

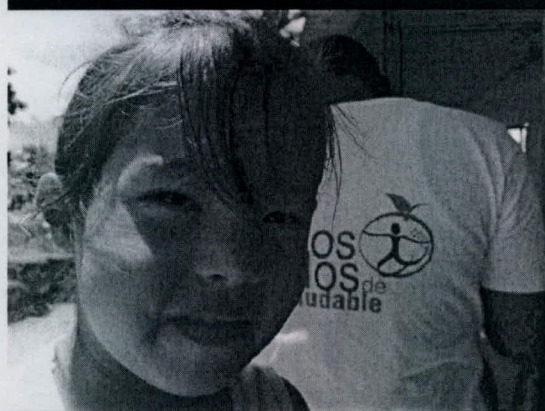


**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# INFORME DE GESTION

SECRETARIA GENERAL-  
ATENCION AL CIUDADANO

Periodo de Vigencia:  
01 de Octubre a 31 de Diciembre de 2013



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



## **INFORME DE GESTION**

ATENCION AL CIUDADANO- SECRETARIA GENERAL

**ANDRES BOTERO PHILLIPSBOURNE**

Director

**ALEXANDRA HERRERA VALENCIA**

Secretaria General

**GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



## INTRODUCCION

El sistema de Atención al Ciudadano fue establecido por medio de la ley 190 de 1995; la Resolución 062 de 2003 reglamentó la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos y la resolución 00163 del 28 de febrero de 2008 se implementa el Grupo Interno de Atención al Ciudadano del Instituto Colombiano del Deporte.

A través de la Resolución Interna 782 del 28 de mayo de 2013, El Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre- COLDEPORTES “se crean, reorganizan, conforman y asignan funciones a unos grupos Internos de Trabajo” quedando como uno de los objetivos principales del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano acercar el Departamento a la Ciudadanía.

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

1. **Página Web. Software PQRS-D.** Los ciudadanos pueden ingresar su petición a través de la página web de COLDEPORTES.
2. **Buzones.** Ubicados en tres puntos: Sede Administrativa, Centro de Alto Rendimiento y el Centro de Ciencias del Deporte.
3. **Atención Presencial.** Orientación que brindan los servidores del Departamento directamente en las Sedes de COLDEPORTES (Sede Administrativa, Centro de Alto Rendimiento y el Centro de Ciencias del Deporte).
4. **Unidad de Gestión Documental.** El ciudadano puede dar a conocer su petición a través de un escrito radicado en la Unidad de Gestión Documental.
5. **Atención Telefónica.** Orientación que se brinda a través de las extensiones (2) asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano, línea directa y línea gratuita 01800.

Las peticiones se encuentran clasificadas en:

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quejas</b>       | Inconformidad frente a la conducta de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.                                                                                                                                               |
| <b>Reclamo</b>      | Inconformidad frente a la prestación de un servicio público o frente a atributos relacionados con este.                                                                                                                                                                                                |
| <b>Sugerencia</b>   | Propuesta para incidir o mejorar la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.                                                                                                                                                                                                |
| <b>Felicitación</b> | Agradecimiento o reconocimiento que se brinda por la atención, trato o servicio recibido.                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Solicitud</b>    | Requerimiento que se presenta frente a un organismo público o una autoridad y que está relacionada con su misión.                                                                                                                                                                                      |
| <b>Denuncia</b>     | Dato que informa respecto de la presunta comisión de un hecho delictuoso, tiene como esencial efecto, el de movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito, y en segundo lugar, su presunto auto. |



## RESULTADOS

### 1. PETICIONES

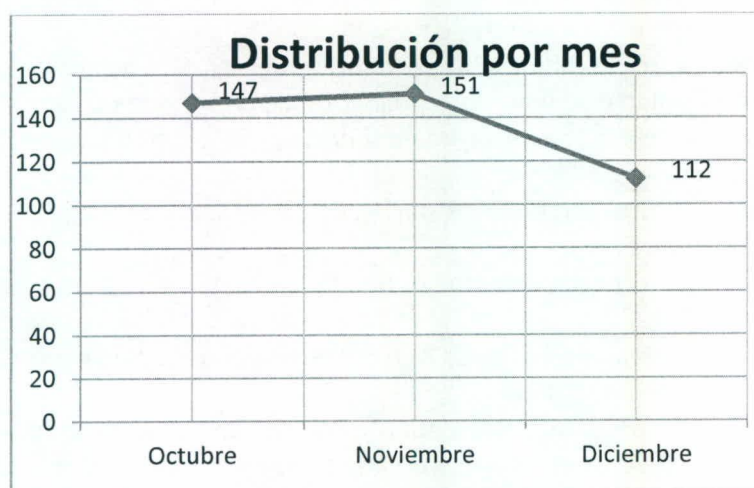
El reporte generado por el Software PQR registró para el trimestre comprendido entre los meses de Octubre a Diciembre un total de **410** peticiones. Comparado con el trimestre anterior se presentó una disminución de presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **18%**, es decir 90 menos que el periodo anterior.

Tabla N° 1

| Distribución por Mes |            |             |                  |            |
|----------------------|------------|-------------|------------------|------------|
| Mes                  | Frecuencia | Porcentaje  | Periodo anterior | Diferencia |
| Octubre              | 147        | 36%         | 156              | -9         |
| Noviembre            | 151        | 37%         | 157              | -6         |
| Diciembre            | 112        | 27%         | 187              | -75        |
| <b>Total</b>         | <b>410</b> | <b>100%</b> | <b>500</b>       | <b>90</b>  |

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 1



Fuente: Software PQRS-D

Al examinar el comportamiento trimestral de las peticiones se puede evidenciar que el mayor número se presentó en el mes de Noviembre con una frecuencia de (151), equivalente al 37%.

Durante el periodo evaluado, las peticiones fueron recepcionadas a través de los diferentes canales de comunicación con que dispone la Entidad.

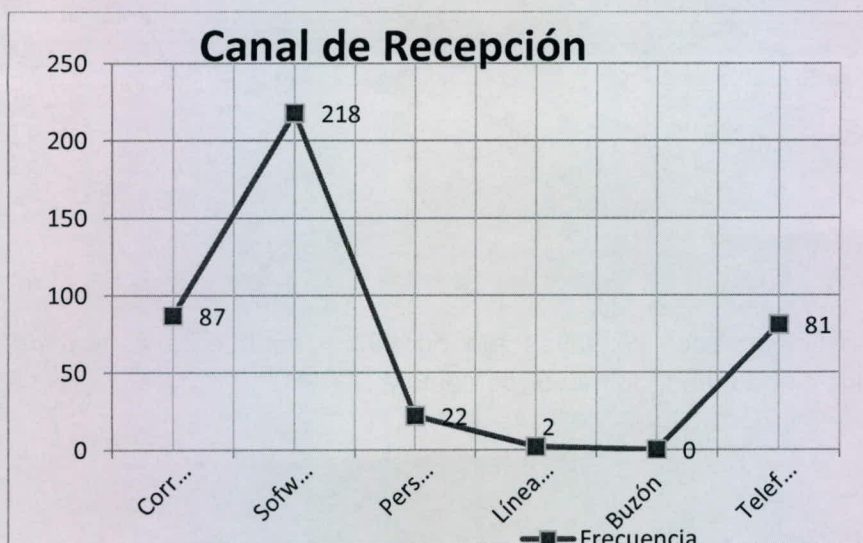
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el software PQRS-D, mediante el que fueron recibidas 218, correspondientes al 53%, seguido del canal de correo radicado (Unidad de Gestión Documental), donde se registraron 87 peticiones que corresponde al 21%. Estos datos muestran la consolidación del software PQRS-D, como la herramienta de comunicación más usada por la ciudadanía.

Tabla N° 2

| Canal de Recepción |            |             |                  |            |
|--------------------|------------|-------------|------------------|------------|
| Canal              | Frecuencia | Porcentaje  | Periodo anterior | Diferencia |
| Correo Radicado    | 87         | 21%         | 84               | -3         |
| Software PQRS-D    | 218        | 53%         | 358              | 140        |
| Personalizada      | 22         | 5%          | 24               | 2          |
| Línea Gratuita     | 2          | 0%          | 19               | 17         |
| Buzón              | 0          | 0%          | 6                | 6          |
| Telefónica         | 81         | 20%         | 93               | 12         |
| <b>Total</b>       | <b>410</b> | <b>100%</b> | <b>584</b>       | <b>174</b> |

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 2





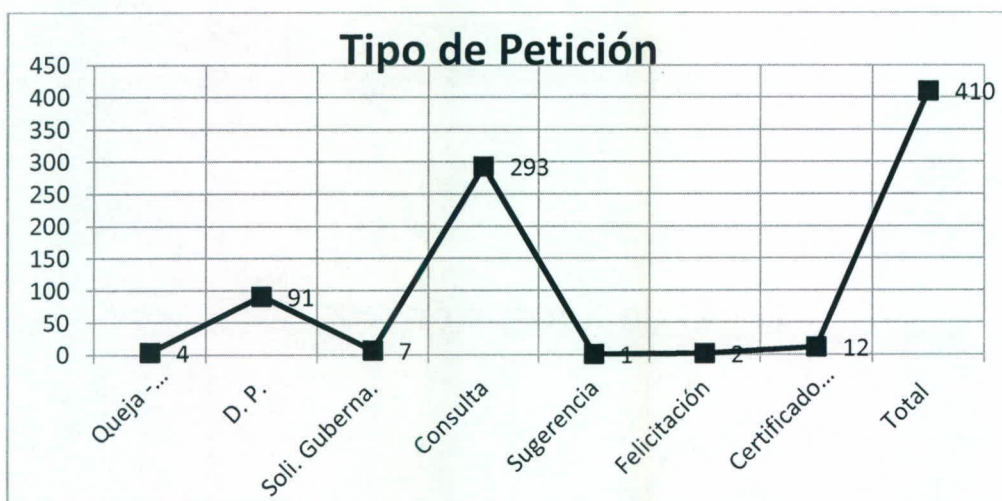
La siguiente tabla presenta las peticiones diferenciadas por tipo.

Tabla N° 3

| Tipo de petición        |            |            |
|-------------------------|------------|------------|
| Tipo de Petición        | Frecuencia | Porcentaje |
| Queja - Reclamo         | 4          | 1%         |
| D. P.                   | 91         | 22%        |
| Solicitud Gubernamental | 7          | 2%         |
| Consulta                | 293        | 72%        |
| Sugerencia              | 1          | 0%         |
| Felicitación            | 2          | 0%         |
| Certificado y copias    | 12         | 3%         |
| Total                   | 410        | 100%       |

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 3



Fuente: Software PQRS-D

El número de peticiones por consultas fue de **293**, siendo este el tipo de petición, interpuesta por los ciudadanos, de mayor porcentaje (**72%**).

La siguiente tabla muestra la distribución de las peticiones por área responsable de tramitarla.

Tabla No 4

| Distribución de Peticiones por Área |            |             |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Mes                                 | Frecuencia | Porcentaje  |
| Atención al Ciudadano               | 169        | 41%         |
| Recursos y Herramientas             | 25         | 6%          |
| Inspección Vigilancia y Control     | 77         | 19%         |
| Secretaría General                  | 13         | 3%          |
| Jurídica                            | 48         | 12%         |
| Planeación                          | 5          | 1%          |
| Grupo Antidopaje                    | 1          | 0%          |
| Posicionamiento y Liderazgo         | 23         | 6%          |
| Fomento y Desarrollo                | 49         | 12%         |
| <b>Total</b>                        | <b>410</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Software PQR

Gráfica No. 4



Fuente: Software PQRS-D



Las oficinas que mayores requerimientos tuvieron en el trimestre fueron: Grupo de Atención al Ciudadano con **169**, correspondiente a **41%** y Dirección de Inspección, Vigilancia y Control con el **19%**, correspondiente a **77**, peticiones.

La tabla a continuación presenta el estado de las peticiones recepcionadas en el trimestre con corte a 31 de Diciembre del 2013.

Tabla N° 5

| Petición por Estado |            |             |
|---------------------|------------|-------------|
| Canal               | Frecuencia | Porcentaje  |
| En Trámite          | 26         | 6%          |
| Cerradas            | 384        | 94%         |
| <b>Total</b>        | <b>410</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Software PQRS-D

La tabla N° 6 muestra que de las **384** peticiones cerradas **126 (33%)** tienen respuesta consultada por parte del peticionario; presentando aumento del **5%** comparado con el periodo anterior, en donde se tuvo un **28%**. Este aumento se atribuye a la estrategia implementada de realizar contacto telefónico con el peticionario indicándole que su respuesta estaba en el sistema y que podía hacer su consulta.

Tabla N° 6

| Respuestas Consultadas     |            |             |
|----------------------------|------------|-------------|
| Canal                      | Frecuencia | Porcentaje  |
| Respuesta consultada       | 126        | 33%         |
| Encuesta diligenciada      | 81         | 21%         |
| Respuestas no consultadas  | 177        | 46%         |
| <b>Peticiones cerradas</b> | <b>384</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Software PQRS-D

La misma tabla muestra que de las **384** peticiones cerradas **81 (21%)** presentan encuesta de satisfacción frente a la respuesta por parte del peticionario; este porcentaje aumentó en un **18%** comparado con el periodo anterior, en donde sólo se tuvo el 3%. Este aumento también se atribuye a la misma estrategia de contacto telefónico con el ciudadano para solicitarle diligenciar la encuesta.



## 2. ATENCIÓN TELEFONICA

Durante el periodo objeto del presente informe fueron atendidas **83** llamadas, se registran como principales motivos de las mismas la solicitud de información sobre cursos deportivos y la consulta datos de Federaciones, ligas e institutos departamentales y/o distritales.

En cuanto al periodo de recepción de las llamadas, estas se atendieron como se referencia en la siguiente tabla:

Tabla N° 7

| Canal        | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Octubre      | 39         | 47%         |
| Noviembre    | 44         | 53%         |
| Diciembre    | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>83</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Software PQRS-D y Registro Seguimiento PQRS\_D

## 3. BUZONES

Se realizaron 7 aperturas para cada uno de los buzones, levantando el acta correspondiente. A través de este medio no se recibieron peticiones para este periodo.

## 4. ATENCION PRESENCIAL

Los temas más consultados por los ciudadanos y que fueron atendidos de manera presencial por el Grupo de Atención al Ciudadano, fueron: programas desarrollados por el Departamento, proyectos a cofinanciar, Información de la estructura de COLDEPORTES y actividades desarrolladas por Fomento y Desarrollo y Posicionamiento Deportivo.



## **5. FERIAS NACIONALES**

Se dio continuidad a la participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano que son una iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), y por la Alta Consejería para el buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, que busca acercar los trámites y servicios del Estado a los ciudadanos de los diferentes municipios del país.

Para este periodo se realizó una feria: Ciénaga 30 de Noviembre

Al interior de la Entidad, el Grupo de Atención al Ciudadano lidera la organización y participación de otras áreas que intervienen en el evento y coordina con Planeación Nacional la participación del Departamento.

## **6. COORDINACION CON PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Se tuvo asesoría por parte de Planeación Nacional sobre la participación en ferias, organización de actividades a desarrollar por las oficinas de Atención al Ciudadano. Se participó en la construcción de la Norma Técnica de Accesibilidad a los Espacios Físicos.

## **7. OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL TRIMESTRE**

- Se realizó seguimiento a las peticiones, comunicando a través de correo institucional a cada dependencia, los tiempos restantes o de vencimiento para dar respuesta a las peticiones.
- Realización del seminario para el Departamento, sobre "Desapego y Perdón: instrumentos para el cambio".
- Apoyo en el proceso de auditoría interna para el proceso de Certificación de Coldeportes en el Sistema NTCGP 1000: 2009.
- Participación de actividades y reuniones programadas por Planeación Nacional y Ministerio de las Comunicaciones sobre Gobierno en Línea. Construcción conjunta con Planeación, Tics y prensa de información para reporte a GEL.
- Participación de integrantes del grupo de Atención al Ciudadano en el "Programa de Capacitación Avanzado en Cultura de Servicio al Ciudadano" Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y en el evento "¿Hacia dónde va el Servicio al Ciudadano?" organizado por el PNSC en alianza con la Revista Semana, fortaleciendo así las competencias necesarias para brindar un mejor servicio.
- Participación en las Mesas de Validación de los Protocolos de Atención, liderado Planeación Nacional a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



- Actualización, con el acompañamiento de Bureau Veritas, de mapa de riesgos, indicadores, caracterización, procedimientos y documentos relacionados dentro de los lineamientos emitidos por calidad.
- Socialización a los servidores de Coldeportes del Manual de Atención al Ciudadano elaborado para la entidad.
- Construcción de la "Carta del Trato Digno al Ciudadano" que contiene derechos y deberes de los ciudadanos.
- Participación en el Comité Técnico para construcción de la Norma Técnica de Accesibilidad a Espacios Físicos liderada por Planeación Nacional e ICONTEC.
- Participación en reuniones del Comité Paritario de Salud Ocupacional buscando mejorar las condiciones del ambiente para los trabajadores, mejorando la atención brindada.
- Organización e implementación de Campaña "Limpieza y organización y de Puestos de Trabajo como fortalecimiento de la estrategia de 5S.
- Participación de reuniones y actividades lideradas por Ministerio de las TICs en temas de Eficiencia Administrativa y Cero Papel.
- Participación en el Comité de Convivencia Laboral, en donde se planearon y ejecutaron actividades tendientes al mejoramiento de las relaciones interpersonales, lo que aporta significativamente a la prestación del servicio con calidad.

Revisó y Aprobó: Alexandra Herrera Valencia– Secretaria General

Elaboró: Adriana T. Quitián Marín - Coordinadora Atención al Ciudadano.

Gilberto A Calderon Bejarano. – Profesional Universitario, Atención al Ciudadano.

Diana P. Guerrero Sánchez Técnico, Atención al Ciudadano.