

INFORME DE GESTION

ATENCION AL CIUDADANO

Periodo de Vigencia:

01 de Enero 31 de Marzo de 2014



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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 se creó en Instituto del Deporte a través de la resolución 1355 del 2 de Octubre 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 mayo 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 por 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. Las peticiones que se reciben por los demás canales son ingresadas a este sistema por un funcionario de Atención al Ciudadano con el propósito de realizar un mejor seguimiento.
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. A través de 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.** 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:

Quejas	Inconformidad frente a la conducta de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
Reclamo	Inconformidad frente a la prestación de un servicio público o frente a atributos relacionados con este.
Sugerencia	Propuesta para incidir o mejorar la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
Felicitación	Agradecimiento o reconocimiento que se brinda por la atención, trato o servicio recibido.
Solicitud	Requerimiento que se presenta frente a un organismo público o una autoridad y que está relacionada con su misión.
Denuncia	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

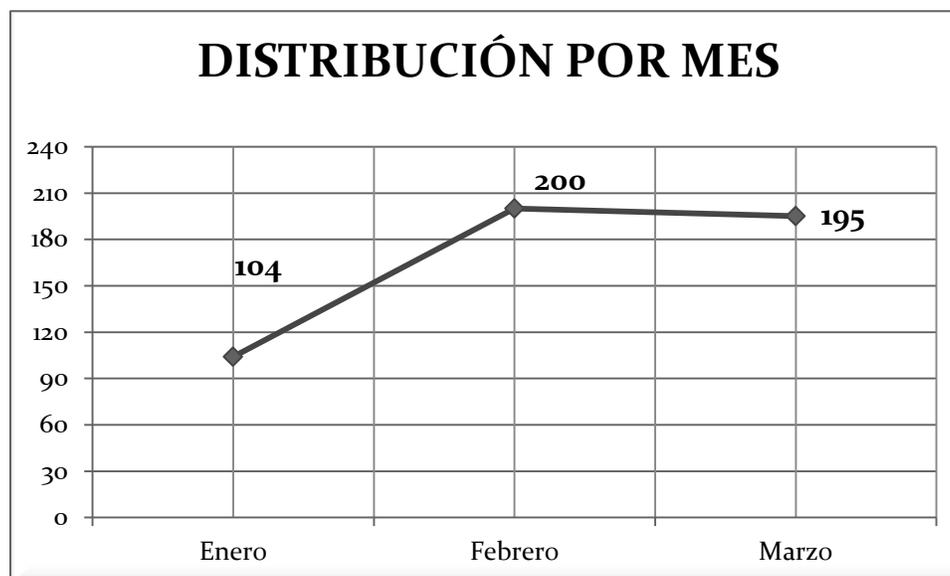
El reporte generado por el Software PQR registró para el trimestre comprendido entre los meses de Enero a Marzo un total de **499** peticiones. Comparado con el mismo trimestre del año anterior se tuvo un aumento de la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **21,7 %**, es decir 89 más que el periodo anterior.

Tabla N° 1

Distribución por Mes				
Mes	Frecuencia	Porcentaje	Periodo anterior (Enero – Marzo 2013)	Diferencia
Enero	104	21%	117	-13
Febrero	200	40%	159	41
Marzo	195	39%	131	64
Total	499	100%	407	92

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 de estas se presentó en el mes de **Febrero**, con una frecuencia de **200** peticiones, equivalente al **40%** del total de las peticiones del trimestre.

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

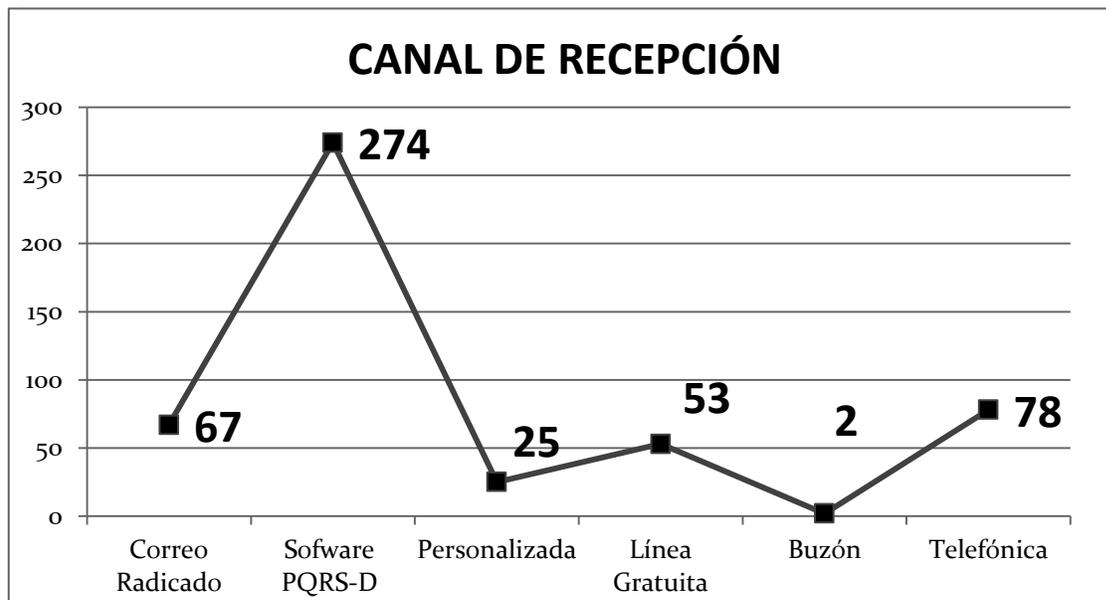
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el software PQRS-D, donde fueron recibidas **274**, correspondientes al **55%**, seguido del canal de Línea Telefónica (Conmutador), registrándose **78** consultas que corresponde al **16%**. Estos 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	67	13%	84	-3
Software PQRS-D	274	55%	358	140
Personalizada	25	5%	24	2
Línea Gratuita	53	11%	19	17
Buzón	2	0%	6	6
Telefónica	78	16%	93	12
Total	499	100%	584	174

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 2



Fuente: Software PQRS-D

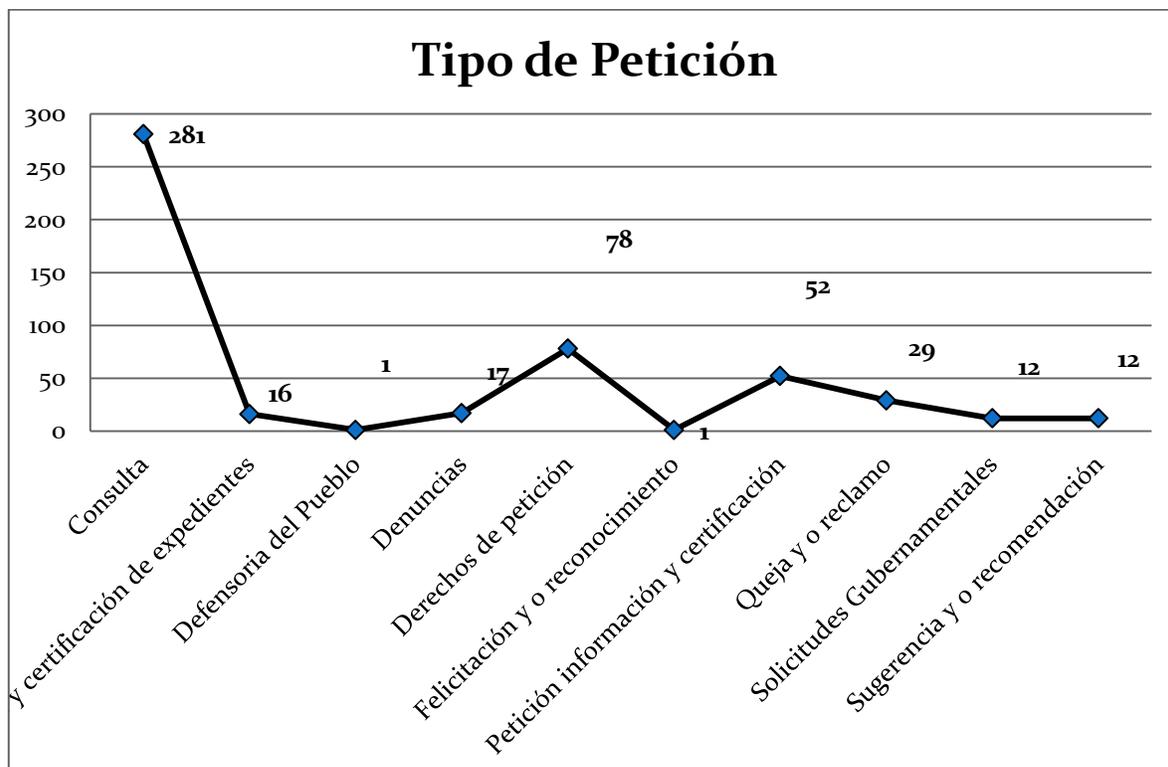
La siguiente tabla presenta las peticiones diferenciadas por tipo.

Tabla N° 3

Tipo de petición		
Tipo de Petición	Frecuencia	Porcentaje
Consulta	281	56%
Copias y certificación de expedientes	16	3%
Defensoría del Pueblo	1	0%
Denuncias	17	3%
Derechos de petición	78	15%
Felicitación y o reconocimiento	1	0%
Petición información y certificación	52	10%
Queja y o reclamo	29	6%
Solicitudes Gubernamentales	12	2%
Sugerencia y o recomendación	12	2%
TOTAL	499	100%

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 3



Fuente: Software PQRS-D

El número de peticiones por consultas fue de **281**, siendo este el tipo de petición, interpuesta por los ciudadanos, de mayor porcentaje (**56 %**).

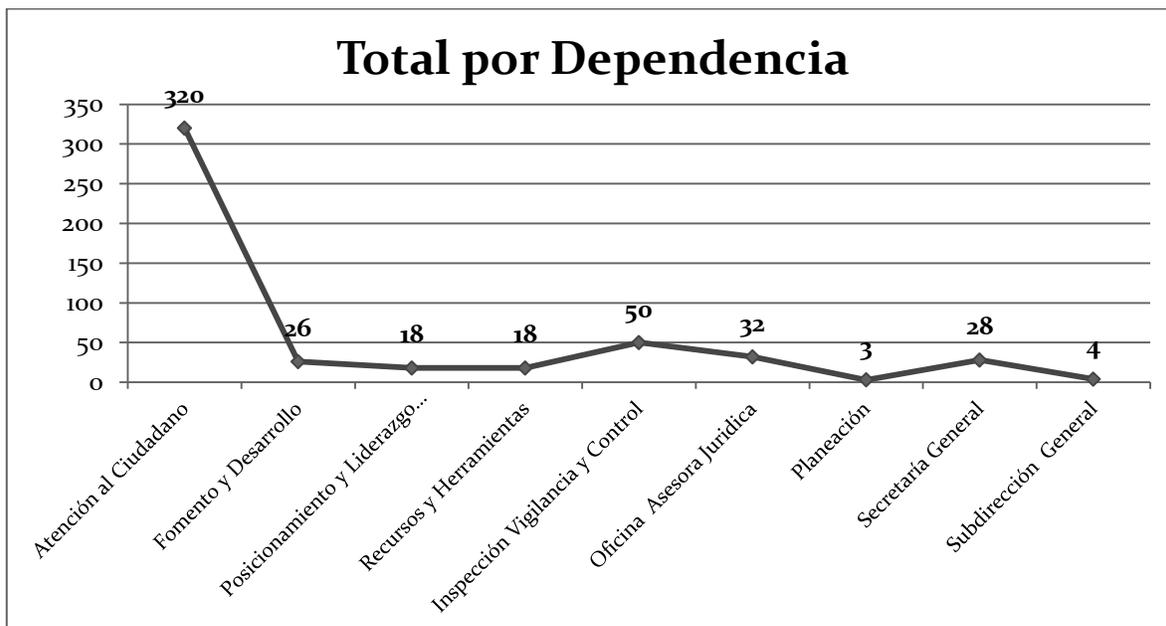
La siguiente tabla muestra la distribución de las peticiones por área responsable de tramitarla.

Tabla No 4

Dependencia	Total por Dependencia	%
Atención al Ciudadano	320	64,1%
Fomento y Desarrollo	26	5,2%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	18	3,6%
Recursos y Herramientas	18	3,6%
Inspección Vigilancia y Control	50	10,0%
Oficina Asesora Jurídica	32	6,4%
Planeación	3	0,6%
Secretaría General	28	5,6%
Subdirección General	4	0,8%
Total general	499	100,0%

Fuente: Software PQR

Gráfica No. 4



Fuente: Software PQRS-D

Las oficinas que mayores requerimientos asumieron en el trimestre fueron: Grupo de Atención al Ciudadano con **320**, correspondiente a **64.1%** y Dirección de Inspección, Vigilancia y Control con el **10%**, correspondiente a **50**, peticiones.

La tabla a continuación presenta el estado de las peticiones recepcionadas en el trimestre con corte a 31 de Marzo del 2014.

Tabla N° 5

Petición por Estado		
Canal	Frecuencia	Porcentaje
En Trámite	34	7%
Cerradas	465	93%
Total	499	100%

Fuente: Software PQRS-D

La tabla N° 6 muestra que de las **465** peticiones cerradas **27 (6%)** **126 (33%)** tienen respuesta consultada por parte del peticionario; presentando una disminución del **27%** comparado con el periodo anterior, en donde se tuvo un **33%**.

Tabla N° 6

Respuestas Consultadas		
Canal	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta consultada	27	6%
Encuesta diligenciada	56	12%
Respuestas no consultadas	382	82%
Peticiones cerradas	465	100%

Fuente: Software PQRS-D

La misma tabla muestra que de las **465** peticiones cerradas **56 (12%)** **81 (21%)** presentan encuesta de satisfacción frente a la respuesta por parte del peticionario; este porcentaje disminuyó en un **9%** comparado con el periodo anterior, en donde se realizaron **81** encuestas de satisfacción correspondientes al **21%**.

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 de 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
Enero	22	17%
Febrero	46	35%
Marzo	63	48%
Total	131	100%

Fuente: Software PQRS-D y Registro Seguimiento PQRS_D

De acuerdo a la medición se observó un aumento en la atención telefonica del **61 %**, pasando de **81** llamadas en el anterior periodo a **131** en el presente trimestre.

3. BUZONES

Se realizaron 11 aperturas para cada uno de los buzones, levantando el acta correspondiente. A través de este medio se recibieron **2** peticiones para el periodo del 1 de enero de 2014 hasta el 31 de Marzo de 2014, observándose un aumento en la utilización de este medio, ya que en el periodo anterior no se recibieron peticiones por este medio.

4. ATENCION PRESENCIAL

Para el presente periodo de medición se atendieron un total de **25** ciudadanos, correspondiente al **5 %** del total de las atenciones registradas. Los temas a consultados por los ciudadanos 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. COORDINACION CON PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Se participó en la reunión por parte de Planeación Nacional para trabajar los cronogramas de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano del año 2014, la organización de las actividades a desarrollar por las oficinas de Atención al Ciudadano, quedando estipulado las siguientes fechas:

- 26 de abril: Malambo – Atlántico
- 07 de junio: Tumaco – Nariño
- 26 de julio: Yopal – Casanare
- 06 de septiembre: Caucasia – Antioquia
- 18 de octubre: Puerto Asís – Putumayo
- 29 de noviembre: Riohacha – Guajira

6. PARTICIPACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA LEY DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE.

El equipo de Atención al Ciudadano ha acompañado la construcción de la nueva ley del deporte, apoyando las diferentes actividades de participación ciudadana inicialmente a través de medios virtuales y luego con las mesas de trabajo regionales lideradas por la Secretaria General, de la siguiente manera:

- Acompañamiento y seguimiento en la disposición e implementación de los canales de recepción de las propuestas de los ciudadanos (Correo Electrónico: reformaley@coldeportes.gov.co; Foro virtual: Página de Coldeportes; Foro virtual: Urna de Cristal; Recolección Preguntas: Urna de Cristal; Recolección de Propuestas: Urna de Cristal; Sistema PQR de atención al ciudadano)
- Invitación para el proceso de participación y recolección de propuestas de la ciudadanía buscando incluir a diferentes grupos de ciudadanos y comunidades, siguiendo un enfoque diferencial de caracterización de la población, con el fin de obtener sus comentarios de acuerdo a sus necesidades específicas. Los grupos contactados son los siguientes

Tabla N° 8

GRUPOS CONTACTADOS	TOTALES
Universidades a nivel nacional que ofrecieran programas de formación relacionadas con el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento de tiempo libre.	54 Universidades (107 Programas)
Grupos étnicos (Asociaciones de Afrocolombianos, comunidades indígenas, comunidades campesinas y asociación RROM).	11
Asociaciones de personas en condición de discapacidad.	1
Grupos por Ciclo Vital (Jóvenes, Adultos Mayores).	6
Asociaciones por género (LGBTI).	4
Asociaciones de Víctimas de la Violencia y el desplazamiento forzado.	4
Agremiaciones	1

Fuente: Informe de participación ciudadana construcción ley del deporte (Atención al Ciudadano)

- Se envió una carta de invitación a los diferentes integrantes del sistema nacional del deporte, incluyendo a los representantes del sistema en sus distintos niveles de la siguiente forma:

Tabla N° 9

INVITACIONES SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	
ENTES MUNICIPALES	21
LIGAS	44
FEDERACIONES	57
DISCAPACIDAD	5
DEPORTISTAS APOYADOS	24
ENTES DEPARTAMENTALES	32
COMITÉ OLIMPICO	2
CLUBES	36
ASOCIACIONES	1

Fuente: Informe de participación ciudadana construcción ley del deporte (Atención al Ciudadano)

- Como parte final del proceso de invitación para la participación por medios virtuales de la construcción de la nueva ley del deporte se realizó la invitación a las entidades relacionadas con la Dirección de Fomento y Desarrollo, con la siguiente distribución.

Tabla N° 10

DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	TOTALES
-----------------------------------	---------

ACTIVIDAD FISICA	26
DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	17
RECREACION	20
TOTAL	63

Fuente: Informe de participación ciudadana construcción ley del deporte (Atención al Ciudadano)

- De acuerdo al proceso de invitación para la participación ciudadana el total de invitaciones enviadas fueron las siguientes:

Tabla N° 11

TOTAL DE INVITACIONES ENVIADAS	
UNIVERSIDADES Y PROGRAMAS	107
COMUNIDADES	27
SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE	222
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	63
TOTAL INVITACIONES	419

Fuente: Informe de participación ciudadana construcción ley del deporte (Atención al Ciudadano)

- Como resultado del proceso de participación ciudadana para la construcción de la nueva ley de del deporte, la Coordinación de Atención al Ciudadano consolido una matriz, en la cual se registraron todos los comentarios y propuestas recibidas, de acuerdo al grupo temático definido por Secretaria General. Esta matriz se actualiza semanalmente y es enviada el grupo de trabajo de la nueva ley del deporte que se encarga de evaluarlas e integrarlas al proyecto de ley.
- En el proceso de participación ciudadana presencial de la construcción de la nueva ley, la Coordinación de Atención al Ciudadano ha participado en el proceso de invitación, enviando lo correos electrónicos de acuerdo a las bases de datos proporcionadas por los entes departamentales, según la programación de cada una de las mesas realizadas en la siguientes fechas:

Cúcuta 6 de Marzo

Cartagena 14 de Marzo

Ibagué 19 de Marzo

Medellín 26 de Marzo

Cali 31 de Marzo

Luego de cada una de las mesas realizadas en las diferentes regiones del país, la Coordinación de Atención al Ciudadano consolida la información registrada en las encuestas de satisfacción y tabula sus resultados para se presentados a la Coordinación de la construcción de la nueva ley del deporte.

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.
- Se llevó a cabo la actualización del software PQR con la empresa Micrositios en los meses de Enero y Febrero del presente año. En la actualidad se continúan realizando actualización de menor impacto.
- 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.
- Realización de la Política de Servicio al Ciudadano denominada “*LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO*” en la cual se establece la fundamentación y lineamientos de gestión de Coldeportes en lo referente al Servicio al Ciudadano, incorporando las políticas nacionales dirigidas por el DNP, el programa nacional de servicio al ciudadano, gobierno en línea y lo establecido en el documentos CONPES 3785 de Diciembre de 2013. En el Documento de la Política se establecen los siguientes componentes de gestión:

La Cultura del Buen Trato.
Fortalecimiento de la Partición Ciudadana.
Eficiencia al Servicio de los Ciudadanos.

El documento se encuentra en etapa de revisión para su presentación y aprobación por parte de la Secretaria General y la Dirección de Coldeportes.

Revisó y Aprobó: Alexandra Herrera Valencia– Secretaria General

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

Alfonso Medina Cepeda. – Profesional Universitario, Atención al Ciudadano

Beatriz Restrepo Martinez. – Profesional Universitario, Atención al Ciudadano

Alda Fajardo Polanco – Contratista - Atención al Ciudadano