendición de Cuentas

III. INCENTIVOS

- **Encuesta de satisfacción**

De acuerdo a lo establecido en el Programa de servicio Integral al Ciudadano de Coldeportes denominado la Excelencia en el Servicio, la entidad debe crear estrategias para el mejoramiento continuo en la relación y el acercamiento con los ciudadanos, entidades y principales grupos de interés dando a conocer los resultados de la medición de percepción de la calidad en el servicio

- **Plan de incentivos**

Al interior de la entidad se realizan permanentemente capacitaciones a los funcionarios sobre diversos temas de interés motivando la activa interacción con la ciudadanía enmarcadas en el contexto de mejoramiento continuo y buen servicio