

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Periodo de Vigencia:

01 de Octubre 2015 - 31 de Diciembre de 2015



 **coldeportes**



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

INTRODUCCIÓN

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. Sistema de Gestión de Peticiones.** 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 GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

1. PETICIONES

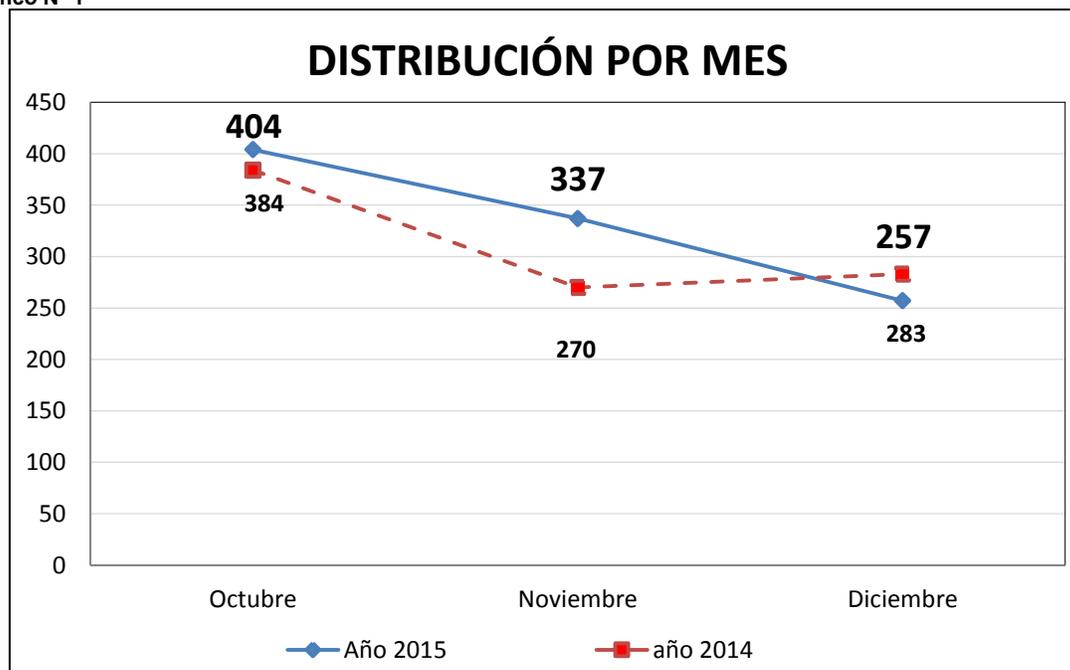
El reporte generado por el Sistema de Gestión de Peticiones registró para el trimestre, comprendido entre los meses de Octubre a Diciembre de 2015 un total de **998** peticiones es decir, se dio aumento en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **6,5%** (61 peticiones más) comparado con el mismo trimestre del año anterior, pasando de 937 a **998** peticiones.

Tabla N° 1

Distribución de Peticiones por Mes				
Mes	Frecuencia (Octubre – Diciembre 2015)	Porcentaje	Período anterior (Octubre – Diciembre 2014)	Diferencia
Octubre	404	40%	384	20
Noviembre	337	34%	270	67
Diciembre	257	26%	283	-26
Total	998	100%	937	61

Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico N° 1



Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones

Al examinar el comportamiento trimestral de las peticiones se puede evidenciar que el mayor número de estas se presentó en el mes de **Octubre**, con una frecuencia de **404** peticiones, equivalente al **40%** 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.

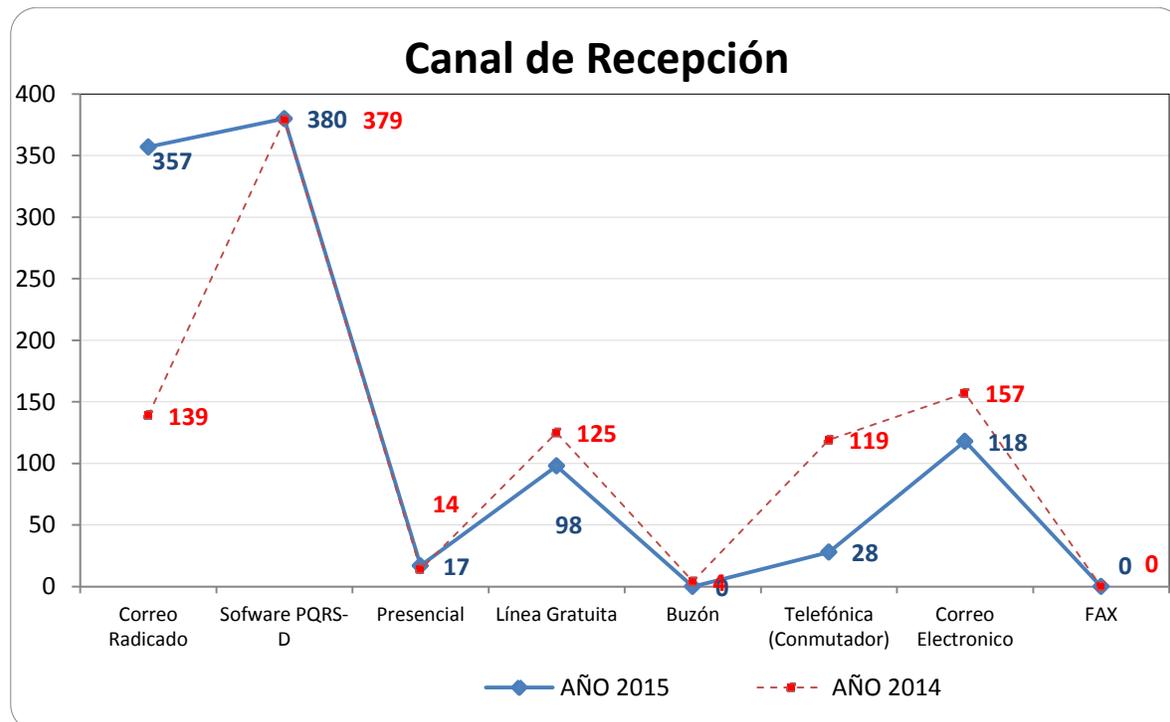
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el Sistema de Gestión de Peticiones, donde fueron recibidas **380**, correspondientes al **38%**, seguido del canal Correo radicado, registrando **357** solicitudes, que corresponde al **36%**. Estos datos muestran la consolidación del Sistema de Gestión de Peticiones, como la herramienta de comunicación más usada por la ciudadanía.

Tabla N° 2

CANAL DE RECEPCIÓN				
Canal	Frecuencia (Octubre – Diciembre 2015)	%	Periodo anterior (Octubre– Diciembre 2014)	Diferencia
Correo Radicado	357	36%	139	218
Sistema de Gestión de Peticiones	380	38%	379	1
Presencial	17	2%	14	3
Línea Gratuita	98	10%	125	-27
Buzón	0	0%	4	-4
Telefónica (Conmutador)	28	3%	119	-91
Correo Electrónico	118	12%	157	-39
Total	998	100%	937	61

Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico N° 2

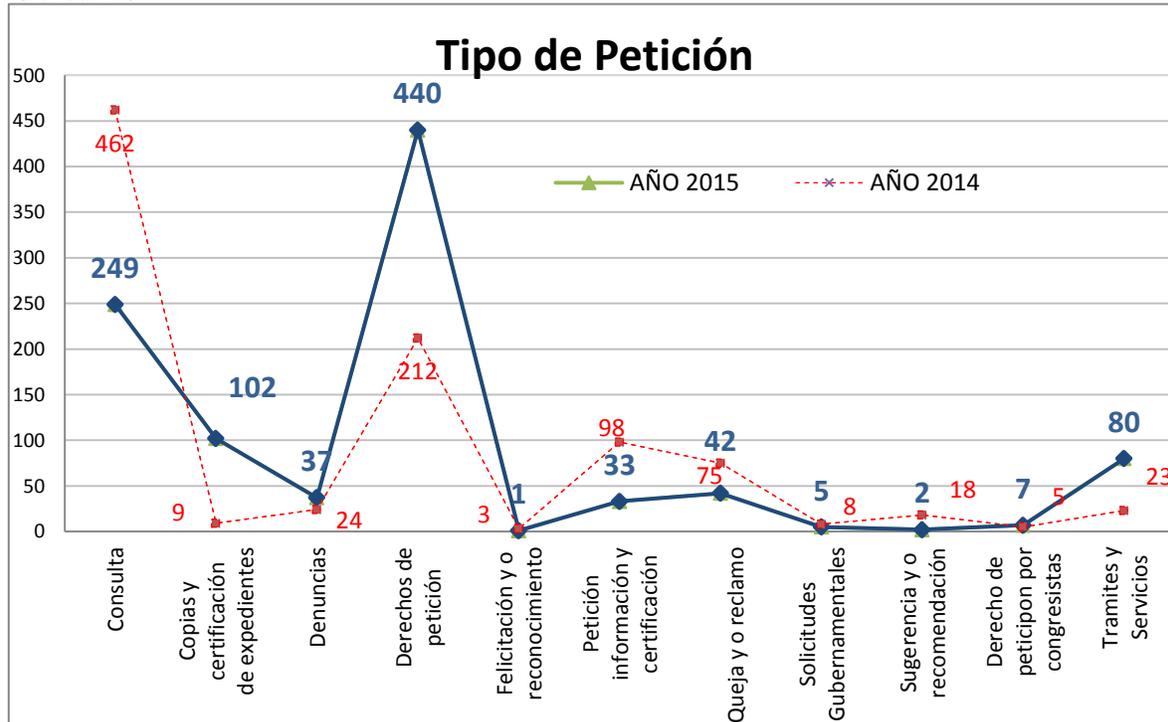


La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de petición.

Tabla N° 3

Tipo de petición				
Tipo de Petición	Frecuencia (Octubre - Diciembre 2015)	Porcentaje	Periodo anterior (Octubre - Diciembre 2014)	Diferencia
Consulta	249	24,9%	462	-213
Copias y certificación de expedientes	102	10,2%	9	93
Denuncias	37	3,7%	24	13
Derechos de petición	440	44,1%	212	228
Felicitación y o reconocimiento	1	0,1%	3	-2
Petición información y certificación	33	3,3%	98	-65
Queja y o reclamo	42	4,2%	75	-33
Solicitudes Gubernamentales	5	0,5%	8	-3
Sugerencia y o recomendación	2	0,2%	18	-16
Derecho de petición por congresistas	7	0,7%	5	2
Trámites y Servicios	80	8,0%	23	57
TOTAL	998	100%	937	61

Gráfico N° 3



Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones

El tipo de petición más frecuente durante el actual trimestre, corresponde a Derechos de petición, con un total de **440**, siendo el tipo de petición de mayor porcentaje, representando el **44,1%** del total de peticiones interpuestas por los ciudadanos.

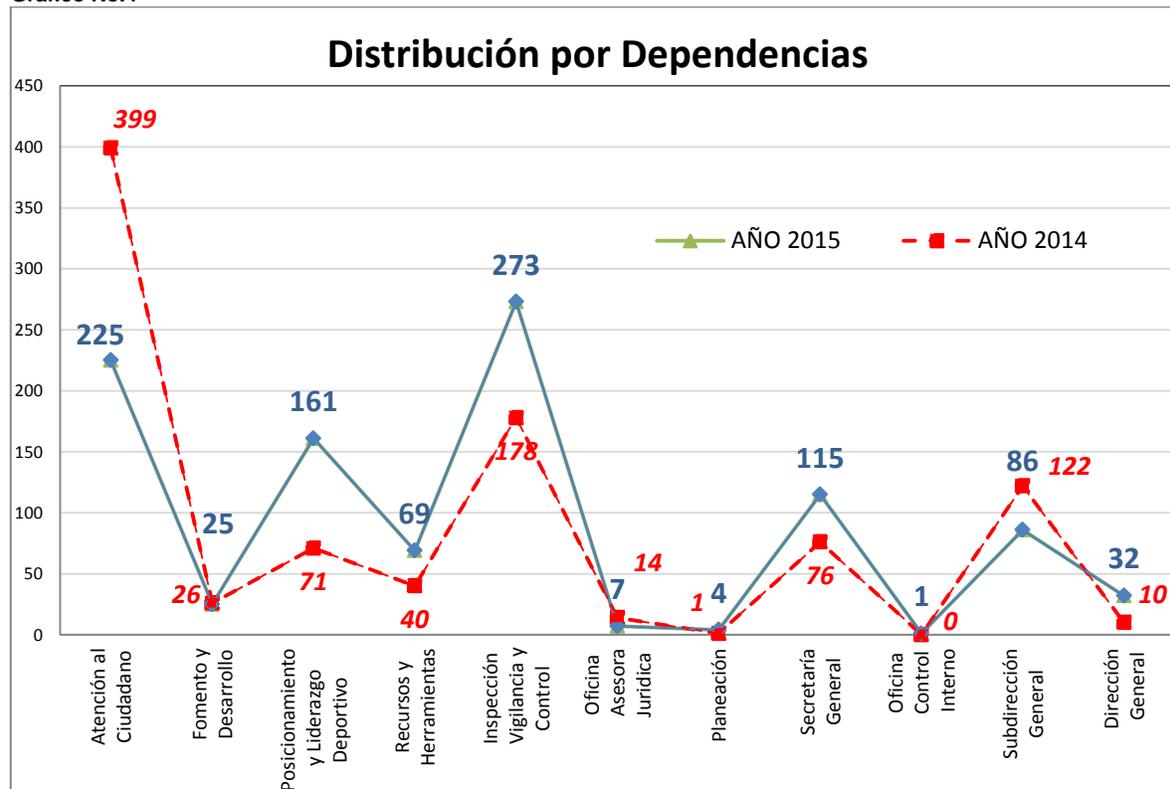
La siguiente tabla muestra la distribución de las peticiones por área responsable de tramitarla.

Tabla No 4

Distribución por Dependencias		
Dependencia	Total por Dependencia	%
Atención al Ciudadano	225	22,5%
Fomento y Desarrollo	25	2,5%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	161	16,1%
Recursos y Herramientas	69	6,9%
Inspección Vigilancia y Control	273	27,4%
Oficina Asesora Jurídica	7	0,7%
Planeación	4	0,4%
Secretaría General	115	11,15%
Subdirección General	86	8,6%
Oficina Control Interno	1	0,1%
Dirección General	32	3,2%
Total general	998	100%

Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico No.4



Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones

Las oficinas que mayores requerimientos recibieron para brindar respuesta durante el trimestre fueron: Inspección Vigilancia y Control con **273**, correspondiente al **27,4%** seguido por el Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano con el **25,5%**, correspondiente a **225** 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	98	10%
Cerradas	900	90%
Total	998	100%

Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones

La tabla N° 6 muestra de acuerdo a lo reportado por el Sistema de Gestión de Peticiones, que de las **900** solicitudes cerradas, **204 (23%)** 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 del **1.5%** en comparación con el trimestre anterior, donde se consultó la respuesta a 207 solicitudes.

Tabla N° 6

Peticiones Cerradas		
Canal	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta consultada	154	17%
Encuesta diligenciada	50	6%
Respuestas no consultadas en el sistema	696	77%
Total Peticiones cerradas	900	100%

Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones

La misma tabla muestra que de las **900** peticiones reportadas en el sistema como cerradas, **50 (5,5%)** 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 cuarto 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 Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió **126** 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
OCTUBRE	31	25%
NOVIEMBRE	75	60%
DICIEMBRE	20	16%
Total	126	100%

Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones

De acuerdo a la medición se observó una disminución en el registro de las llamadas del **57%**, pasando de **241** llamadas en el anterior trimestre a **126** en el presente trimestre.

3. BUZONES

Se realizaron 12 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 no se recibieron peticiones para el periodo del 1 de Octubre hasta el 31 de Diciembre de 2015.

4. ATENCIÓN PRESENCIAL

Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 14 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes. Lo cual corresponde al **1%** del total de las atenciones registradas. Los temas consultados por los ciudadanos que fueron atendidos de manera presencial por el Grupo Interno de Trabajo 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. OTRAS ACTIVIDADES EN LA GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

- **Capacitaciones En Gestión De Derechos De Petición**

Los datos que se registran a continuación corresponden al tercer trimestre de 2015, que por error fueron omitidos en dicho informe:

Nombre de la capacitación: Gestión del Sistema de Peticiones

Fecha: Lunes 03 de Agosto de 2015

Lugar: Auditorio Coldeportes Adolfo Carvajal

Facilitador: Diana Trillos – Micrositios / Alfonso Medina Cepeda

Asistentes: 17 Funcionarios y contratistas.

Dependencias impactadas: **90 %** (Oficina Asesora de Planeación, Oficina Control Interno, Oficina Jurídica, Secretaría General, Subdirección General, Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Dirección Inspección Vigilancia y Control, Dirección Fomento y Desarrollo, Dirección Recursos y Herramientas del Sistema).

Dependencias pendientes: Dirección General

Nombre de la capacitación: Recepción, Trámite y Respuesta de Peticiones

Fecha: Jueves 06 de Agosto de 2015

Lugar: Centro de Alto Rendimiento - Supérate

Facilitador: Alfonso Medina Cepeda – Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

Asistentes: 16 Funcionarios y contratistas del Programa Supérate Intercolegiados.

- **Actualización del Sistema Integrado de Gestión de Derechos**

El grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano acompaña el proyecto de integración del sistema de gestión documental y el sistema de gestión de peticiones con el cual se busca el mejoramiento de la recepción, trámite, seguimiento y gestión integral de las peticiones de la Entidad.

Con esta integración se busca brindar mayores herramientas a los ciudadanos para que realicen un seguimiento más detallado a sus peticiones y generar una relación de mayor cercanía con la ciudadanía.

Como elementos principales de la integración se busca la unificación de los canales de recepción de peticiones, brindando un solo número de radicado de ingreso y también un radicado a la respuesta que recibe el ciudadano.

Adicionalmente el ciudadano podrá hacer un seguimiento en línea más detallado a su petición ya que a través de la página podrá revisar los días de trámite que lleva su petición y los términos definidos por ley para que se le brinde respuesta.

IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

Se desarrollaron 13 mediciones de percepción de la calidad en el servicio y se encuentran en los siguientes estados:

Tabla N° 8

Nombre del Evento	Dependencia Organizadora	Fecha de Inicio	Lugar	Estado
Capacitación Administración Deportiva	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Octubre	Medellín - Antioquia	Entregado - Pendiente Publicación
IV Curso de Políticas HEVS 2015	Dirección de Fomento y Desarrollo - GIT Actividad Física	Septiembre	Paipa - Boyacá	Entregado - Pendiente Publicación
Capacitación Administración Deportiva	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Diciembre	Pereira - Risaralda	Informe en desarrollo
Capacitación Administración Deportiva	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Diciembre	Turbaco - Bolívar	Informe en desarrollo
Capacitación Administración Deportiva	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Noviembre	Tunja - Boyacá	Informe en desarrollo
Diplomado "Deporte Social Comunitario y recreación un medio para la inclusión de personas con discapacidad"	Dirección de Fomento y Desarrollo - GIT Deporte, Social, Comunitario.	Mayo - Agosto	Virtual	Informe en desarrollo
II Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario	Dirección de Fomento y Desarrollo - GIT Deporte Social, Comunitario.	Agosto	Bogotá DC	Informe en desarrollo
XX Juegos Deportivos Nacionales	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Noviembre	Tolima, Choco, Cali, Ubaté, Bogotá	Informe en desarrollo
IV Juegos Deportivos Paranales	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Noviembre - Diciembre	Tolima, Cali	Informe en desarrollo
VII Juegos del Litoral Pacifico	Dirección de Fomento y Desarrollo - GIT Deporte, Social, Comunitario.	Diciembre	Buenaventura - Valle del Cauca	Informe en desarrollo
XXIV Campamento Nacional Juvenil	Dirección de Fomento y Desarrollo - GIT Recreación	Noviembre	Pereira - Risaralda	Informe en desarrollo
Encuentro Nacional De Programas HEVS	Dirección de Fomento y Desarrollo - GIT Actividad Física	Diciembre	Melgar - Tolima	Informe en desarrollo
Capacitación Administración Deportiva	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Septiembre	Barranquilla - Atlántico	Informe en desarrollo
Total				13 Eventos

En la actualidad se encuentran en la fase de consolidación de 11 informes de los estudios de percepción realizados y pendientes de publicación y el informe anual de percepción de la calidad en el servicio se consolidara luego de finalizar los informes pendientes.

7. ATENCIÓN INCLUYENTE

- **Señalización Incluyente:**

Se realizó el proceso de contratación para la adjudicación de la señalización de las sedes de Coldeportes con un enfoque de atención incluyente y con el cual se incorpora la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 sobre Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública, publicada en el mes de diciembre de 2013 por el INCONTEC, luego de un trabajo realizado por varias Entidades Públicas en donde Coldeportes participó la creación y consolidación del documento.

Con la implementación de la señalización con enfoque diferencial dirigido a la comunidad en general y teniendo en cuenta las necesidades de las poblaciones en condición de discapacidad, Coldeportes avanza en la implementación de los elementos de mejoramiento en el servicio, establecidos en el Programa de Servicio al Ciudadano de Coldeportes sobre el elemento de atención de trato digno al ciudadano con enfoque diferencial.

- **Actualización del Sistema Integrado de Gestión de Derechos**

El grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano acompañó el proyecto de actualización y mejoramiento del Sistema Integral de Gestión de Derechos (antes Sistema de PQRS) con el objetivo de implementar el componente de enfoque diferencial en el procedimiento de Recepción, Trámite, Seguimiento y Respuesta de peticiones.

Con esta implementación en la actualidad todas los ciudadanos que ejercen sus derechos de petición a través del Sistema Integrado de Gestión de Derechos, disponible en la página web de la Entidad y a partir de 2016 en una aplicación para dispositivos móviles denominada PQR móvil, tienen la oportunidad de evidenciar sus características poblacionales como su pertenencia a un grupo étnico, personas en condición de discapacidad y expresar de manera libre si hace parte de un grupo determinado por su género u identidad sexual.

Para las empresas, entidades y demás organizaciones también se habilitaron variables para caracterizar como su tamaño, tipo de entidad y si pertenece o no al Sistema Nacional del Deporte.

- **Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés.**

Se realizó la aprobación en el Sistema de Gestión de la Entidad del Procedimiento de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés que tiene como objetivo establecer el camino para el desarrollo de ejercicios de caracterización en cada una de las actividades misionales de la Entidad y así lograr implementar cambios en las trámites, servicios y productos enfocados en las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos.

Como parte del proceso de implementación se realizaron dos capacitaciones, obteniendo los siguientes resultados:



Nombre de la capacitación: Taller de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y/o Grupos de Interés.

Fecha: Jueves 01 de Octubre de 2015 y martes 29 de Septiembre.

Lugar: Auditorio Coldeportes Adolfo Carvajal

Facilitador: Alfonso Medina Cepeda –GIT de Atención al Ciudadano.

Asistentes: 30 Funcionarios y contratistas.

Dependencias impactadas: **70 %** (Oficina Asesora de Planeación, Oficina Control Interno, Oficina Jurídica, Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Dirección Inspección Vigilancia y Control, Dirección Fomento y Desarrollo, Dirección Recursos y Herramientas del Sistema)

Grupos Internos de Trabajo impactados: **73,33%** (Actividad Física, Deporte Paralímpico, Deporte Convencional, Administrativa, Talento Humano, Dirección de Posicionamiento, Actuaciones Administrativas, Deporte Aficionado, Deporte Profesional, Información y estudios del deporte, deporte social comunitario, Recreación, Oficina Asesora jurídica, Juegos y eventos, Contratación, Financiera, Oficina asesora de planeación, Antidopaje, Oficina de Control Interno, Infraestructura, Centro de Ciencias del Deporte).

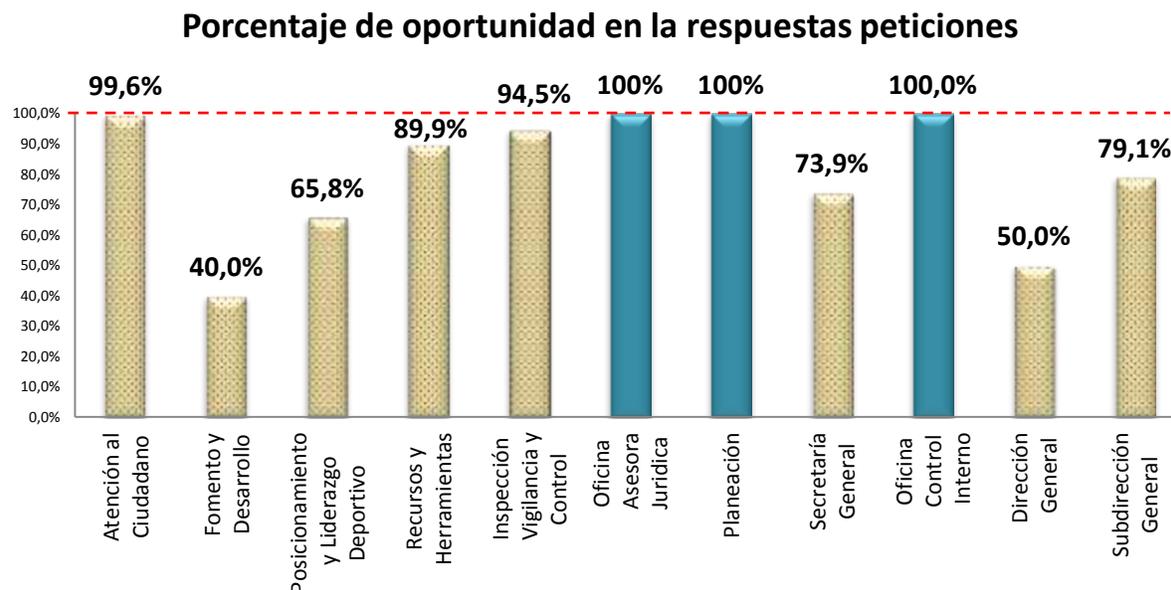
8. INDICADORES DE GESTIÓN

- **Indicador: Respuesta oportuna de peticiones.**

Para el cuarto trimestre de 2015 se realizó la revisión del total de las peticiones, evidenciando un cumplimiento a los términos del **84,3%** y se observó el vencimiento de **157** peticiones, correspondientes al **15,7 %** del total de peticiones registradas por los ciudadanos.

Se entiende como meta el cumplimiento en el indicador de oportunidad el 100 %, que corresponde a las respuestas que se deben emitir dentro de los términos de ley, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

Gráfico 8. Indicador de oportunidad en la respuesta por dependencia.



Fuente: Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones Cuarto Trimestre de 2015.

Como parte del proceso de seguimiento el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano envía semanalmente el reporte de las peticiones que están vencidas o cerca de vencerse, como acción preventiva y recordatorio de la obligatoriedad de la respuesta dentro de los términos de ley de las peticiones que ingresan a la Entidad.

Sin embargo, es un proceso de apoyo que realiza el Grupo Interno de Atención al Ciudadano, debido a que cada una de las dependencias tiene en su usuario una opción denominada reporte de alertas, que indica los días restantes para responder de cada una de las peticiones bajo responsabilidad del área.

El informe de las peticiones que se responden por fuera de los términos de ley, es enviado a la Oficina de Control Interno para su revisión y seguimiento de cada uno de los casos específicos.

Como parte del proceso de mejoramiento se iniciará con la revisión de estrategias para llevar al cumplimiento de las peticiones del 100 %, como es exigido por la ley 1437 de 2011 y reafirmado por la ley 1755 de 2015 para la protección del derecho fundamental de petición establecido en el artículo 23 de la constitución política de Colombia.

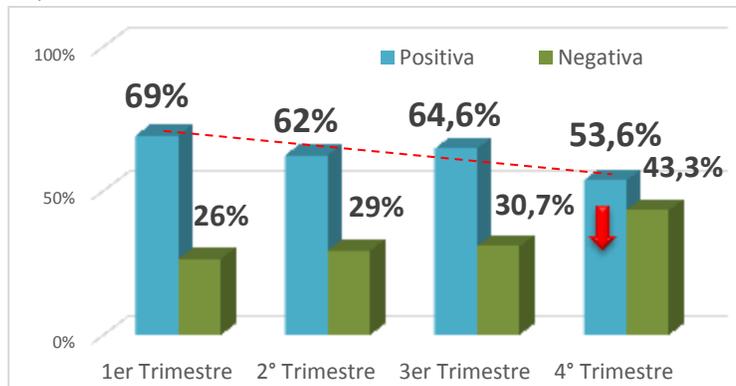
- **Indicador de percepción de la calidad en las respuestas del sistema de peticiones**

Durante el cuarto trimestre de 2015, se diligenciaron 84¹ encuestas de satisfacción, donde se obtuvo un promedio general del **53,6%** de percepción positiva (Bueno y Excelente) y un promedio de 43,3% de percepción negativa (Regular y Malo) y un 3.2% de respuestas en blanco.

Tabla 8. Evaluación de la percepción de la calidad.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES			
RESPUESTA	FRECUENCIA	%	
Excelente	91	36%	
Bueno	44	17%	
Regular	50	20%	
Malo	59	23%	
En blanco	8	3,2%	
Total	252	100%	

Grafico 9. Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.



Fuente: Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones Cuarto Trimestre de 2015.

En la evaluación de la percepción general de calidad en las respuestas de las peticiones emitidas por la entidad, se observa una disminución del **11%** de la percepción positiva por parte de los ciudadanos frente al tercer trimestre y una disminución del **16%** frente a la percepción positiva del primer semestre. Esta tendencia será evaluada por parte del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano para tomar acciones que reviertan la tendencia frente al servicio que se ofrece en las repuestas de las peticiones a los ciudadanos.

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.

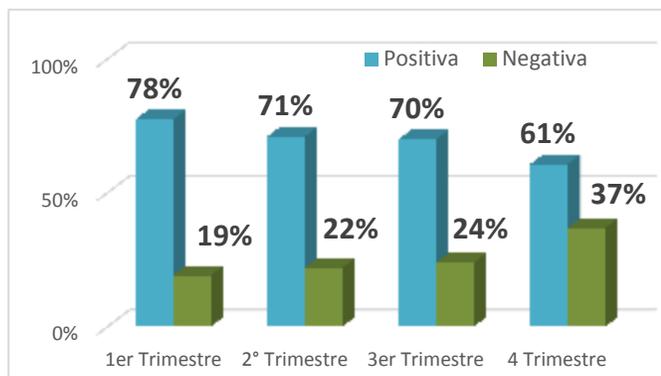
El primer componente que se evalúa es la percepción del ciudadano frente al conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario que emite la respuesta. En esta se obtuvo una calificación positiva del **61%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **19%**. Finalmente los datos muestran que el **2% (2)** de las personas que diligenciaron la encuesta dejó en blanco la respuesta a este ítem.

¹ En las 84 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.

En comparación con el trimestre inmediatamente anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem tuvo una disminución de **9%** pasando del **70%** al **61%**.

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

El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del Funcionario		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	34	40%
Buena	17	20%
Regular	18	21%
Mala	13	15%
En blanco	2	2%
Total General	84	100%



Fuente: Encuestas de satisfacción Sistema de Gestión de Peticiones

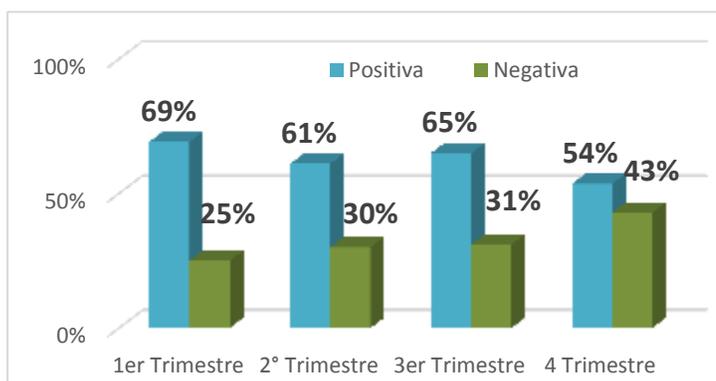
Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

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 **54%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **43 %**. Adicionalmente el análisis arrojó que el **4 %** 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 **11%** pasando del **65%** al **54%**.

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	%
Excelente	30	36%
Buena	15	18%
Regular	18	21%
Mala	18	21%
En blanco	3	4%
Total General	84	100%



Fuente: Encuestas de satisfacción Sistema de Gestión de Peticiones

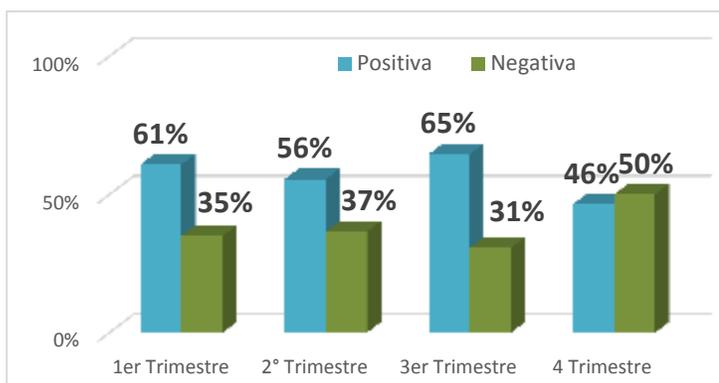
Percepción de calidad del servicio (Satisfacción).

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 **46%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **50 %**. El **4%** 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 del **19%** pasando del **65 %** al **46 %**.

Tabla N° 11. Evaluación de la percepción de la calidad frente a la satisfacción general en la respuesta.

Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	27	32%
Bueno	12	14%
Regular	14	17%
Malo	28	33%
En blanco	3	4%
Total General	84	100%



Fuente: Encuestas de satisfacción Sistema de Gestión de Peticiones

Como elementos de análisis se resalta una disminución de **66%** en el diligenciamiento de encuestas, bajando de **127** encuestas en el trimestre anterior a **84²** para el presente período.

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

En el cuarto trimestre de 2015, se programó una capacitación sobre la implementación del proceso de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, con los siguientes resultados.

El indicador de cumplimiento para este ÍTEM fue del 100 %.

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

9. 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 la sexta feria Nacional de Servicio al Ciudadano del año 2015 obteniendo los siguientes resultados:

- **Sexta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Arjona / Bolívar**

Fecha: Sábado 22 de Agosto de 2015

Total Entidades participantes: 84

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

Total Asistentes: 9.064

Total atenciones Coldeportes: **355** (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.

Actividades de recreación y actividad física: 171

Charlas: 15

Información General, total de material publicitario y/o didáctico entregado: 169

10. ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- Participación en el proyecto diseño e implementación del sistema de gestión del talento humano por competencias en el sector público colombiano para el área y/o proceso de Servicio Integral al ciudadano, evento liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP). Septiembre – Noviembre de 2015.
- Participación con un stand en la 1ra Feria Institucional de Planeación Estratégica y Sistemas Integrados de Gestión, brindando información relevante a los servidores públicos del Departamento sobre el G.I.T. de Atención al Ciudadano
- Participación en el Seminario de Cultura de Servicio al Ciudadano, organizado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP). Octubre de 2015.

11. OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL TRIMESTRE

- Acompañamiento en el proceso de integración del sistema de gestión documental y el sistema de gestión de peticiones. El grupo Interno de trabajo de atención al ciudadano acompaña el proceso de integración de los sistemas de información de gestión documental y del sistema de gestión de peticiones que busca la optimización en el manejo de los elementos documentales que acompañan a las peticiones y tiene como los principales objetivos los siguientes:
 - Brindar un solo número de radicado a la ciudadanía, mejorando la comunicación con los ciudadanos y garantizando la oportunidad de hacer un seguimiento continuo al estado de sus solicitudes.
 - Garantizar el seguimiento al 100% de las peticiones que ingresan a la Entidad, ya que el área de correspondencia tendrá las herramientas para registrar y asignar todas las solicitudes que ingresan a la Entidad, incluyendo las que se registran por el sistema de gestión de derechos, elemento que no se venía realizando.
 - Garantizar la posibilidad de realizar un seguimiento a las respuestas oficiales de cada una de las peticiones que realizan las diferentes áreas, debido a que gracias a la vinculación con el sistema de gestión documental todas las respuestas emitidas por la entidad tendrán un número de radicado de salida con lo cual se dará una seguridad jurídica adicional a la Entidad y se busca un impacto en el mejoramiento de la oportunidad de las respuestas.
 - Eliminar el reproceso de registro de peticiones, actividad que se generaba por la no integración de los dos sistemas. Esto contribuirá al mejoramiento en el tiempo de gestión para el seguimiento en las respuestas y calidad de las respuestas.

Original firmado por:

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