

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Periodo de Vigencia:

01 de Abril 2015 - 30 de Junio de 2015



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

COLDEPORTES





INFORME DE GESTION

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano - Secretaría General

ANDRES BOTERO PHILLIPSBOURNE

Director

ALEXANDRA HERRERA VALENCIA

Secretaría General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL

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

COLDEPORTES

2015

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

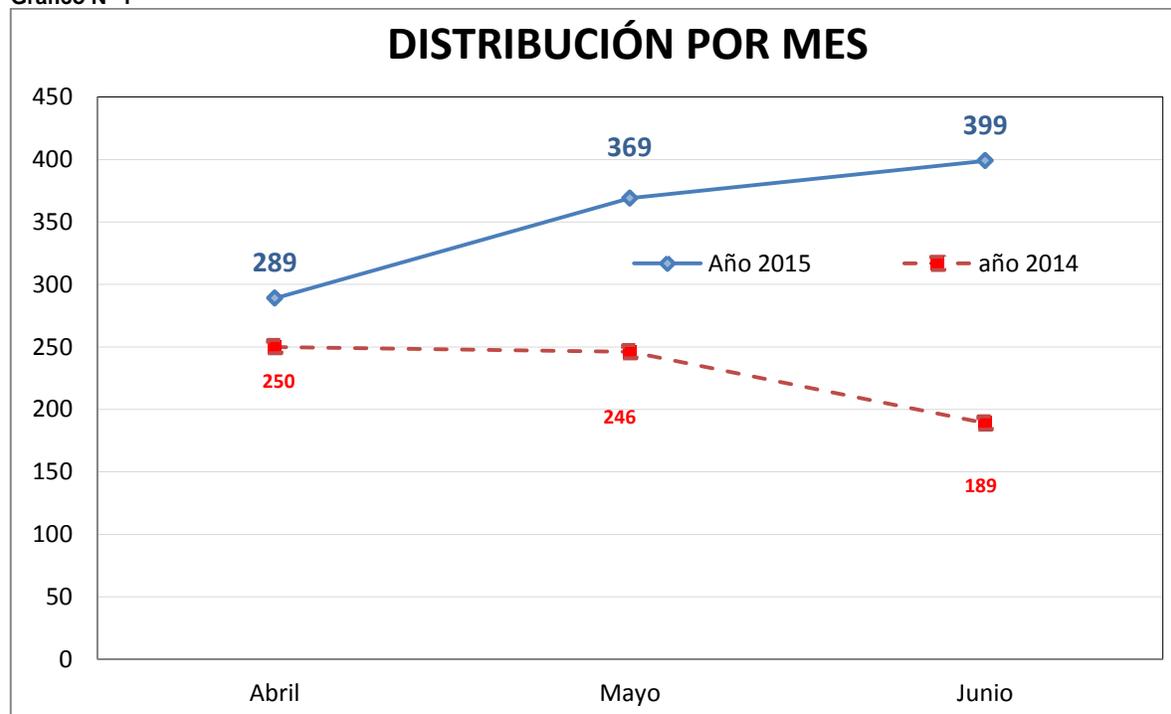
El reporte generado por el Software PQRS-D registró para el trimestre, comprendido entre los meses de Abril a Junio de 2015, un aumento en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **54.4 %** (372 peticiones más) comparado con el mismo trimestre del año anterior. Así, se pasó de 685 a **1057** peticiones.

Tabla N° 1

Distribución de Peticiones por Mes				
Mes	Frecuencia (Abril – Junio 2015)	Porcentaje	Período anterior (Abril – Junio 2014)	Diferencia
Abril	289	27%	250	39
Mayo	369	35%	246	123
Junio	399	38%	189	210
Total	1057	100%	685	372

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 **Junio**, con una frecuencia de **399** peticiones, equivalente al **38%** 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.

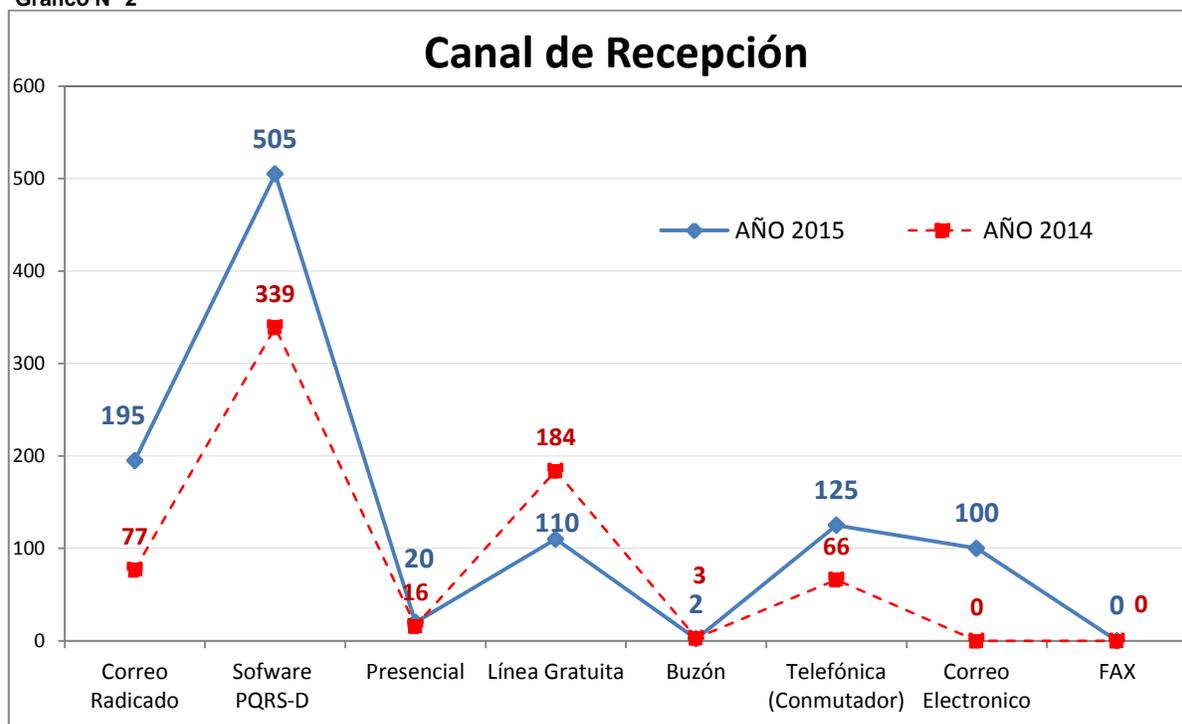
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el software PQRS-D, donde fueron recibidas **505**, correspondientes al **48%**, seguido del canal Correo radicado, registrando **195** solicitudes, que corresponde al **18%**. Estos datos muestran la consolidación del software PQRS-D, como la herramienta de comunicación más usada por la ciudadanía.

Tabla N° 2

CANAL DE RECEPCIÓN				
Canal	Frecuencia (Abril – Junio 2015)	Porcentaje	Periodo anterior (Abril – Junio 2014)	Diferencia
Correo Radicado	195	18%	77	118
Software PQRS-D	505	48%	339	166
Presencial	20	2%	16	4
Línea Gratuita	110	10%	184	-74
Buzón	2	0%	3	-1
Telefónica (Conmutador)	125	12%	66	59
Correo Electrónico	100	9%	0	100
FAX	0	0%	0	0
Total	1057	100%	685	372

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 2



Fuente: Software PQRS-D

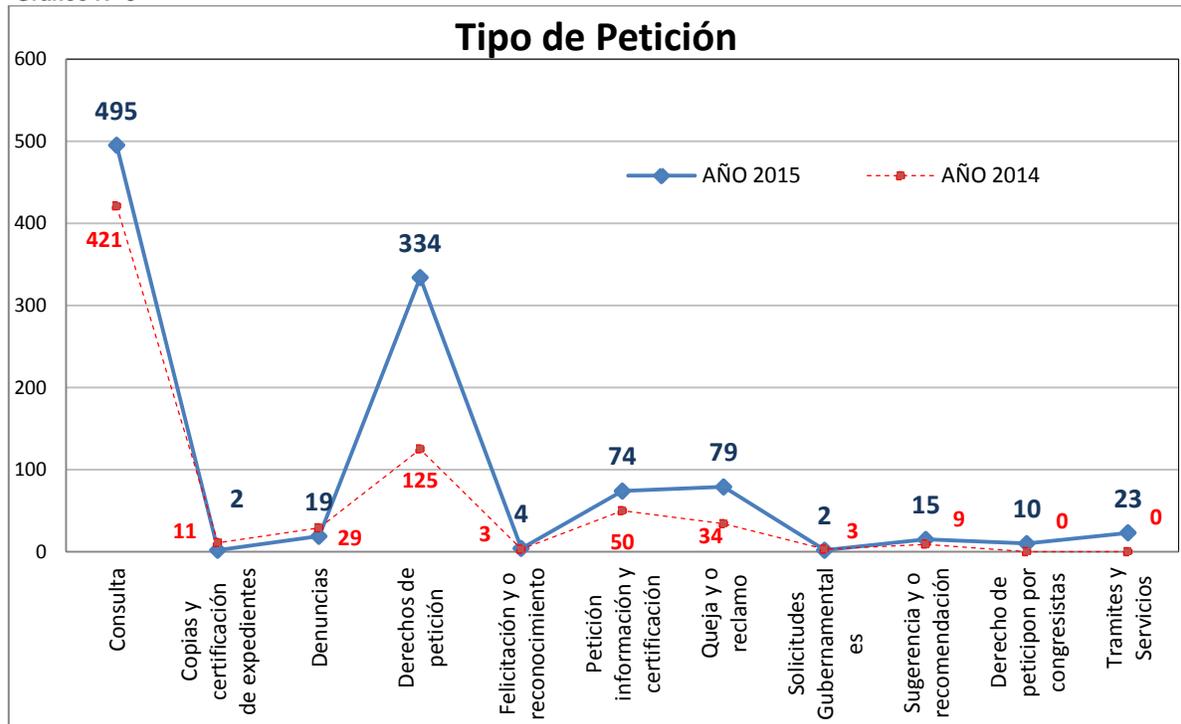
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de petición.

Tabla N° 3

Tipo de petición				
Tipo de Petición	Frecuencia (Abril - Junio 2015)	Porcentaje	Periodo anterior (Abril - Junio 2014)	Diferencia
Consulta	495	50,1%	421	74
Copias y certificación de expedientes	2	1,5%	11	-9
Denuncias	19	2,5%	29	-10
Derechos de petición	334	21,1%	125	209
Felicitación y o reconocimiento	4	0,7%	3	1
Petición información y certificación	74	11,7%	50	24
Queja y o reclamo	79	7,9%	34	45
Solicitudes Gubernamentales	2	0,4%	3	-1
Sugerencia y o recomendación	15	2,0%	9	6
Derecho de petición por congresistas	10	1,0%	0	10
Defensoría del pueblo	0	0,1%	0	0
Trámites y Servicios	23	1,1%	0	23
TOTAL	1057	100%	685	372

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 3



Fuente: Software PQRS-D

El tipo de petición más frecuente durante el actual trimestre, corresponde a las consultas, con un total de **495**, siendo el tipo de petición de mayor porcentaje, llegando al **46.8%** del total de peticiones interpuestas por los ciudadanos.

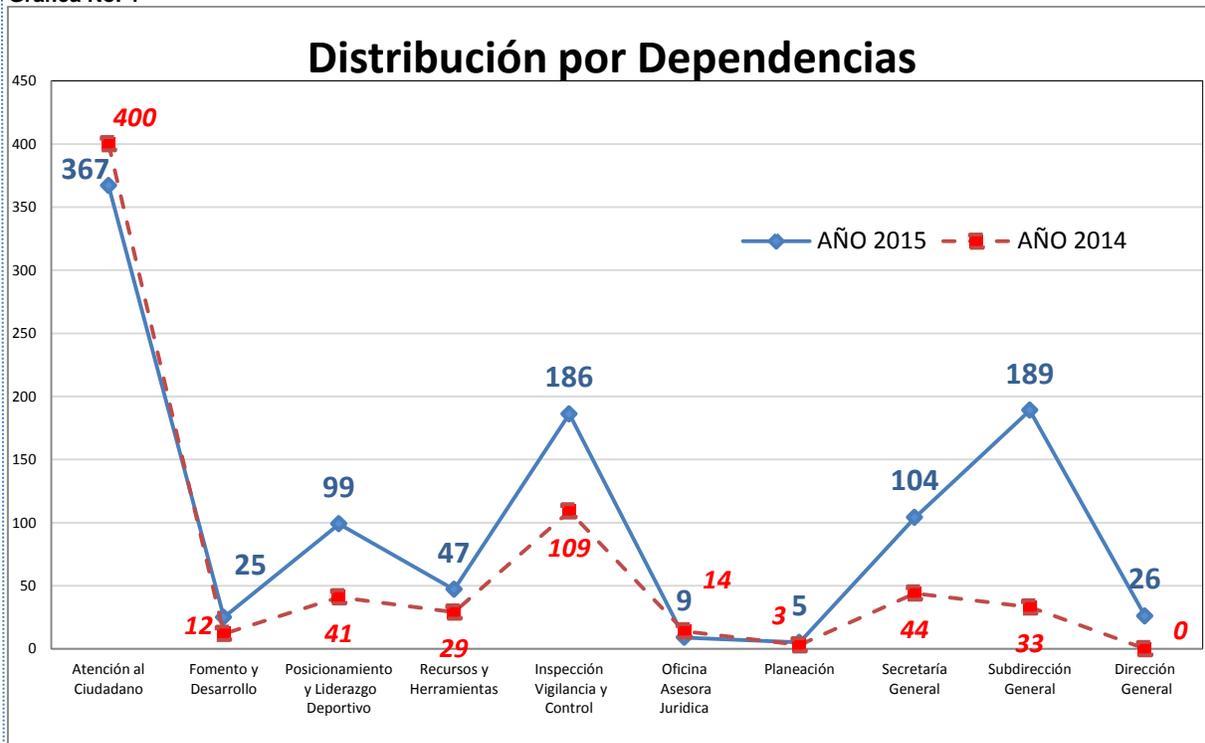
La siguiente tabla muestra la distribución de las peticiones por área responsable de tramitarla.

Tabla No. 4

Distribución por Dependencias		
Dependencia	Total por Dependencia	%
Atención al Ciudadano	367	34,7%
Fomento y Desarrollo	25	2,4%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	99	9,4%
Recursos y Herramientas	47	4,4%
Inspección Vigilancia y Control	186	17,6%
Oficina Asesora Jurídica	9	0,9%
Planeación	5	0,5%
Secretaría General	104	9,8%
Subdirección General	189	17,9%
Dirección General	26	2,5%
Total general	1057	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 **367**, correspondiente a **34.7%** y Subdirección General con el **17.9%**, correspondiente a **189** peticiones.

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

Tabla N° 5

Petición por Estado		
Canal	Frecuencia	Porcentaje
En Trámite	116	11%
Cerradas	941	89%
Total	1057	100%

Fuente: Software PQRS-D

La tabla N° 6 muestra de acuerdo a lo reportado por el sistema PQRS-D, que de las 941 solicitudes cerradas, **295 (31%)** tienen respuesta consultada directamente en el sistema por parte del peticionario (Respuestas consultadas sumadas a las respuestas con encuestas diligenciadas); lo que indica una disminución de **100 (9%)** en comparación con el trimestre anterior, donde se consultaron 395 solicitudes que correspondían al 40%.

Tabla N° 6

Respuestas Consultadas		
Canal	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta consultada	207	22%
Encuesta diligenciada	88	9%
Respuestas no consultadas en el sistema	646	69%
Total Peticiones cerradas	941	100%

Fuente: Software PQRS-D

La misma tabla muestra que de las **941** peticiones ingresadas en el segundo trimestre de 2015 y reportadas en el sistema como cerradas, **88 (9%)** diligenciaron la encuesta de percepción de la calidad frente a la respuesta emitida por los funcionarios de Coldeportes.

* Los datos de referencia sobre la encuesta diligenciada corresponden solo al total de las peticiones ingresadas en el segundo trimestre de 2015. En el informe general de la encuesta de percepción de la calidad en el servicio se describen en detalle los resultados.

2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el período objeto del presente informe, el GIT de Atención al Ciudadano atendió **235** llamadas, se registran como principales motivos de las mismas la solicitud de información sobre escuelas deportivas y 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
ABRIL	56	24%
MAYO	65	28%
JUNIO	114	49%
Total	235	100%

Fuente: Software PQRS-D y Registro Seguimiento PQRS_D

De acuerdo a la medición se observó un aumento en la atención telefónica del **14%**, pasando de **206** llamadas en el anterior trimestre a **235** en el presente trimestre.

3. BUZONES

Se realizaron 13 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 **2** peticiones para el periodo del 1 de Abril hasta el 30 de Junio de 2015.

4. ATENCIÓN PRESENCIAL

Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 20 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes. Lo cual corresponde al **2%** 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 y Liderazgo Deportivo.

5. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

- **Atención Incluyente**

Como parte del proceso de sensibilización sobre inclusión en el servicio se enviaron los siguientes correos informativos.

Asunto del correo: COMPROMETIDOS CON LA NO DISCRIMINACION

Descripción: Continuando con el proceso de sensibilización sobre la inclusión en el servicio, se socializó un mensaje para la no utilización de lenguaje discriminatorio en Coldeportes, enfocado en el mantenimiento de un adecuado entorno laboral y el respeto a las diferencias.

Fecha: Jueves 11 de Junio de 2015.

Asunto del correo: COLDEPORTES DICE NO A LA DISCRIMINACION (Igualdad)

Descripción: Continuando con el proceso de sensibilización sobre la inclusión en el servicio, se socializó un mensaje para resaltar el derecho a la igualdad y la no discriminación por motivos de género u orientación sexual, resaltando la diversidad sexual y el respeto hacia esta.

Fecha: Lunes 01 de Junio de 2015.

- **Derecho de Petición**

Asunto del correo: ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

Descripción: Se realizó el proceso de socialización por correo electrónico de la circular Interna 001 de 2015, suscrita por la Secretaría General, para la atención a los derechos de petición presentados por los ciudadanos.

Fecha: Lunes 01 de Junio de 2015.

Adicional a estas actividades se realizó la difusión a través del Wall paper (Fondo de Escritorio) de 2 mensajes sobre las estrategias de servicio integral al ciudadano que está impulsado el Departamento Administrativo de la Función Pública.

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

Actualmente se encuentra en proceso de aprobación en el sistema de gestión de calidad el procedimiento de Medición de percepción de calidad en trámites, servicios y productos.

Como fase inicial de pruebas se realizó el acompañamiento a los siguientes eventos de la Dirección de Fomento y Desarrollo. (82 Encuestas)

- Encuentro nacional de recreación “Una mirada al plan nacional de recreación” con enfoque intergeneracional y III Encuentro de promotores lúdicos de primera infancia.
- III Curso Nacional Teórico Practico de Actividad Física Dirigida Musicalizada del Programa Hábitos y Estilos de Vida Saludables. (239 Encuestas).

En la actualidad nos encontramos en la fase de consolidación de los informes finales de los estudios de percepción realizados.

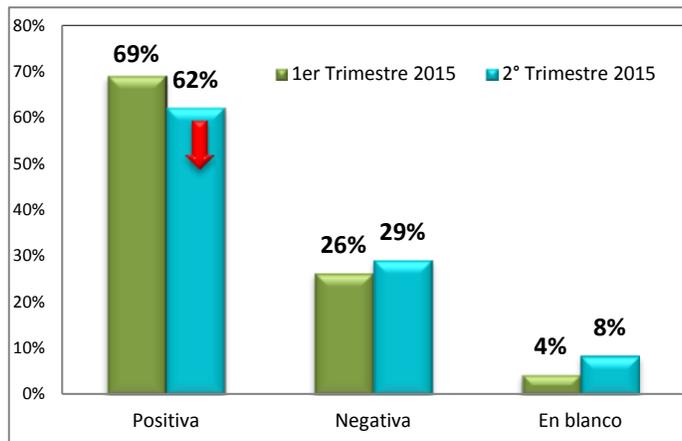
7. INDICADORES DE GESTIÓN

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

Durante el primer trimestre de 2015, se diligenciaron 130¹ encuestas de satisfacción, donde se obtuvo un promedio general del **62%** de percepción positiva (Bueno y Excelente) y un promedio de 29% de percepción negativa (Regular y Malo).

Tabla N° 8. Evaluación de la percepción de la calidad respuesta peticiones (PQRS)

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD PQRS		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	130	33%
Bueno	113	29%
Regular	49	13%
Malo	65	17%
En blanco	33	8%
Total Respuestas	390	100%



Fuente: Encuestas de satisfacción Software PQRS-D

En la medición del presente trimestre se observa una disminución del **7 %** en la percepción positiva frente a las respuestas de las peticiones emitidas por los funcionarios, esto en comparación con los resultados del primer trimestre de 2015.

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 **71%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **22%**. Finalmente los datos muestran que el **8% (10)** de las personas que diligenciaron la encuesta dejó en blanco la respuesta a este ítem.

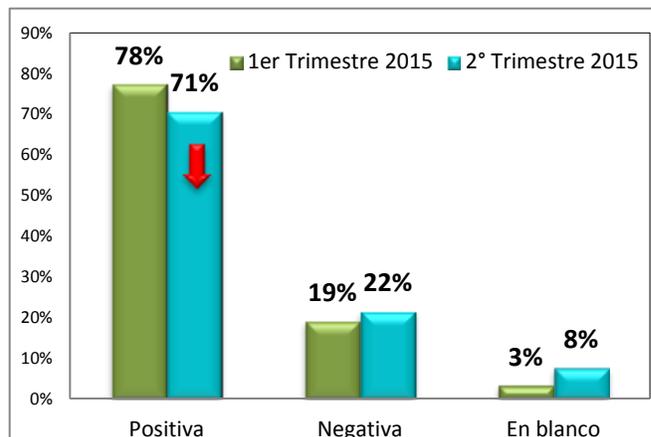
En comparación con el trimestre inmediatamente anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem tuvo una disminución de **7%** pasando del **78%** al **71%**.

Ver tabla 9.

¹ En las 130 encuestas pueden 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.

Tabla N° 9. Evaluación de la percepción de la calidad frente al conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta

Conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	49	38%
Bueno	43	33%
Regular	13	10%
Malo	15	12%
En blanco	10	8%
Total	130	100%



Fuente: Encuestas de satisfacción Software PQRS-D

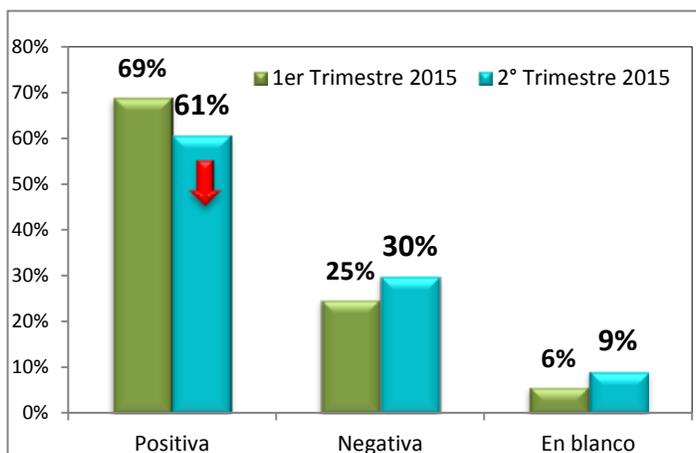
Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

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 **61%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **30 %**. Adicionalmente el análisis arrojó que el **9 %** dejaron en blanco su respuesta.

En comparación con el trimestre inmediatamente anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem tuvo una disminución de **8 %** pasando del **69 %** al **61 %**.

Tabla N° 10. Evaluación de la percepción de la calidad frente al La claridad y precisión en la respuesta.

La claridad y precisión en la respuesta		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	42	32%
Bueno	37	28%
Regular	21	16%
Malo	18	14%
En blanco	12	9%
Total	130	100%



Fuente: Encuestas de satisfacción Software PQRS-D

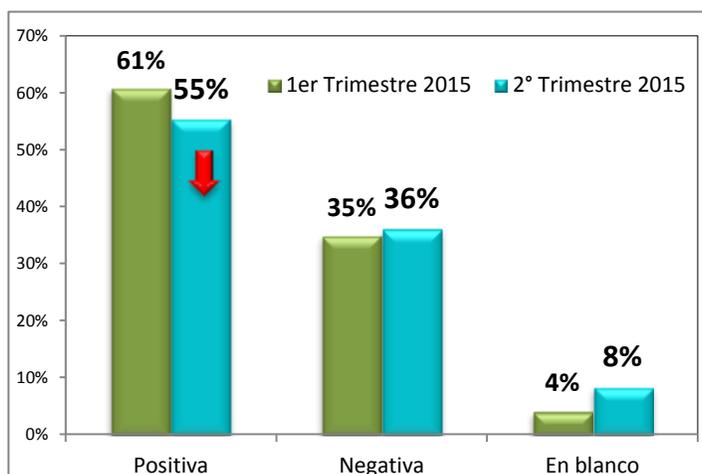
Percepción de calidad del servicio (Satisfacción).

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 **55%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **37 %**. El **8 %** de las personas dejó en blanco su respuesta.

En comparación con el trimestre inmediatamente anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem tuvo una disminución de **6 %** pasando del **61 %** al **55 %**.

Tabla N° 11. Evaluación de la percepción de la calidad frente al La claridad y precisión en la respuesta.

Satisfacción con las respuestas dadas a su consulta		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	39	30%
Bueno	33	25%
Regular	15	12%
Malo	32	25%
En blanco	11	8%
Total	130	100%



Fuente: Encuestas de satisfacción Software PQRS-D

Como elementos de análisis se resalta un incremento de **8%** en el diligenciamiento de encuestas, pasando de **120** encuestas en el trimestre anterior a **130²** para el presente período.

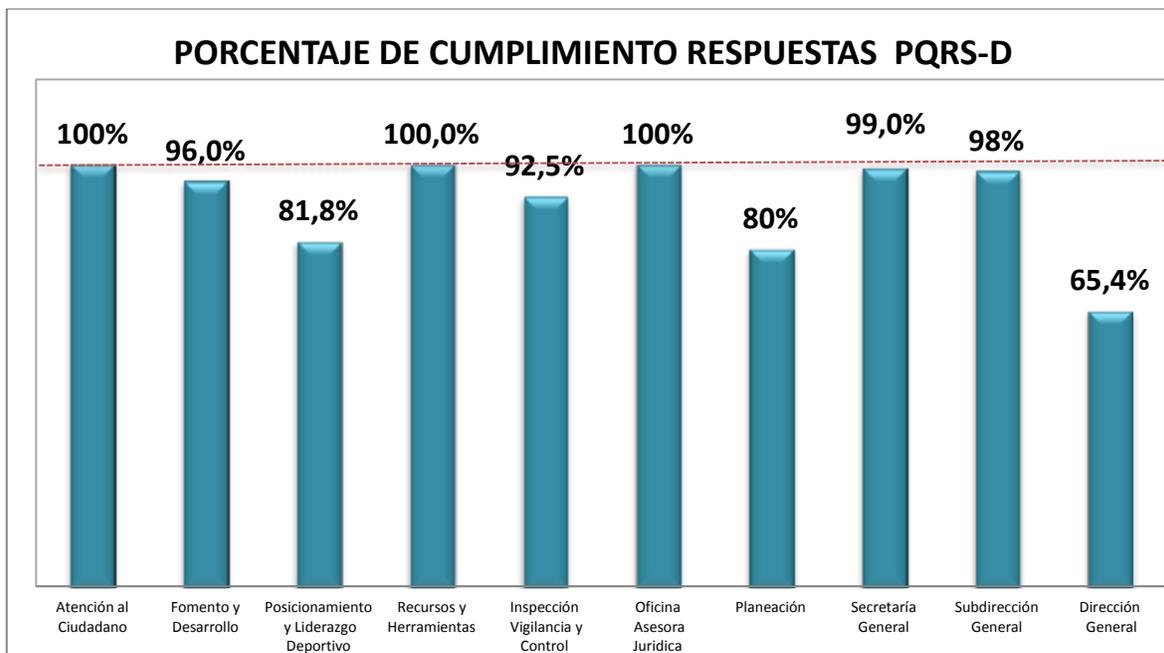
- **Indicador: Índice de calidad en la respuesta.**

De las 1057 peticiones realizadas a Coldeportes para el segundo trimestre, correspondiente al corte del 1° de Abril al 30 de Junio de 2015, se revisaron 683 solicitudes y se evidenció que el 100 % cumple con los criterios de calidad en las repuestas brindadas a los ciudadanos.

² El valor corresponden a las encuestas diligenciadas en el segundo trimestre y pueden incluir evaluación de respuestas a peticiones del anterior trimestre.

- **Indicador: Respuesta oportuna a las PQRS-D.**

Para el segundo trimestre de 2015 se realizó la revisión del total de las peticiones, evidenciando un cumplimiento a los términos del **96%** y se observó el vencimiento de **47** peticiones, correspondientes al **4%** del total de peticiones registradas por los ciudadanos.



- **Indicador: Capacitaciones servicio integral al ciudadano**

En el segundo trimestre de 2015, se programó una capacitación para sensibilizar acciones cotidianas para el fortalecimiento del Buen Trato, elemento central en el desarrollo de la cultura del servicio de Coldeportes, con los siguientes resultados:

Nombre de la capacitación: Taller experiencial: Comunicación Asertiva y Manejo de Conflictos.

Fecha: Viernes 26 de Junio de 2015

Lugar: Auditorio Coldeportes Adolfo Carvajal

Facilitador: Fernando Beltran – Psicólogo y Especialista en Desarrollo Humano con énfasis en procesos afectivos y creatividad.

Asistentes: 26 Funcionarios y contratistas.

8. 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 coordinó e hizo presencia en las dos primeras Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano del año 2015 obteniendo los siguientes resultados:

- **Primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Turbo - Antioquía**

Fecha: Sábado 25 de Abril de 2015

Total Entidades participantes: 84

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

Total Asistentes: 8.112

Total atenciones Coldeportes: **106** (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Principales Servicios Prestados:

Brindar información sobre los programas que desarrolla la Entidad, articulación interinstitucional con el ente municipal, actividades de recreación, actividades para fomentar la actividad física.

- **Segunda Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Pitalito – Huila**

Fecha: Sábado 29 de Mayo de 2015

Total Entidades participantes: 86

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

Total Asistentes: 7.585

Total atenciones Coldeportes: **261** (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Principales Servicios Prestados:

Brindar información sobre los programas que desarrolla la Entidad, articulación interinstitucional con el ente municipal y brindar información sobre los mecanismos de participación y entregar documentación sobre el proceso de rendición de cuentas.

Actividades de recreación: 8

Actividades para fomentar la actividad física: 3

Total de material publicitario y/o didáctico entregado: 126 elementos

La próxima Feria Nacional de Servicio al Ciudadano se realizará en la ciudad de Buenaventura el sábado 11 de Julio de 2015.

9. ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Nombre del Evento: Segunda Jornada sobre *“Innovación en herramientas de información y diálogo para implementar la estrategia de Rendición de Cuentas”*

Lugar y Fecha: Bogotá D.C. Club de Ejecutivos viernes 5 de junio de 2015

Entidad(es) que convocan: Departamento Administrativo de la Función Pública, Secretaría de Transparencia, Consejería Presidencial de Derechos Humanos, Urna de Cristal.

Principales temas y conclusiones: La implementación la estrategia de rendición de cuentas debe partir de decisiones estratégicas para acercar a la ciudadanía a la gestión pública, su carácter es incluyente y con enfoque diferencial de derechos humanos, de ahí que se hace indispensable adelantar procesos de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés que permitan adecuar la estrategia a cada una de las necesidades específicas, garantizando la participación de poblaciones que requieren especial atención.

Se deja claro que la estrategia de rendición de cuentas, debe abarcar diversas actividades de diálogo (Audiencias, foros, etc.) y se hace indispensable adelantar acciones de incentivos (capacitaciones, mesas de trabajo, etc.) tanto con servidores como con los ciudadanos para generar una cultura de la rendición de cuentas.

Nombre del Evento: *“Foro Innovando en la entrega del Servicio Público para la Implementación de la Agenda de Desarrollo Post-2015”*

Principales temas: Innovación en servicio público, participación ciudadana, mejoramiento del servicio público de cara al ciudadano, fortalecimiento de capacidades para el profesionalismo, integridad, ética y rendición de cuentas en los servicios públicos en América Latina, el gobierno electrónico como una fuerza impulsora para la Integración Institucional hacia el desarrollo sostenible, las innovaciones en la prestación de servicios de respuesta de género para la agenda de desarrollo post 2015, modelos de gestión de servicio público, gobernanza en internet para la innovación y el desarrollo sostenible.

- Lanzamiento del Guía de Lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

Lugar y Fecha: Medellín. Centro de Convenciones Plaza Mayor 23 al 26 de junio de 2015.

Entidad (es) que convocan: División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, ONU Mujeres, Ministerio de las Tics y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Nombre del Evento: **Articulación de Coldeportes – Estrategia de Gobierno en Línea.**

Principales temas: Presentación equipo de acompañamiento GEL /CCD, entrega de resultados FURAG 2014, ruta de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

Lugar y Fecha: Bogotá D.C., Ministerio de Tics. 05 de junio de 2015.

Entidad (es) que convocan: Ministerio de Tecnologías de la Información.

10. OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL TRIMESTRE

- Construcción del Proyecto de Aprendizaje en Equipo (PAE) del Grupo Interno de Atención al Ciudadano el cual se estará ejecutando en el segundo semestre de 2015
- 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.

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.	