

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Periodo de Vigencia:

01 de Enero 2015 - 31 de Marzo de 2015



 coldeportes

 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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 TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN 1º TRIMESTRE de 2015 ATENCIÓN AL CIUDADANO - COLDEPORTES-

INTRODUCCION

El sistema de Atención al Ciudadano se creó en el 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 recibir 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 autor.

RESULTADOS

1. PETICIONES

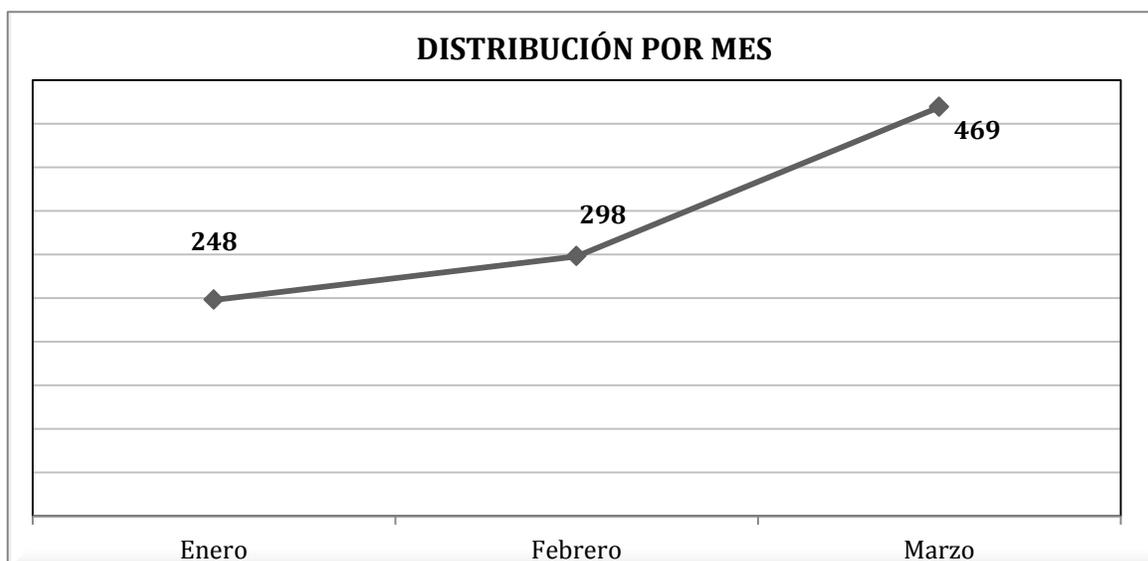
El reporte generado por el Software PQRS-D registró para el trimestre comprendido entre los meses de Enero a Marzo de 2015 un total de **1015** peticiones. Comparado con el mismo trimestre del año anterior se tuvo un aumento de la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **103 %**, es decir 516 más que el mismo periodo de año anterior.

Tabla N° 1

Distribución de Peticiones por Mes				
Mes	Frecuencia (Enero – Marzo 2015)	Porcentaje	Periodo anterior (Enero – Marzo 2014)	Diferencia
Enero	248	24%	104	144
Febrero	298	29%	200	98
Marzo	469	46%	195	274
Total	1015	100%	499	516

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 **Marzo**, con una frecuencia de **469** peticiones, equivalente al **46%** del total de las peticiones presentadas en el período.

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

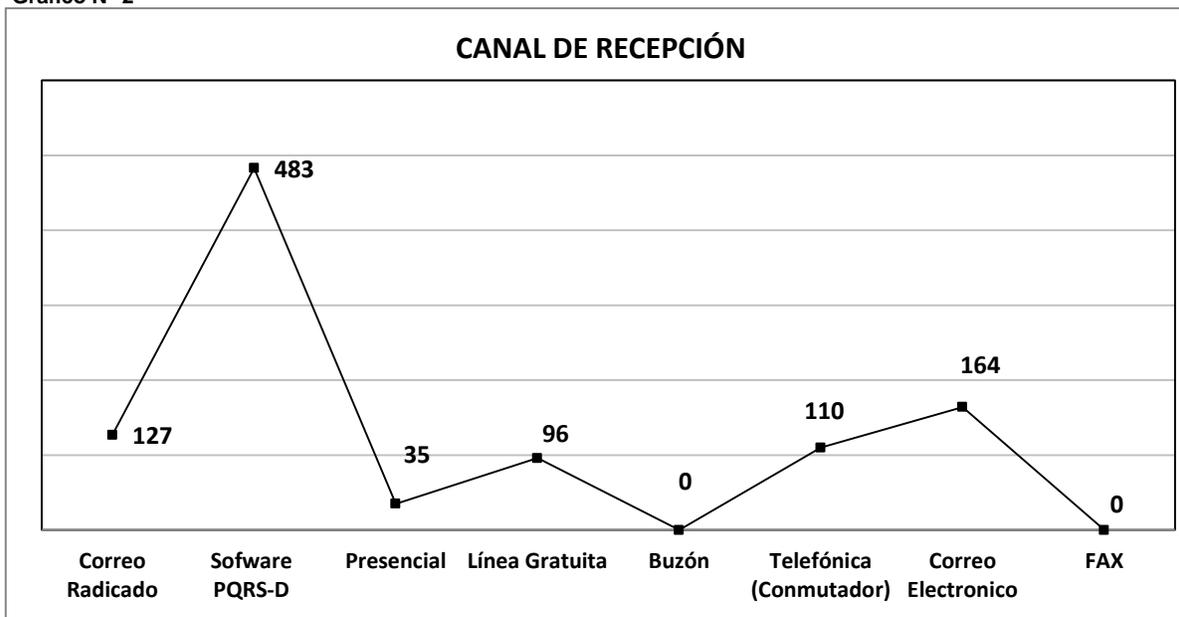
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el software PQRS-D, donde fueron recibidas **483**, correspondientes al **48%**, seguido del canal de la Correo electrónico, registrándose **164** solicitudes que corresponde al **16%**. Estos 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 (Enero- Marzo 2015)	Porcentaje	Periodo anterior (Enero - Marzo 2014)	Diferencia
Correo Radicado	127	13%	67	60
Software PQRS-D	483	48%	274	209
Presencial	35	3%	25	10
Línea Gratuita	96	9%	53	43
Buzón	0	0%	2	-2
Telefónica (Conmutador)	110	11%	78	32
Correo Electrónico	164	16%	0	164
FAX	0	0%	0	0
Total	1015	100%	499	516

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 2



Fuente: Software PQRS-D

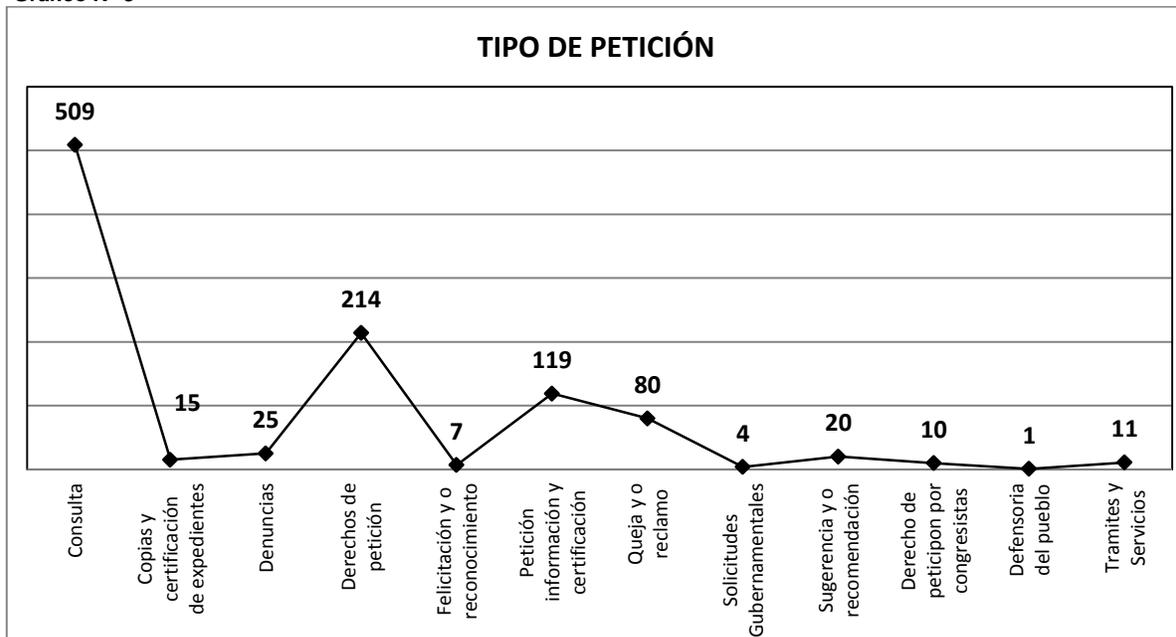
La siguiente tabla presenta las peticiones diferenciadas por tipo.

Tabla N° 3

Tipo de petición		
Tipo de Petición	Frecuencia	Porcentaje
Consulta	509	50,1%
Copias y certificación de expedientes	15	1,5%
Denuncias	25	2,5%
Derechos de petición	214	21,1%
Felicitación y o reconocimiento	7	0,7%
Petición información y certificación	119	11,7%
Queja y o reclamo	80	7,9%
Solicitudes Gubernamentales	4	0,4%
Sugerencia y o recomendación	20	2,0%
Derecho de petición por congresistas	10	1,0%
Defensoría del pueblo	1	0,1%
Trámites y Servicios	11	1,1%
TOTAL	1015	100%

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 3



Fuente: Software PQRS-D

El tipo de solicitud más frecuente durante el actual trimestre, corresponde a las consultas, con un total de **509**, siendo el tipo de solicitud de mayor porcentaje, llegando hasta el **50 %** del total de solicitudes interpuesta por los ciudadanos.

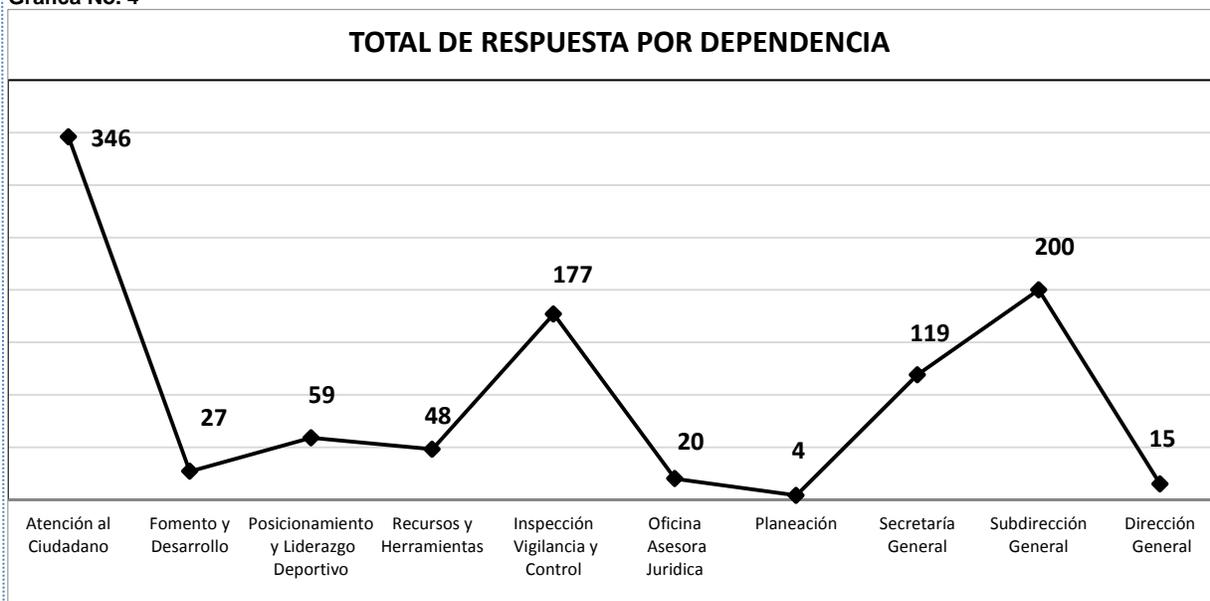
La siguiente tabla muestra la distribución de las peticiones por área responsable de tramitarla.

Tabla No. 4

Distribución por Dependencias		
Dependencia	Total por Dependencia	%
Atención al Ciudadano	346	34,1%
Fomento y Desarrollo	27	2,7%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	59	5,8%
Recursos y Herramientas	48	4,7%
Inspección Vigilancia y Control	177	17,4%
Oficina Asesora Jurídica	20	2,0%
Planeación	4	0,4%
Secretaría General	119	11,7%
Subdirección General	200	19,7%
Dirección General	15	1,5%
Total general	1015	100%

Fuente: Software PQR

Gráfica No. 4



Fuente: Software PQRS-D

Las oficinas que mayores requerimientos recibieron para brindar respuesta durante el trimestre fueron: Grupo de Atención al Ciudadano con **346**, correspondiente a **34.1%** y Subdirección General con el **19.7%**, correspondiente a **200** peticiones.

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recepcionadas en el trimestre con corte al 31 de Marzo del 2015.

Tabla N° 5

Petición por Estado		
Canal	Frecuencia	Porcentaje
En Trámite	25	2%
Cerradas	990	98%
Total	1015	100%

Fuente: Software PQRS-D

La tabla N° 6 muestra de acuerdo a lo reportado por el sistema PQRS-D, que de las 990 solicitudes cerradas, 395 (40%) tienen respuesta consultada directamente en el sistema por parte del peticionario (Respuestas consultadas sumadas a las respuestas con encuestas diligenciadas); lo que indica un aumento de 172 (9%) en comparación con el trimestre anterior, donde se consultaron 223 solicitudes que correspondió al 31%.

Tabla N° 6

Respuestas Consultadas		
Canal	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta consultada	264	27%
Encuesta diligenciada	131	13%
Respuestas no consultadas en el sistema	595	60%
Peticiones cerradas	990	100%

Fuente: Software PQRS-D

La misma tabla muestra que de las **990** peticiones ingresadas en el primer trimestre de 2015 y reportadas en el sistema como cerradas, **131 (13%)** diligenciaron la encuesta de satisfacción frente a la respuesta emitida por los funcionarios de Coldeportes. Este porcentaje aumentó en dos puntos comparado con el período anterior, en donde se realizaron **96** encuestas de satisfacción correspondientes al **11%**. De acuerdo a lo anterior el porcentaje de la cantidad de encuestas diligenciadas aumentó en un **36%**, 35 encuestas más que el trimestre anterior.

2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el período objeto del presente informe, el GIT de Atención al Ciudadano atendió **206** 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, así como información sobre el programa Supérate.

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

Tabla N° 7

Atención Telefónica		
Canal	Frecuencia	Porcentaje
Enero	31	15%
Febrero	73	35%
Marzo	102	50%
Total	206	100%

Fuente: Software PQRS-D y Registro Seguimiento PQRS_D

De acuerdo a la medición se observó una disminución en la atención telefónica del **17.6%**, pasando de **250** llamadas en el anterior trimestre a **206** en el presente trimestre.

3. BUZONES

Se realizaron 9 aperturas para cada uno de los buzones, levantando por parte de los funcionarios de Atención al Ciudadano el acta correspondiente. A través de este medio se recibieron **0** peticiones para el periodo del 1 de Enero de 2015 hasta el 31 de Marzo de 2015.

4. ATENCIÓN PRESENCIAL

Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 35 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes. Lo cual corresponde al 3.45 % del total de las atenciones registradas. Los temas 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 DE GOBIERNO EN LINEA

Participación en la jornada de capacitación sobre el Decreto 2573 de 2014 y los nuevos componentes de la estrategia de gobierno en línea.

6. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador de percepción de la calidad en las respuestas de PQRS-D.

Durante el primer trimestre de 2015, se diligenciaron 120 encuestas de satisfacción, en las cuales pudieron incluirse peticiones correspondientes a trimestres anteriores, esto debido a que el sistema toma la fecha de diligenciamiento de la encuesta y no la fecha de ingreso de la petición.

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 que muestra el funcionario que emite la respuesta. En esta se obtuvo una calificación positiva del **78%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **19%**. Finalmente los datos muestran que el **3%** de las personas que diligenciaron la encuesta dejó en blanco la respuesta a este ítem.

Tabla N° 8

Conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	46	38%
Bueno	47	39%
Regular	12	10%
Malo	11	9%
En blanco	4	3%
Total General	120	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción Software PQRS-D

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 **69%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **25 %**. Adicionalmente la encuesta arrojó que el **6 %** dejaron en blanco su respuesta.

Tabla N° 9

La claridad y precisión en la respuesta		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	35	29%
Bueno	48	40%
Regular	18	15%
Malo	12	10%
En blanco	7	6%
Total General	120	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción Software PQRS-D

Percepción de calidad del servicio (Satisfacción) dada a su consulta

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 **61%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **35 %**. El **4 %** de las personas dejó en blanco su respuesta.

Tabla N° 10

Satisfacción con las respuestas dadas a su consulta		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	32	27%
Bueno	41	34%
Regular	27	23%
Malo	15	13%
En blanco	5	4%
Total General	120	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción Software PQRS-D

Como elementos de análisis se resalta un incremento de **15%** en el diligenciamiento de encuestas, pasando de **104** encuestas en el trimestre anterior a **120** para el presente período.

Indicador: Índice de calidad en la respuesta.

De las 1015 peticiones realizadas a Coldeportes para el trimestre del 1° de Enero al 31 de Marzo de 2014, se revisaron 774 solicitudes y se evidenció que el 100 % cumple con los criterios de calidad en las repuestas brindadas a los ciudadanos.

Indicador: Respuesta oportuna a las PQRS-D.

Para el primer trimestre de 2015 se realizó la revisión del total de las peticiones, evidenciando un cumplimiento a los términos del **98%** y se observó el vencimiento de **22** peticiones, correspondientes al **2%** del total de peticiones registradas por los ciudadanos.

Indicador: Capacitaciones servicio integral al ciudadano

En el primer trimestre de 2015, no se programaron capacitaciones en temas de servicio integral al ciudadano, ya que estaban realizando la actualización de la caracterización del proceso de servicio integral al ciudadano y la actualización y/o creación de los procedimientos de participación ciudadana; medición de la percepción de calidad en el servicio; caracterización de usuarios; asignación, trámite y respuesta de peticiones.

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.

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.

Se realizó la actualización de la caracterización del proceso de Servicio Integral al Ciudadano, llevando a cabo la construcción y actualización de los siguientes procedimientos:

- 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.
- Procedimiento de Evaluación de calidad de productos y servicios.
- Procedimiento de participación ciudadana.

Estos documentos se encuentran en proceso de aprobación en el sistema de ISOLUCIÓN.

Original Firmado por:

Revisó y Aprobó:	Alexandra Herrera Valencia – Secretaria General	
Revisó:	Adriana T. Quitián Marín – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano.	
Elaboró:	Alfonso Medina Cepeda – Profesional Universitario - Atención al Ciudadano.	
	Beatriz Restrepo Martinez – Profesional Universitario Atención al Ciudadano.	
	Alda Fajardo Polanco - Contratista - Atención al Ciudadano.	