

Informe de Gestión 2017



SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO



Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el
Aprovechamiento del Tiempo Libre

COLDEPORTES

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

2017

INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Año 2017

Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano - Secretaría General

Clara Luz Roldán González

Directora

Andres Marcelo Gonzalez Narváez

Secretario General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano

Beatriz Restrepo Martinez – Profesional Universitario

Fernando Hely Rodriguez Ahumada – Profesional Universitario

Alfonso Medina Cepeda - Profesional Universitario

Janet Macías Santos – Secretaria Ejecutiva

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre.

COLDEPORTES

2017

INTRODUCCIÓN

El grupo de Atención al Ciudadano se creó en Coldeportes a través de la resolución 1355 del 2 de enero de 2012 y fue actualizado en el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre-COLDEPORTES-, mediante la Resolución Interna 782 del 28 de Agosto de 2013, “por la cual se crean, reorganizan, conforman y asignan funciones a unos grupos Internos de Trabajo” y tiene como principal objetivo acercar el Departamento a la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior y con el interés del Departamento para conocer la percepción de la ciudadanía frente a la atención ofrecida, se ha dispuesto de diferentes canales que permiten ejercer sus derechos, a saber:

1. **Página Web (Sistema de Gestión de Peticiones).** Los ciudadanos pueden ingresar sus derechos de petición a través de la página web de COLDEPORTES, las peticiones que recibidas por las líneas telefónicas y por atención presencial son ingresadas por los funcionarios de Atención al Ciudadano, adicional el sistema está integrado al sistema de gestión documental permitiendo el seguimiento de todas las peticiones ingresadas a la entidad incluyendo las de correspondencia física y correo electrónico.
2. **Buzones.** Ubicados en tres puntos: Sede Administrativa, Centro de Alto Rendimiento y Centro de Ciencias del Deporte.
3. **Atención Presencial.** Espacios donde los ciudadanos pueden ejercer sus derechos con una atención directa en la sede administrativa o en los puntos de atención móviles.
4. **Ventanilla Única de Radicación.** El ciudadano puede dar a conocer su petición a través de un escrito radicado en la ventanilla única de radicación. En este canal también son recepcionadas las peticiones que fueron interpuestas por el ciudadano en otra institución y que por competencia deben ser tramitadas en nuestra entidad.
5. **Atención Telefónica.** Espacio que se brinda a través de las extensiones (2) asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano, línea directa y línea gratuita 01800.

Según la normatividad vigente las peticiones en Coldeportes se encuentran clasificadas en:

Tabla 1.

Tipo de Petición	Descripción
Derechos de Petición (Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Solicitudes y Felicitaciones)	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
Trámites	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
Servicios	Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles e intangibles.
Solicitud de certificación	Facultad que tienen las personas de solicitar certificaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias

RESULTADOS GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

Denuncias	Dato que busca poner en conocimiento o dejar constancia ante las autoridades respectivas de un hecho o acción que se ha producido en contravía de las disposiciones legales o reglamentarias
-----------	--

1. GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

De acuerdo a los estándares desarrollados para dar cumplimiento al artículo 76 de ley 1474 de 2011, se presenta el informe anual del seguimiento realizado por el grupo interno de trabajo de atención al ciudadano a los derechos de petición registrados en la Entidad. En el reporte generado por el Sistema de Gestión de Peticiones se registró para el año, comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2017 un total de **8166** peticiones, es decir, se dio un aumento en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **10%** (753 peticiones más) comparado con el año anterior, pasando de **7413** a **8166** peticiones.

1.1. Distribución de Peticiones por Mes

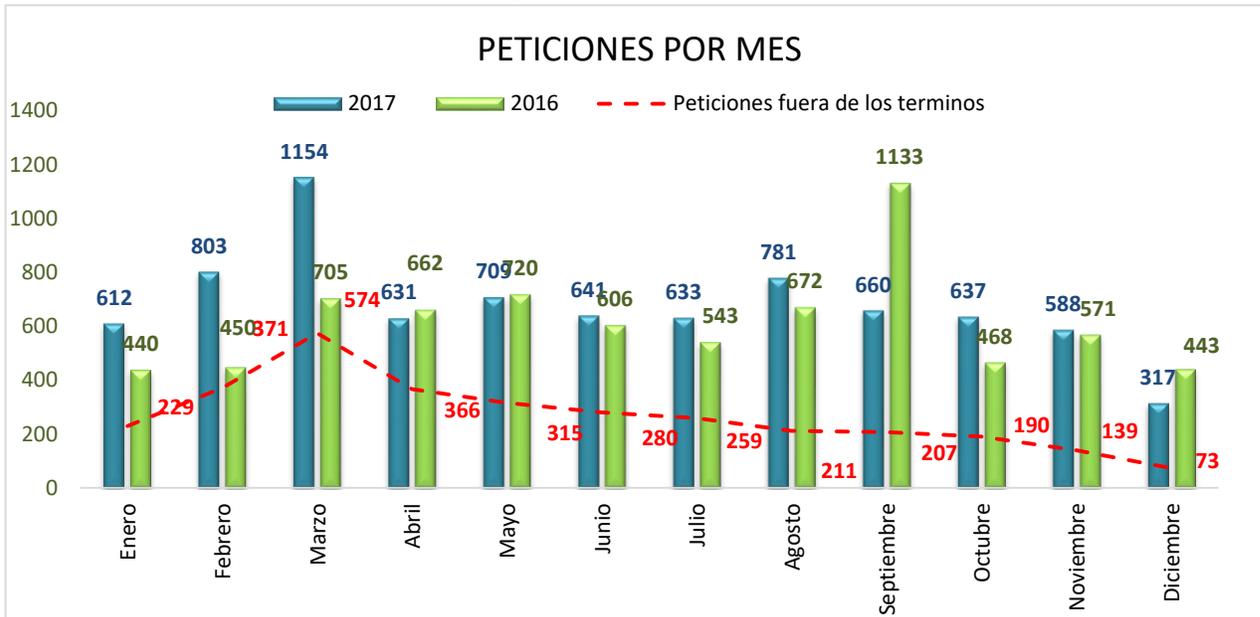
Tabla N° 1. Distribución de Peticiones por Mes

Distribución de Peticiones por Mes							
Mes	2017	%	2016	Diferencia	% Crecimiento	Peticiones fuera de los términos	% Fuera de los Términos 2017
Enero	612	7%	440	172	39%	229	37%
Febrero	803	10%	450	353	78%	371	46%
Marzo	1154	14%	705	449	64%	574	50%
Abril	631	8%	662	-31	-5%	366	58%
Mayo	709	9%	720	-11	-2%	315	44%
Junio	641	8%	606	35	6%	280	44%
Julio	633	8%	543	90	17%	259	41%
Agosto	781	10%	672	109	16%	211	27%
Septiembre	660	8%	1133	-473	-42%	207	31%
Octubre	637	8%	468	169	36%	190	30%
Noviembre	588	7%	571	17	3%	139	24%
Diciembre	317	4%	443	-126	-28%	73	23%
Total	8166	100%	7413	753	10%	3214	39%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

En el análisis de la gestión oportuna de los derechos de petición, se evidencia un porcentaje de cumplimiento del **61%**, evidenciando la respuesta oportuna de **4962** derechos de petición. En el **39% (3214)** de las peticiones el sistema registra con gestión fuera de los términos de ley, se observa una disminución del **8%** en la contestación oportuna aspecto que se trabajará con cada una de las áreas y dependencias de la Entidad, El mes de marzo se convierte el de mayor número de petición con total de **1154** y el mes de abril se convirtió en el mes de mayor respuesta por fuera de los términos con **58%**.

Gráfico N° 1. Distribución de Peticiones por Mes



Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

En el **grafico 1** se evidencia un incremento de los derechos de petición en los tres primeros meses del año, pero luego se observa que en los meses existe un promedio parecido en la cantidad de derechos de petición.

Adicional se observa la disminución en la oportunidad de la contestación de los derechos de petición, solo alcanzando el **61%** de oportunidad.

Debido a la tendencia en la contestación fuera de los términos de ley, se debe analizar una estrategia que permite estrategias eficientes para la contestación oportuna de los derechos de petición.

1.2. Estado de Derechos de Petición

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recepcionadas en el año, con corte al 31 de diciembre de 2017.

PETICIÓN POR ESTADO				
MES	TOTAL	CERRADO	ABIERTO	% Abiertos
Enero	612	590	23	0,28%
Febrero	803	765	41	0,50%
Marzo	1154	1113	48	0,59%
Abril	631	602	31	0,38%
Mayo	709	662	51	0,62%
Junio	641	611	31	0,38%
Julio	633	581	55	0,67%
Agosto	781	742	40	0,49%
Septiembre	660	605	56	0,68%
Octubre	637	574	63	0,77%
Noviembre	588	526	62	0,76%
Diciembre	317	244	73	0,84%
Total	8189	7615	574	6,96%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico N° 2. Peticiones por Estado



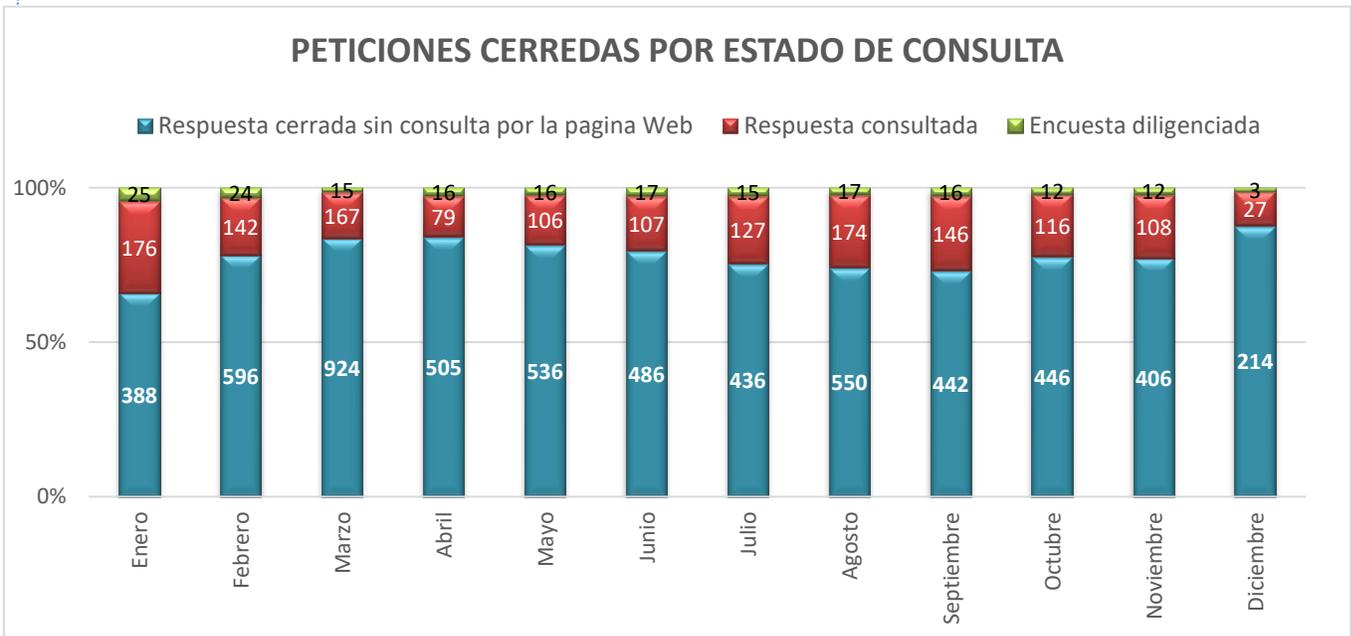
Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Tabla N° 3. Estado peticiones cerradas

PETICIÓN CERRADAS POR ESTADO							
MES	Respuesta cerrada sin consulta por la página Web	%	Respuesta consultada	%	Encuesta diligenciada	%	Total Cerrados
Enero	388	66%	176	30%	25	4%	589
Febrero	596	78%	142	19%	24	3%	762
Marzo	924	84%	167	15%	15	1%	1106
Abril	505	84%	79	13%	16	3%	600
Mayo	536	81%	106	16%	16	2%	658
Junio	486	80%	107	18%	17	3%	610
Julio	436	75%	127	22%	15	3%	578
Agosto	550	74%	174	23%	17	2%	741
Septiembre	442	73%	146	24%	16	3%	604
Octubre	446	78%	116	20%	12	2%	574
Noviembre	406	77%	108	21%	12	2%	526
Diciembre	214	88%	27	11%	3	1%	244
Total	5947	78%	1480	19%	188	2%	7615

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico N° 3. Peticiones por Estado



Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

1.3. Peticiones por canal de recepción

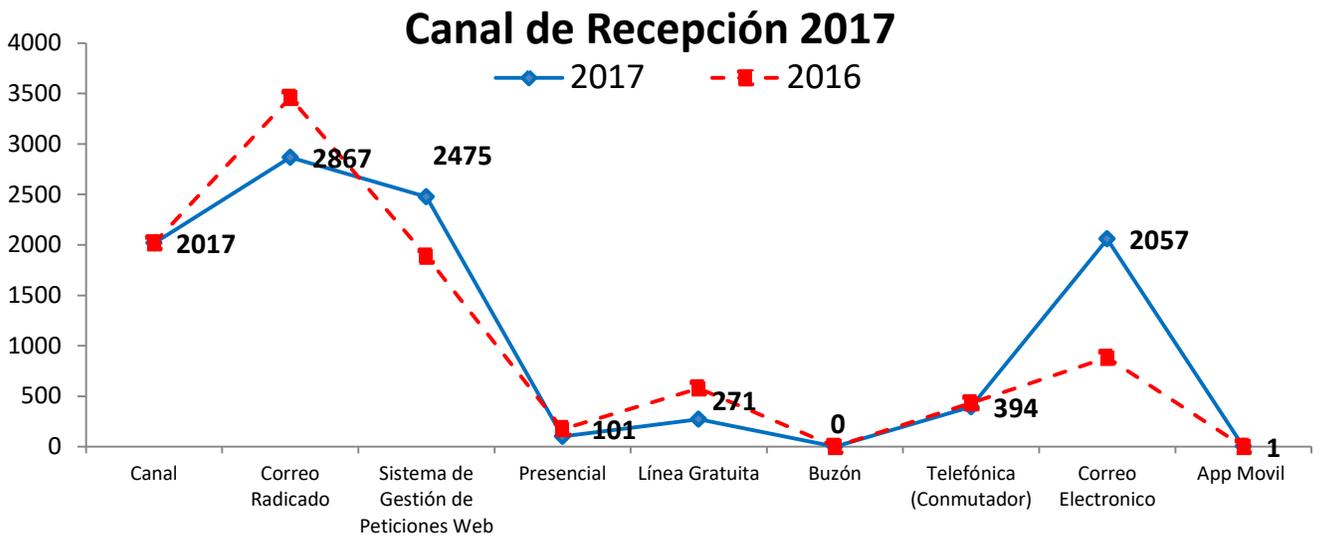
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el Correo Radicado, donde fueron recibidas 3460 peticiones, correspondientes al 47%, seguido del Sistema de Gestión de Peticiones Web, registrando 1886 solicitudes, que corresponde al 25%. Estos datos evidencian el resultado de la integración entre los sistemas de gestión de peticiones y el sistema de gestión documental GESDOC, que permite el seguimiento a la totalidad de las peticiones ingresadas en la Entidad por los diferentes canales oficiales.

Tabla N° 2. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por Canal de Recepción					
Canal	Frecuencia (2017)	%	Periodo anterior (2016)	Diferencia	% de Crecimiento
Correo Radicado	2867	35%	3460	-593	-17%
Sistema de Gestión de Peticiones Web	2475	30%	1886	589	31%
Presencial	101	1%	174	-73	-42%
Línea Gratuita	271	3%	579	-308	-53%
Buzón	0	0%	0	0	0
Telefónica (Conmutador)	394	5%	432	-38	-9%
Correo Electrónico	2057	25%	882	1175	133%
App Móvil	1	0%	0	1	100%
Total	8166	100%	7413	753	10%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico N° 2 Peticiones por canal de recepción



Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones.

1.4. Distribución por tipo de Petición

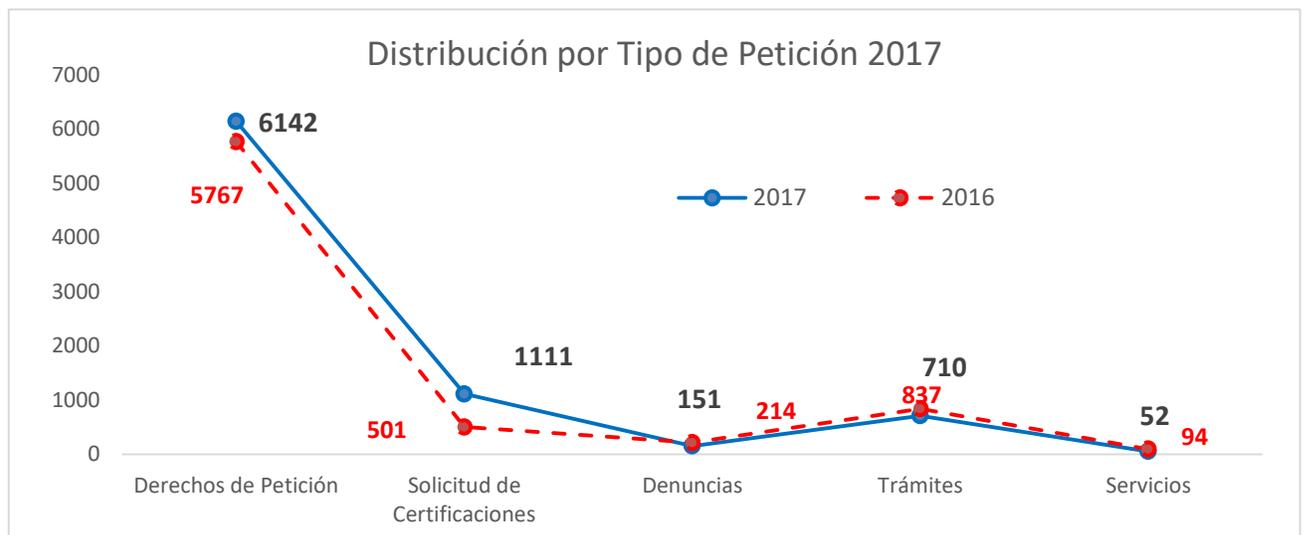
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de petición.

Tabla N° 3. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	Frecuencia (2017)	%	Periodo anterior (2016)	Diferencia	% de Crecimiento
Derechos de Petición	6142	75,2%	5767	375	7%
Solicitud de Certificaciones	1111	13,6%	501	610	122%
Denuncias	151	1,8%	214	-63	-29%
Trámites	710	8,7%	837	-127	-15%
Servicios	52	0,6%	94	-42	-45%
TOTAL	8166	100%	7413	753	10%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico N° 3. Distribución por tipo de Petición



Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

El tipo de petición más frecuente durante el actual año, corresponde a Derechos de petición, con un total de **6142** siendo el tipo de petición de mayor porcentaje, representando el **75.2%** del total de derechos de petición interpuestos por los ciudadanos.

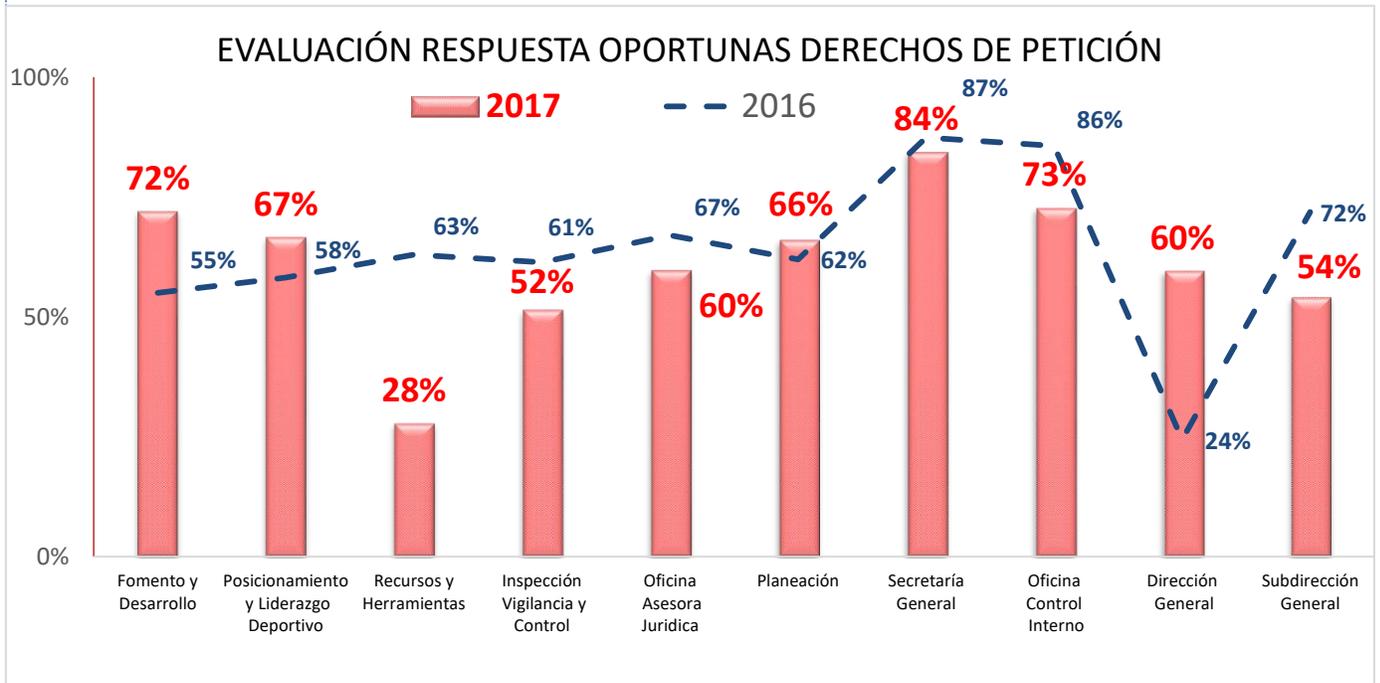
Tabla N° 3.1. Distribución por subtipo de petición

Tipo de Solicitud	tipo	Total	%
Derechos de Petición	Denuncias	151	1,85%
	Consulta	730	8,94%
	Felicitación y/o reconocimiento	3	0,04%
	Orientación	467	5,72%
	Petición	4320	52,90%

	Petición de congresista	34	0,42%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	176	2,16%
	Petición gubernamental	176	2,16%
	Queja	190	2,33%
	Reclamo	36	0,44%
	Sugerencia y/o recomendación	10	0,12%
Servicios	Actividades de Educación y Prevención	10	0,12%
	Análisis de muestras nacionales e internacionales	3	0,04%
	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	16	0,20%
	Cofinan proy especial carác apoyo asociación	3	0,04%
	Cofinanciación a los entes departamentales	5	0,06%
	Consulta Asistencial CCD	10	0,12%
	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	5	0,06%
Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	522	6,39%
	Certificación de ingresos y retenciones	250	3,06%
	Certificación de Salarios	11	0,13%
	Certificación Laboral (Ex funcionarios)	51	0,62%
	Certificado de ingresos y retenciones	1	0,01%
	Certificado de relación de pagos	82	1,00%
	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	95	1,16%
	Otras certificaciones	99	1,21%
Trámites	Autorización de exención de impuestos	149	1,82%
	Certificado de Existencia y Representación Legal	14	0,17%
	Concepto Ejecución de Recursos Telefonía Móvil	39	0,48%
	Incentivo a medallistas y entrenadores	2	0,02%
	Inclusión al Programa Glorias del Deporte	3	0,04%
	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia	9	0,11%
	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	11	0,13%
	Inscripción de Reformas Estatutarias	1	0,01%
	Licencia Remunerada a Deportistas	111	1,36%
	Otorgamiento de personería jurídica de clubes	2	0,02%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	4	0,05%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	82	1,00%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones	4	0,05%
	Permiso a estudiantes para representar al país	8	0,10%
	Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	15	0,18%
Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones	21	0,26%	
Renovación reconocimiento deportivo ligas	235	2,88%	
Total general		8166	100,00%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

1.5. Estado de Derechos de Petición

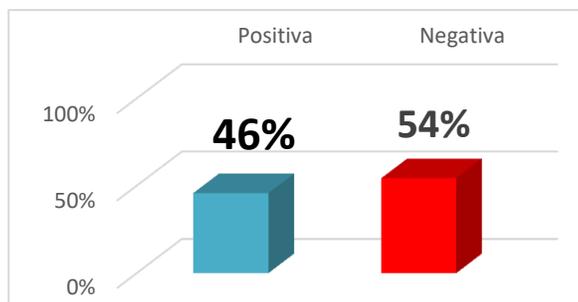


- **Indicador de percepción de la calidad en las respuestas del sistema de peticiones**

Como parte del proceso de mejoramiento continuo del proceso de servicio integral al ciudadano, se presentan a continuación los principales elementos evaluados en las respuestas de los derechos de petición que ingresan a la Entidad.

A nivel general se presenta la percepción general de las respuestas los derechos de petición:

Grafico 7. Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.



Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

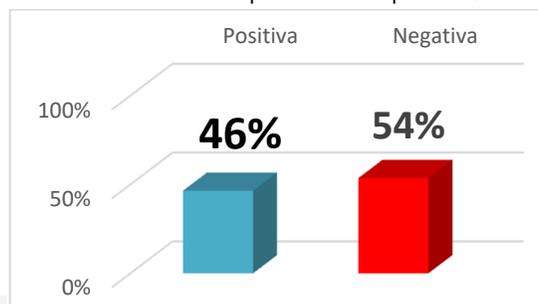
En la evaluación de la percepción general de calidad en las respuestas de las peticiones emitidas por la entidad, se observa una percepción positiva del **46%**, correspondientes a las respuestas de excelente y buena y la percepción negativa llega al **54%** correspondientes a las respuestas de regular y malo. Se observa una disminución de la percepción negativa del **3%** frente al año 2016

A continuación, se presentan los resultados en los tres componentes que se evalúan:

Percepción sobre el conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del Funcionario.

El primer componente que se evalúa es la percepción del ciudadano frente al conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario que emite la respuesta. En esta se obtuvo una calificación positiva del **46%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un 54%. Se observa una disminución del **6 %** frente al año 2016

Grafico 8. Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.

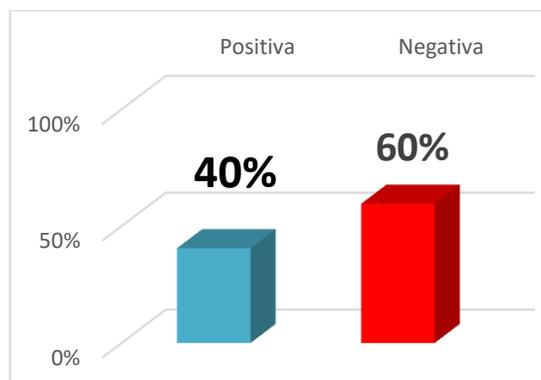


Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

El segundo componente que se evalúa es la percepción del ciudadano sobre la claridad y precisión en la respuesta emitida por parte del funcionario. En esta se obtuvo una calificación positiva del **40%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **60%**. Se observa una disminución del **10 %** frente al año 2016

Grafico 9. Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.

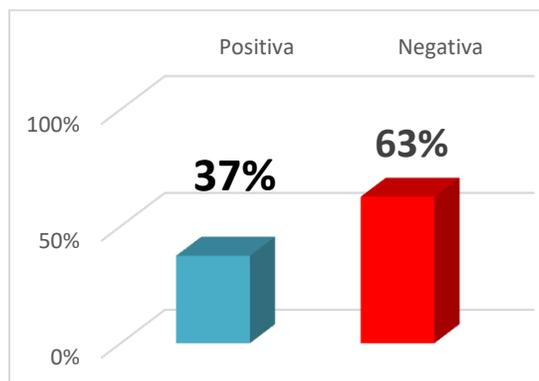


Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Percepción de calidad del servicio (Satisfacción).

El tercer componente que se evalúa es la percepción general sobre la calidad del servicio (satisfacción), obtenido en todo el proceso por parte del ciudadano. En esta se obtuvo una calificación positiva del **37%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **63 %**. Se observa una disminución del **10 %** frente al año 2016

Grafico 10. Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.



Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticione

Esta evaluación corresponde al promedio de las evaluaciones realizadas durante el año 2017.

IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

2. CAPACITACIONES SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Nombre de la capacitación: Manejo de los Derechos de Petición a través de GESDOC

Fecha: 23, 24, 26 y 27 de Enero de 2017
Lugar: Auditorio Adolfo Carvajal
Organizador: GIT Atención al Ciudadano

Objetivo: Retroalimentar y acordar un plan de mejoramiento del proceso de gestión y respuesta de los Derechos de Petición con los líderes de cada una de las áreas y sus equipos de trabajo, con el fin de garantizar la respuesta oportuna de las peticiones y la seguridad jurídica de los servidores, la Entidad y la calidad en el servicio al Ciudadano.

Temas: Presentación manual de daño antijurídico, conceptos asociados al derecho de petición, principales resultados gestión derechos de petición 2016, principales errores en la gestión de los derechos de petición, estrategia para garantizar los derechos de petición y sus relacionados, consecuencias jurídicas.

Expositor: Isabel Cristina Giraldo – José Ángel Mendieta / Oficina Asesora Jurídica / Coldeportes / Manual de Daño Antijurídico

Alfonso Medina Cepeda / Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano / Coldeportes / Manejo de los Derechos de Petición a través de GESDOC

Asistentes: 114 Funcionarios y contratistas.

Dependencias impactadas: 100 %
Grupos Internos de Trabajo impactados: 70 %

Nombre de la capacitación: Taller de sensibilización y abordaje a la población con discapacidad auditiva.

Fecha: 23 Agosto de 2017
Lugar: Auditorio Adolfo Carvajal
Organizador: GIT Atención al Ciudadano
Temas: Sensibilización y abordaje a la población con discapacidad auditiva.

Expositor: Instituto Para Sordos – INSOR

Tota asistentes **30**

Nombre de la capacitación: Taller sensibilización y abordaje a la población con discapacidad visual

Fecha: 19 de septiembre de 2017 de 2:00 pm a 4:00 pm
Lugar: Auditorio Adolfo Carvajal
Organizador: GIT Atención al Ciudadano
Temas: sensibilización y abordaje a la población con discapacidad visual
Expositor: Instituto para ciegos – INCI
Tota asistentes 26

Nombre de la capacitación: Caracterización de ciudadanos usuarios y/o grupos de interés.

Fecha: 27 de septiembre de 2017 de 9:00 am a 12:00 am
Lugar: Auditorio Adolfo Carvajal
Organizador: GIT Atención al Ciudadano

Objetivo: Caracterizar la población objetivo de las actividades misionales y de planeación, a través de la identificación de sus principales características, necesidades, intereses, expectativas en aras de recolectar información que permita direccionar la oferta institucional con un enfoque diferencial.

Alfonso Medina Cepeda / Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano / Coldeportes

Asistentes: 26 Funcionarios y contratistas.

3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERES

EJERCICIOS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES						
Indicador institucional de caracterizaciones vigentes			29,03%		Indicador de acompañamientos GIT atención al ciudadano	77,42%
Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Fecha de acompañamiento	Fecha de publicación	Estado	Nombre del Ejercicio	Observaciones
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	1/03/2017	1/03/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -GRUPO NACIONAL ANTIDOPAJE 2016	Pendiente infografía
	Programas y Proyectos Deportivos	11/07/2017	11/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -Programas y Proyectos Deportivos 2016	Pendiente infografía
	Deporte Rendimiento Convencional	14/08/2017	14/08/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS- Deporte Convencional	Pendiente infografía
	Deporte Rendimiento Paralímpico	11/07/2017	11/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Deporte Paralímpico	Pendiente infografía
	Centro de Ciencias del Deporte CCD	5/07/2017	5/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Centro de Ciencias del Deporte	Pendiente infografía
Indicador Dirección	Juegos y Eventos Deportivos	6/07/2017	6/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Juegos y Eventos Deportivos	Pendiente infografía
100%	Desarrollo Psicosocial	5/07/2017	5/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Desarrollo Psicosocial	Pendiente infografía
Inspección Vigilancia y Control	Deporte Profesional	25/10/2017	En construcción	No tiene	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	En preparación base de datos
Indicador Dirección	Deporte Aficionado	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
0%	Actuaciones Administrativas	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
Fomento y Desarrollo	Recreación	17/07/2017	En construcción	No tiene	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RECREACIÓN	En preparación base de datos
	Actividad Física	10/10/2017	En construcción	No tiene	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTIVIDAD FISICA	En preparación base datos
Indicador Dirección	Deporte Escolar	6/09/2017	En construcción	No tiene		En preparación base datos
0%	Deporte Social Comunitario	6/09/2017	En construcción	No tiene	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	En preparación base de datos
Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento CAR	31/07/2017		Vigente	Caracterización de usuarios Centro de Alto Rendimiento 2016	En preparación base de datos
	Información y Estudios del Deporte	14/09/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Indicador Dirección	Laboratorio Control Dopaje	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
25%	Infraestructura	20/10/2017	En	No tiene		En revisión para

INFORME DE GESTIÓN 4º TRIMESTRE de 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO - COLDEPORTES-

			construcción			infografía
Secretaría General	Atención al Ciudadano	1/06/2017		Vigente	UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2014- 2016) Caracterización de usuarios del Sistema de Gestión de Peticiones 2017	En preparación base de datos
	Gestión Administrativa	26/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
	Gestión Financiera y Presupuestal	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
Indicador Secretaria	Tesorería	25/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
20%	Talento Humano	25/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Oficina Asesora de Planeación	Planeación y Desarrollo Organizacional	25/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Oficina Control Interno	Oficina Control Interno	18/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Dirección General	Contratación	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
	T.I.C.s	18/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Indicador Dirección	Comunicaciones	25/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
0%	Programa Supérate Intercolegiados	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
Oficina Jurídica	Oficina Jurídica	25/10/2018	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Subdirección General	Subdirección General	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

4. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

En el año 2017 se recibieron **57** solicitudes de medición de percepción de calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo a lo definido en el procedimiento de medición de percepción de calidad en trámites, servicios y productos. Frente al 2016 se observó un aumento del **228 %** en las mediciones de percepción, pasando de 25 en 2016 a 58 en 2017.

Tabla N° 23. Solicitudes estudios de percepción de calidad en el servicio 2017.

Eventos Evaluados	Ciudad	Departamento	Mes	Estado
Encuentro Nacional de Promotores Programa Nuevo Comienzo	Bogotá	Bogotá	Abril	No evaluado
Cualificación a Madres Comunitarias y Agentes Educativas de Departamento del Choco	Quibdo	Choco	Abril	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Arauca	Arauca	Agosto	En construcción
Audiencia Pública de rendición de cuentas 2016 y proyecto ley del deporte.	Pereira	Risaralda	Agosto	En construcción
IV Curso de Agentes de Control Antidopaje.	Bogotá	Bogotá	Agosto	En construcción
Servicios Centro de Alto Rendimiento	Bogotá	Bogotá	Agosto	En construcción
IV Curso de agentes de control Antidopaje	Bogotá	Bogotá	Agosto	Publicado
Audiencia pública Nuevo proyecto ley del deporte	Pasto	Nariño	Agosto	En construcción
Capacitación Gerencia Deportiva	Armenia	Quindio	Agosto	En construcción
Capacitación Gerencia Deportiva	Yopal	Casanare	Agosto	En construcción
Capacitación Gerencia Deportiva	Doncello	Caqueta	Agosto	En construcción
Curso Deporte Social Comunitario	Bogotá	Bogotá	Agosto	En construcción
Encuentro Nacional de Promotores Lúdicos	San Andres	San Andres y Providencia	Agosto	No evaluado
III Juegos de Mar y Playa 2017	Tumaco	Nariño	Agosto	En construcción
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL GIT DE TICS 2017 II	Bogotá	Bogotá	Agosto	En construcción
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL GIT DE TICS 2016 II	Bogotá	Bogotá	Agosto	Publicado
Servicios Oficina Asesora Jurídica	Bogotá	Bogotá	Agosto	En construcción
Curso de deporte social comunitario	Bogotá	Bogotá	Agosto	En construcción
Encuentro de evaluación deporte social comunitario	Bogotá	Bogotá	Diciembre	En construcción
Juegos del Brazo de Mompox y del Magdalena medio	Bosconia	Cesar	Diciembre	En construcción
Mesa de Concertación para la Construcción del Lineamiento en recreación para Infancia	Ricaute	Cundinamarca	Diciembre	En construcción
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL GIT DE TICS 2017I	Bogotá	Bogotá	Enero	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Leticia	Amazonas	Febrero	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Popayan	Cauca	Julio	Publicado
V Curso Nacional Teórico Practico de Actividad Física dirigida Musicalizada.	Villavicencio	Meta	Julio	En construcción
Curso de direccionamiento para los programas departamentales y municipales HEVS	Villavicencio	Meta	Julio	Publicado

Audiencia pública de rendición de cuentas 2016 y proyecto de ley del deporte Pereira	Pereira	Risaralda	Julio	En construcción
Audiencia pública Nuevo proyecto ley del deporte	Popayan	Cauca	Julio	En construcción
Audiencia pública Nuevo proyecto ley del deporte	Ibagué	Tolima	Julio	En construcción
Audiencia pública Nuevo proyecto ley del deporte	Mocoa	Putumayo	Julio	En construcción
I Encuentro Nacional de Enlaces Regionales	Bogotá	Bogotá	Julio	En construcción
CAPACITACIÓN PROMOTORES Y MONITORES ZONAS VEREDALES TRANSITORIAS DE NORMALIZACIÓN	Bogotá	Bogotá	Julio	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Cucuta	Norte de Santander	Junio	Publicado
IV CURSO AGENTES DE CONTROL ANTIDOPAJE	Bogotá	Bogotá	Junio	En construcción
XVIII Encuentro de coordinadores Nuevo comienzo	San Andres	San Andres y Providencia	Junio	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Pasto	Nariño	Mayo	Publicado
Cualificación de madres Comunitarias y agentes de control	Chachagui	Nariño	Mayo	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Mitu	Vaupés	Mayo	Publicado
Coldeportes en las Regiones	Bucaramanga	Santander	Noviembre	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Cali	Valle del Cauca	Noviembre	En construcción
Juegos del Litoral Pacifico Quibdo	Quibdo	Choco	Noviembre	En construcción
Juegos Campesinos	Miraflores	Boyacá	Noviembre	En construcción
Juegos Bolivarianos	Santa Marta	Magdalena	Noviembre	En construcción
Capacitación de Madres comunitarias	Pereira	Risaralda	Noviembre	En construcción
Encuentro de monitores posconflicto	Bogota	Bogotá	Noviembre	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Duitama	Boyacá	Octubre	En construcción
Coldeportes en las Regiones	San Andres	San Andres y Providencia	Octubre	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Puerto Inirida	Güania	Octubre	En construcción
Capacitación de Madres comunitarias	Ismina	Choco	Octubre	En construcción
Mesa de Concertación para la Construcción del Lineamiento en recreación para Infancia	Villavicencio	Meta	Octubre	En construcción
Encuentro Nacional Nuevo Comienzo	San Andres	San Andres y Providencia	Octubre	En construcción
Campamento Juvenil	Calima el Darien	Valle del Cauca	Octubre	En construcción
Curso de Politicas y programas HEVS	Bogotá	Bogotá	Octubre	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Manizales	Caldas	Septiembre	En construcción
Capacitacion Gerencia Deportiva	Montería	Cordoba	Septiembre	En construcción
Encuesta de Percepción de Calidad en el Servicio Procesos Administrativa	Bogotá	Bogotá	Septiembre	En construcción
Seminario regional Antidopaje	Cali	Valle del Cauca	Septiembre	En construcción

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

5. COORDINACION CON PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Continuando con la participación de las actividades organizadas por el Departamento de Planeación Nacional (DNP) y su Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano participó en las siguientes actividades:

Primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2017 – Carmen de Bolívar - Bolívar

Fecha: Sábado 25 de Marzo de 2017

Total Entidades participantes: 87

Áreas participantes: Dirección de Fomento y Desarrollo, Dirección de Inspección Vigilancia y Control y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 14.893

Total atenciones Coldeportes: 699 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Segunda Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2017 – Ipiales-Nariño

Fecha: Sábado 22 de Julio de 2017

Total Entidades participantes: 91 con 496 servidores públicos

Áreas participantes: Dirección de Fomento y Desarrollo, Dirección de Inspección Vigilancia y Control y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 11544

Total atenciones Coldeportes: 529 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Tercera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2017 – Santa Rosa de Cabal-Risaralda

Fecha: Sábado 29 de Julio de 2017

Total Entidades participantes: 93 con 471 servidores públicos

Áreas participantes: Dirección de Fomento y Desarrollo, Dirección de Inspección Vigilancia y Control y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 10053

Total atenciones Coldeportes: 437 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Cuarta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2017 – Dorada-Caldas

Fecha: Sábado 13 de Agosto de 2017

Total Entidades participantes: 87 con 378 servidores públicos

Áreas participantes: Dirección de Fomento y Desarrollo, Dirección de Inspección Vigilancia y Control y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 7259

Total atenciones Coldeportes: 273 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Quinta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2017 – Guapi-Cauca

Fecha: Sábado 26 de Agosto de 2017

Total Entidades participantes: 33 con 170 servidores públicos

Áreas participantes: Dirección de Fomento y Desarrollo, Dirección de Inspección Vigilancia y Control y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 5653

Total atenciones Coldeportes: 291 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Ciudadano)

Sexta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2017 – Tibú – Norte de Santander

Fecha: Sábado 21 de Octubre de 2017

Total Entidades participantes: 72 con 369 servidores públicos

Áreas participantes: Direcciones de Fomento y Desarrollo, Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Inspección Vigilancia y Control y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 4433

Total atenciones Coldeportes: 322 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano) (5º Puesto como entidad de más atenciones en la feria)

Principales Servicios Prestados:

Séptima Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2017 – Sogamoso – Boyacá

Fecha: Sábado 04 de Noviembre de 2017

Total Entidades participantes: 90 con 465 servidores públicos

Áreas participantes: Direcciones de Fomento y Desarrollo; Inspección, Vigilancia y Control y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 7105

Total atenciones Coldeportes: 264 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano) (12º Puesto como entidad de más atenciones en la feria)

Principales Servicios Prestados en las Ferias de Servicio al Ciudadano:

Brindar información general sobre la Entidad; Información sobre el Sistema Nacional del Deporte; Información sobre los Entes Municipales y Departamentales; Información sobre el Programa Súperate Intercolegiados; Orientación en la creación y organización de organismos deportivos en el respectivo nivel territorial, obtención y renovación del Reconocimiento Deportivo, orientación al manejo y administración de los organismos Deportivos; Asesorar y brindar información sobre trámites y servicios de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, Legislación Deportiva; Actividades de Recreación: juegos de mesa – brinca brinca – cocunubá, trompo, juego de sapo, frisby; Actividad Física musicalizada en tarima; Entrega de material publicitario a cada uno de los participantes

Acompañamiento Rendición de Cuentas Ministerio de Justicia – Fredonia Antioquia

Se realizó el acompañamiento a la audiencia de rendición de cuentas del Ministerio de Justicia, realizado en la ciudad de Fredonia departamento de Antioquia.

Fecha: Jueves 16 de noviembre de 2017

Áreas participantes: Direcciones de Fomento y Desarrollo; Inspección, Vigilancia y Control y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Ciudadanos atendidos: 110

Principales Servicios Prestados

Brindar información general sobre la Entidad; Información sobre el Sistema Nacional del Deporte; Información sobre los Entes Municipales y Departamentales; Asesorar y brindar información sobre trámites y servicios de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, Legislación Deportiva; Actividad Física musicalizada en plaza principal y centros educativos; Entrega de material publicitario a cada uno de los participantes

5.1. ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- **Nombre de la capacitación: Generalidades PQRSD**

Fecha Inicio: **14 de Marzo de 2017**

Duración: 2 Horas

Lugar: Edificio DNP Piso 15

Objetivo: Establecer conceptos generales sobre las PQRSD

Temas: Generalidades PQRSD

Organizador: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP)

- **Nombre de la capacitación: Invitación 7° Encuentro Equipo Transversal de Servicio al Ciudadano**

Fecha Inicio: **15 de Marzo de 2017**

Duración: 3 Horas

Lugar: Auditorio de Función Pública, Piso 2, Carrera 6 No. 12-62.

Temas: con Política de Racionalización, Norma Técnica de Servicio al Ciudadano, y Campaña de Derechos Ciudadanos, entre otros.

Organizador: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP)

Original firmado por:

Revisó y Aprobó:	Andres Marcelo Gonzalez Narvárez– Secretario General.	
Revisó:	Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano.	
Elaboró:	Alfonso Medina Cepeda – Profesional Universitario - GIT Atención al Ciudadano	
	Beatriz Restrepo Martínez - Profesional Universitario- GIT Atención al Ciudadano	