

# INFORME DE GESTION ATENCION AL CIUDADANO

Periodo de Vigencia:  
01 de Octubre - 31 de Diciembre de 2014



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

**COLDEPORTES**





## **INFORME DE GESTION**

ATENCIÓN AL CIUDADANO- SECRETARIA GENERAL

**ANDRES BOTERO PHILLIPSBOURNE**

Director

**ALEXANDRA HERRERA VALENCIA**

Secretaria General

**GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



## INTRODUCCION

El sistema de Atención al Ciudadano se creó en el Instituto Colombiano 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, dar orientación e información, 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 presentadas 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:

<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.

## RESULTADOS

### 1. PETICIONES

El reporte generado por el Software PQRS-D registró para el trimestre comprendido entre el 01 de Octubre y el 31 de Diciembre de 2014 un total de **937** peticiones. Comparado con el mismo trimestre del año anterior se tuvo un aumento en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **128,5%**, es decir **437** peticiones más que el mismo periodo de año anterior.

Este incremento del 128,5%, puede estar relacionado con la expedición de la circular interna No 007 de 2014 del 27 de agosto de 2014, la que estableció una modificación al manejo de las comunicaciones recibidas a la Entidad, permitiéndole al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano avanzar en la centralización del registro de las peticiones recibidas a través de los diferentes canales.

Tabla N° 1

Distribución de Peticiones por Mes				
Mes	Frecuencia (Octubre – Diciembre 2014)	Porcentaje	Periodo anterior (Octubre - Diciembre 2013)	Diferencia
Octubre	384	41%	147	237
Noviembre	270	29%	151	119
Diciembre	283	30%	112	171
<b>Total</b>	<b>937</b>	<b>100%</b>	<b>410</b>	<b>527</b>

Fuente: Software PQRS-D

Al revisar el comportamiento trimestral de las peticiones, se evidencia que el mayor número se presentó en el mes de **Octubre**, con una frecuencia de **384** peticiones, equivalente al **41%** del total de las peticiones del trimestre.

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

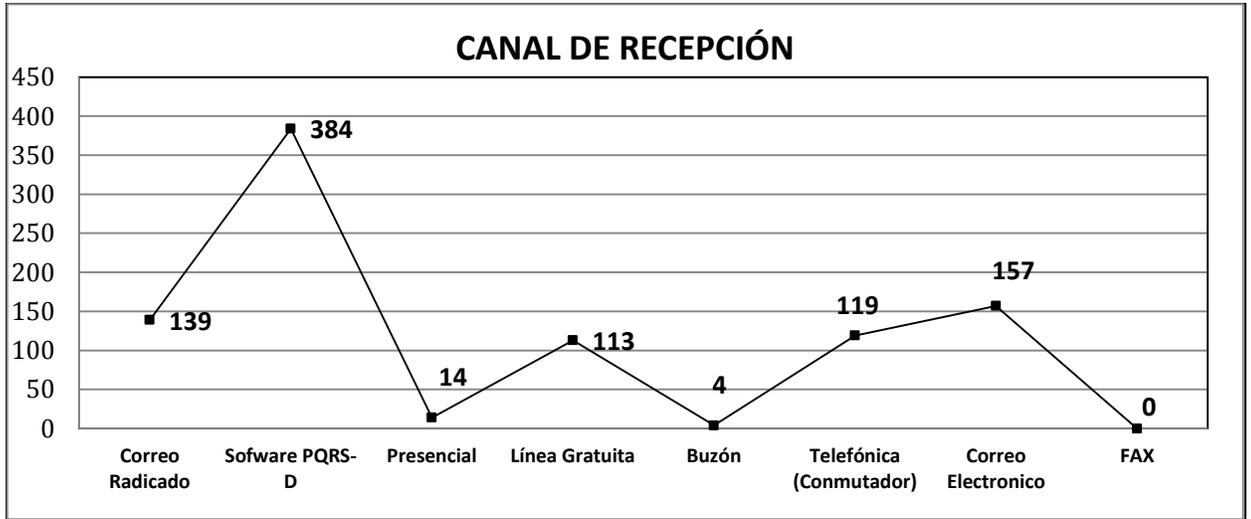
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el software PQRS-D, donde fueron recibidas **384**, correspondientes al **41%**, seguido del canal correspondiente a correo electrónico registrando **157** que corresponde a **17%** de solicitudes, la Línea Telefónica Conmutador, registra **119** solicitudes que corresponde al **13%**. 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 (Octubre- Diciembre 2014)	Porcentaje	Periodo anterior (Octubre - Diciembre 2013)	Diferencia
Correo Radicado	139	15%	87	52
Software PQRS-D	384	41%	218	166
Presencial	14	2%	22	-8
Línea Gratuita	113	12%	2	111
Buzón	4	0%	0	4
Telefónica (Conmutador)	119	13%	81	38
Correo Electrónico	157	17%	0	157
FAX	0	0%	0	0
<b>Total</b>	<b>937</b>	<b>100%</b>	<b>410</b>	<b>520</b>

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 1



Fuente: Software PQRS-D

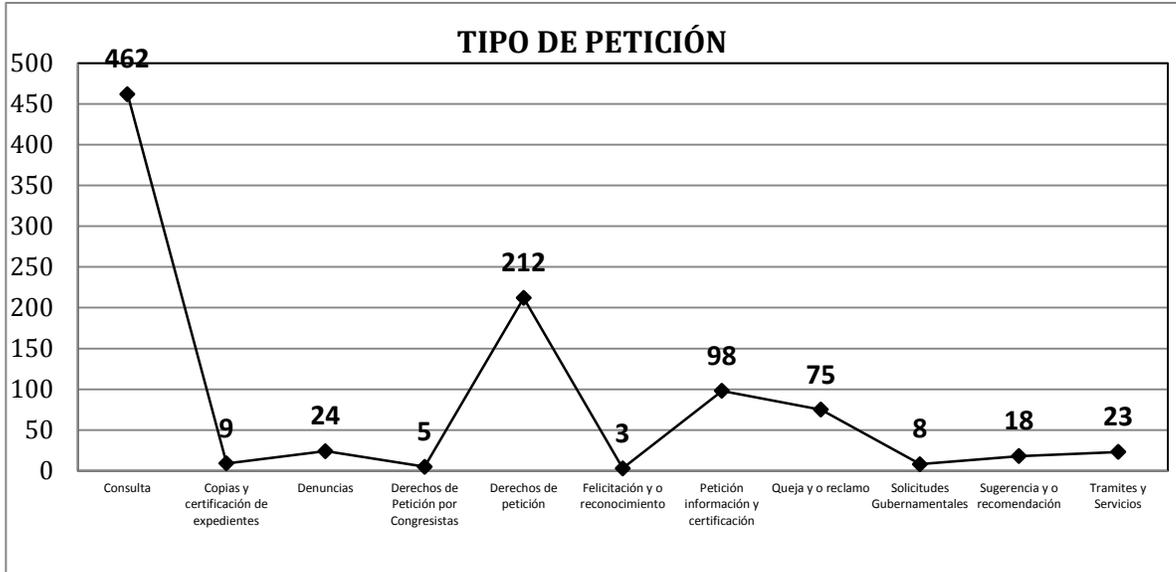
La siguiente tabla presenta las peticiones diferenciadas por tipo.

Tabla N° 3

Tipo de petición		
Tipo de Petición	Frecuencia	porcentaje
Consulta	462	49,3%
Copias y certificación de expedientes	9	1,0%
Denuncias	24	2,6%
Derecho Petición por Congresistas	5	0,5%
Derechos de petición	212	22,6%
Felicitación y o reconocimiento	3	0,3%
Petición información y certificación	98	10,5%
Queja y o reclamo	75	8,0%
Solicitudes Gubernamentales	8	0,9%
Sugerencia y o recomendación	18	1,9%
Trámites y servicios	23	2,5%
<b>TOTAL</b>	<b>937</b>	<b>100%</b>

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 2



Fuente: Software PQRS-D

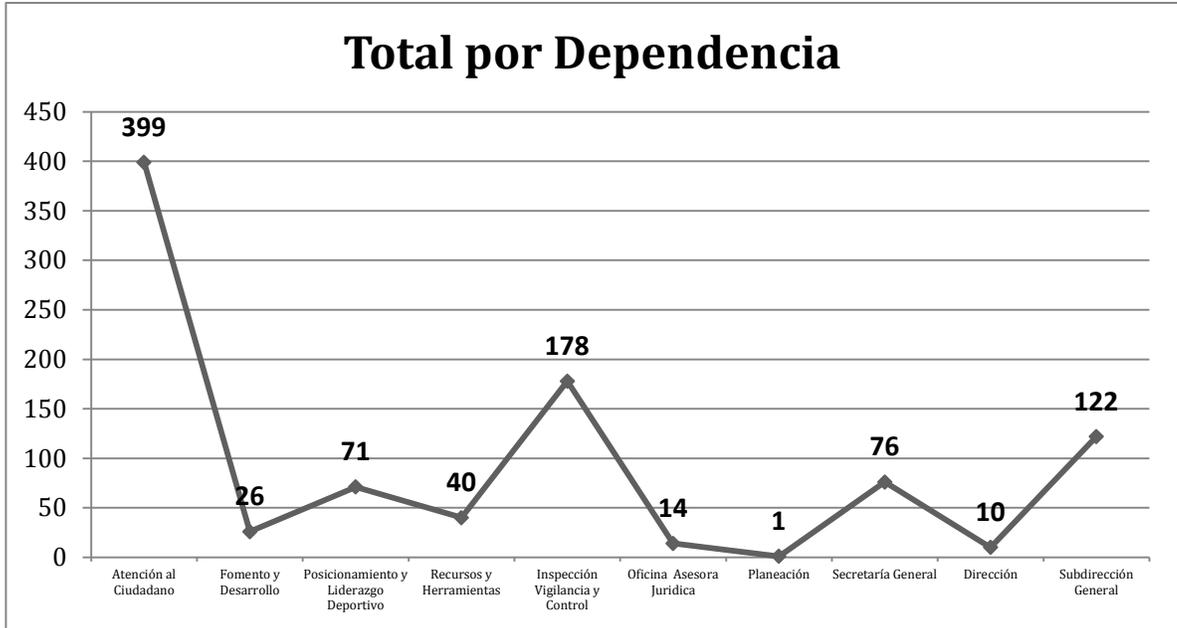
El tipo de petición más frecuente durante el actual trimestre, corresponde a las consultas, con un total de **462** (49,3%). La siguiente tabla muestra la distribución de las peticiones por área responsable de tramitarla.

Tabla No 4

Dependencia	Total por Dependencia	%
Atención al Ciudadano	399	42,6%
Fomento y Desarrollo	26	2,8%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	71	7,6%
Recursos y Herramientas	40	4,3%
Inspección Vigilancia y Control	178	19,0%
Oficina Asesora Jurídica	14	1,5%
Planeación	1	0,1%
Secretaría General	76	8,1%
Subdirección General	122	13,0%
Dirección General	10	1,1%
<b>Total general</b>	<b>937</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Software PQR

Gráfica No. 3



Fuente: Software PQRS-D

Las oficinas que mayores requerimientos asumieron para brindar respuesta durante el trimestre fueron: Grupo Interno de Atención al Ciudadano con **399**, correspondiente a **42.6%** y la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control con el **19.0 %**, correspondiente a **178**, solicitudes. En todas las dependencias se observó un incremento significativo en la cantidad de solicitudes asignadas.

La tabla a continuación presenta el estado de las peticiones recepcionadas en el trimestre.

Tabla N° 5

PETICIONES POR ESTADO		
ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	894	95%
En trámite	43	5%
<b>Total general</b>	<b>937</b>	<b>100%</b>

Fuente: Software PQRS-D

La tabla N° 6 muestra que de las **894** peticiones cerradas, **127** (20%) tienen respuesta consultada directamente en el sistema por parte del peticionario; lo

cual indica un aumento del 5% en comparación con el trimestre anterior, donde se registraron **91** peticiones correspondientes al 15%.

Tabla N° 6

PETICIONES CERRADAS		
ESTADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuesta diligenciada	96	11%
Respuesta consultada	127	20%
Respuesta no Consultada en el Sistema	671	75%
<b>Total de Peticiones Cerradas</b>	<b>894</b>	<b>100%</b>

Fuente: Software PQRS-D

La misma tabla muestra que de las **894** peticiones cerradas, **11 %** diligenciaron la encuesta de satisfacción frente a la respuesta emitida por los funcionarios de Coldeportes; este porcentaje aumento en un **2%** comparado con el periodo anterior, en donde se realizaron **81** encuestas de satisfacción correspondientes al **9%**.

## 1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el periodo objeto del presente informe, el GIT de Atención al Ciudadano atendió **244** 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, adicional se solicitó en repetidas ocasiones información sobre el programa Supérate.

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

Tabla N° 7

ATENCIÓN TELEFONICA		
MES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
OCTUBRE	90	37%
NOVIEMBRE	88	36%
DICIEMBRE	66	27%
<b>Total General</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

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



## 2. BUZONES

Se realizaron 14 aperturas para cada uno de los buzones, levantando por parte de los servidores de Atención al Ciudadano el acta correspondiente. A través de este medio se recibió **4** peticiones para el periodo comprendido del 1 de Octubre de 2014 hasta el 30 de Diciembre de 2014, observándose un aumento en la utilización de este medio, ya que en el periodo anterior se recibió 1 solicitud.

## 3. ATENCION PRESENCIAL

Para el presente periodo de medición, el GIT de Atención al Ciudadano atención de manera presencial un total de **14** ciudadanos, correspondiente al **2 %** del total de las atenciones registradas. Los temas consultados por los ciudadanos 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.

## 4. COORDINACION CON PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Continuando con la participación de las actividades organizadas por Planeación Nacional y su Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el área de Atención al Ciudadano coordinó e hizo presencia en la tercera y cuarta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano obteniendo los siguientes resultados:

- **Tercera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Cartago – Valle del Cauca**

Fecha: sábado 18 de Octubre del de 2014

Total Entidades participantes: 84

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

Total Asistentes: **7538**.

Total atenciones Coldeportes: **360** (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)



Principales Servicios Prestados: Actividades de Recreación y Actividad Física; brindar información sobre el Sistema Nacional del Deporte (IVC); brindar información sobre la entidad y los entes territoriales.

- **Cuarta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Riohacha - Guajira**

Fecha: sábado 30 de Noviembre de 2014

Total Entidades participantes: 83

Áreas participantes: Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Dirección de Inspección Vigilancia y Control y Secretaria General (Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: **9526**

Total atenciones Coldeportes: **324** (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Principales Servicios Prestados: Actividades de Recreación y Actividad Física; brindar información sobre el Sistema Nacional del Deporte (IVC); brindar información sobre la entidad y los entes territoriales.

La próxima Feria Nacional de Servicio al Ciudadano se realizará en la ciudad de Turbo Antioquia el sábado 14 de Marzo de 2015.

## 5. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- ***Publicación del Programa de Servicio Integral al Ciudadano***

Como parte del desarrollo del Plan de Acción del GIT de Atención al Ciudadano, se realizó la publicación del Programa de Servicio Integral al Ciudadano, en el cual se establecen los lineamientos y describe el enfoque de atención centrado en la cultura del buen trato e inclusión, que integra a todos los servidores en la búsqueda de la excelencia en el servicio, garantizando el cumplimiento de los derechos y la satisfacción de la necesidades y expectativas de los ciudadanos de una manera eficiente, eficaz y efectiva.

- **Cartilla de Participación Ciudadana**

Buscar dar respuesta a las necesidades expresas de la ciudadanía, brindando un plan de participación ciudadana que les permita ejercer sus derechos democráticos de participación.

\*Presentación

\*¿Qué es la participación ciudadana?

\*¿Cómo puede participar el ciudadano?

\*¿Qué son y cuáles son los mecanismos de participación que tiene el ciudadano?

\*Mecanismos de participación de COLDEPORTES

\*Marco normativo

[http://www.coldeportes.gov.co/recursos\\_user/web\\_coldeportes/atencion-al-ciudadano/cartilla-participacion-ciudadana-v2.pdf](http://www.coldeportes.gov.co/recursos_user/web_coldeportes/atencion-al-ciudadano/cartilla-participacion-ciudadana-v2.pdf)

- **Portafolio de Servicios**

El portafolio de servicios es una herramienta que permite fortalecer la comunicación con los usuarios y facilita el conocimiento de los servidores que presta la Entidad y la forma de acceder a los mismos, cumplir con su misión institucional y con la responsabilidad social que tiene con el Estado.

[http://www.coldeportes.gov.co/recursos\\_user/web\\_coldeportes/home/portafolio\\_coldeportes\\_sept\\_2014.pdf](http://www.coldeportes.gov.co/recursos_user/web_coldeportes/home/portafolio_coldeportes_sept_2014.pdf)

Implementación Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública

Actualización ubicación de sedes distribución de dependencias: se colocó a disposición la información de las sedes y la distribución de las dependencias y grupos internos de trabajo en cada una de ellas, con el objetivo de brindar una orientación más precisa a los ciudadanos que requieran acercarse personalmente a la Entidad.

<http://www.coldeportes.gov.co/index.php?idcategoria=1025>

Actualización de la Caracterización del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano

- Se realizó la actualización de la caracterización del proceso de servicio integral ciudadano y sus documentos complementarios.
- Se realizó la actualización de los siguientes procedimientos que forman parte del proceso de servicio integral al ciudadano:
  - Procedimiento: Recepción, trámite, seguimiento y cierre de peticiones y/o Denuncias.

- Se realizó la actualización de la caracterización del proceso de servicio integral ciudadano y sus documentos complementarios.
- Se inició con construcción de los siguientes procedimientos, que hacen parte del proceso de servicio integral al ciudadano:
  - Procedimiento de Evaluación de calidad de productos y servicios
  - Procedimiento de participación ciudadana.

- **Cultura del buen trato**

- Taller de atención al ciudadano incluyente: población LGTBI

El G.IT de Atención al ciudadano lideró el taller de atención incluyente en el cual se sensibilizó a funcionarios y contratistas sobre la atención incluyente de la población LGTBI. Los conceptos estaban enfocados a la sensibilización sobre orientaciones sexuales e identidad de géneros, como herramientas de base para garantizar la atención diferenciada y prevenir actos de discriminación.

El taller se desarrolló con las siguientes características:

Martes 11 de Noviembre de 2014

Hora: 10:00 am – 12:00 pm

El taller estuvo orientado por la referente para el manejo de la población LGTBI del Hospital de Engativá y busco generar conciencia sobre el respeto por la dignidad humana y la atención incluyente.

Original Firmado por:

Revisó y Aprobó:	Alexandra Herrera Valencia – Secretaria General	
Revisó:	Adriana T Quitián Marín – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano	
Elaboró:	Lady Johanna Alvarez Vanegas – Técnico GIT Atención al Ciudadano	
	Alfonso Medina Cepeda – Profesional Universitario - Atención al Ciudadano.	
	Beatriz Restrepo Martinez - Profesional Universitario – Atención al Ciudadano.	