Informe de Gestión

Segundo Trimestre 2016

Secretaría General

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

2016

INFORME DE GESTIÓN

Segundo Trimestre 2016

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano - Secretaría General

Clara Luz Roldán Gonzalez

Directora

Julián David López Tenorio

Secretario 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

2016

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
COTECNA
No. SG-2013004580 A-H

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 sus derechos de petición a través de la página web de COLDEPORTES, las peticiones que recibidas por las líneas telefónicas y por atención presencial son ingresadas por los funcionarios de Atención al Ciudadano, adicional el sistema está integrado al sistema de gestión documental permitiendo el seguimiento de todas las peticiones ingresadas a la entidad incluyendo las de correspondencia física y correo electrónico.
2. **Buzones**. Ubicados en tres puntos: Sede Administrativa, Centro de Alto Rendimiento y Centro de Ciencias del Deporte.
3. **Atención Presencial.** Orientación que brindan los servidores del Departamento directamente en las Sedes de COLDEPORTES.
4. **Ventanilla Única de Radicación.** El ciudadano puede dar a conocer su petición a través de un escrito radicado en la ventanilla única de radicación. En 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:

Tipo de Petición	Descripción
Derechos de Petición (Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Solicitudes y Felicitaciones)	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
Trámites	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
Servicios	Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles e intangibles.
Solicitud de certificación	Facultad que tienen las personas de solicitar certificaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias
Denuncias	Dato que busca poner en conocimiento o dejar constancia ante las autoridades respectivas de un hecho o acción que se ha producido en contravía de las disposiciones legales o reglamentarias

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

1. PETICIONES

El reporte generado por el Sistema de Gestión de Peticiones registró para el trimestre, comprendido entre los meses de Abril a Junio de 2016 un total de **2001** peticiones es decir, se dio aumento en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **89 %** (944 peticiones más) comparado con el mismo trimestre del año anterior, pasando de **1057** a **2001** peticiones.

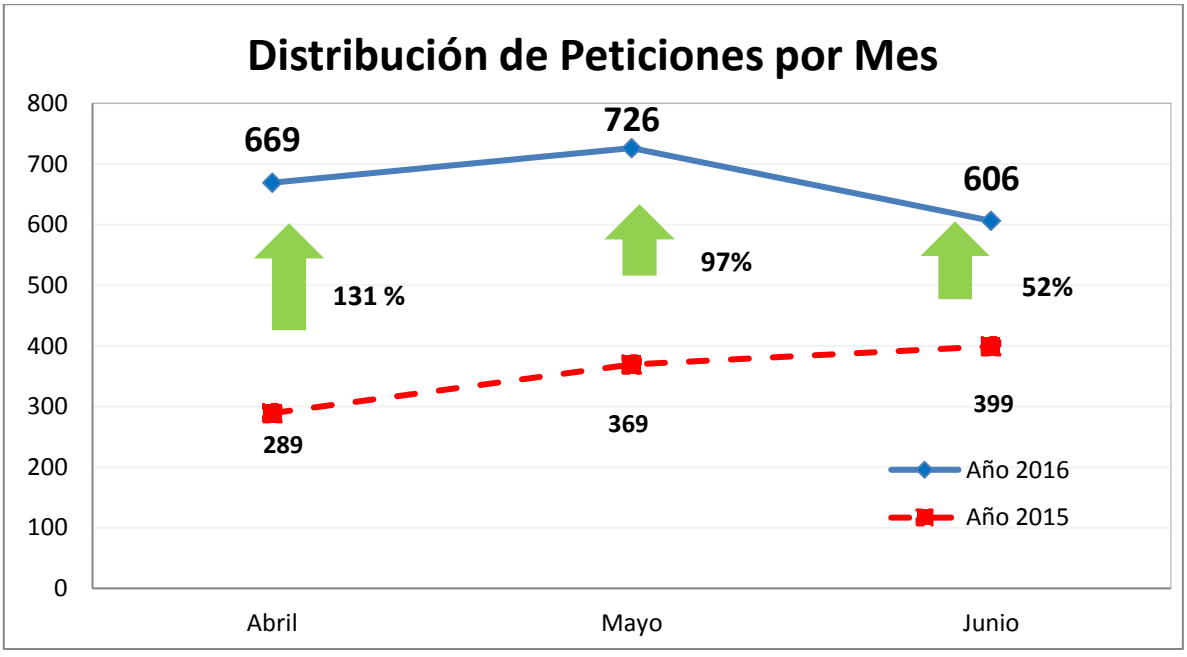
1.1. Distribución de Peticiones por Mes

Tabla N° 1. Distribución de Peticiones por Mes

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	**Frecuencia (Abril – Junio 2016)**	**%**	**Período anterior (Abril – Junio 2015)**	**Diferencia**	**% Crecimiento**
Abril	669	33%	289	380	131%
Mayo	**726**	**36%**	**369**	**357**	**97%**
Junio	606	30%	399	207	52%
Total	2001	100%	1057	944	89%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico N° 1. Distribución de Peticiones por Mes



Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - 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 **Mayo,** con una frecuencia de **726** peticiones, equivalente al 36**%** del total de las peticiones presentadas en el período.

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

1.2. Peticiones por canal de recepción

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

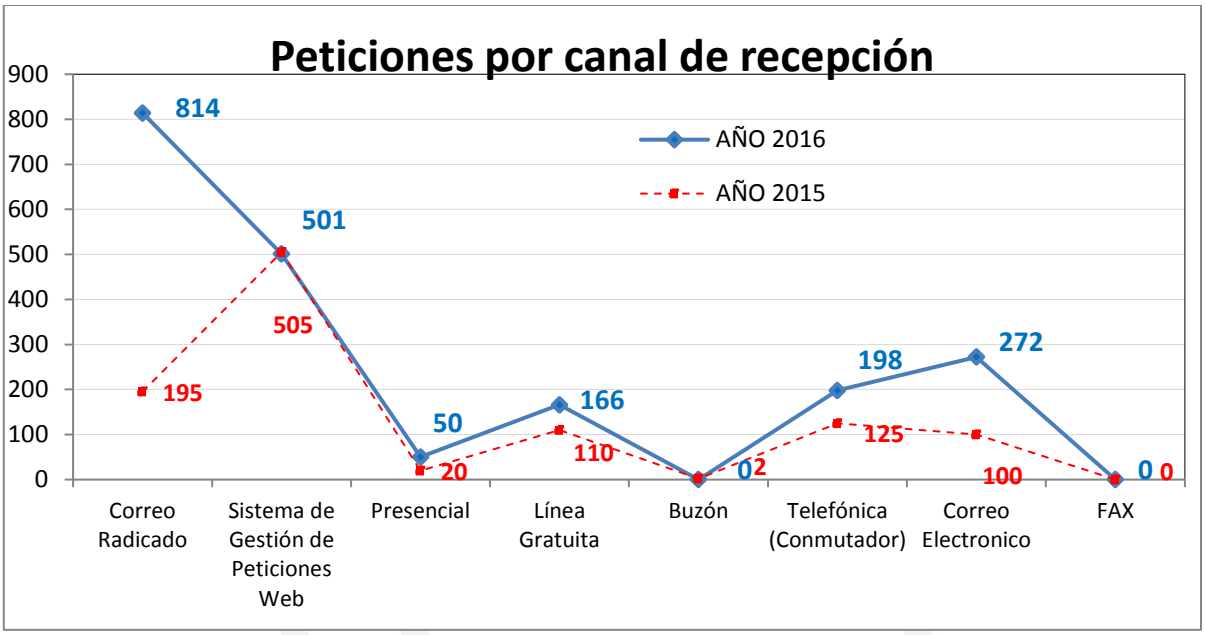
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el Correo Radicado, donde fueron recibidas **814** peticiones**,** correspondientes al **41%,** seguido del Sistema de Gestión de Peticiones Web, registrando **501** solicitudes, que corresponde al **25%.** Estos datos evidencian la integración entre los sistemas de gestión de peticiones y el sistema de gestión documental GESDOC, que permite el seguimiento a la totalidad de las peticiones ingresadas en la Entidad.

Tabla N° 2. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por canal de recepción					
Canal	**Frecuencia (Abril – Junio 2016)**	**%**	**Periodo anterior (Abril – Junio 2015)**	**Diferencia**	**% de Crecimiento**
Correo Radicado	814	41%	195	619	317%
Sistema de Gestión de Peticiones Web	501	25%	505	-4	-1%
Presencial	50	2%	20	30	150%
Línea Gratuita	166	8%	110	56	51%
Buzón	0	0%	2	-2	0%
Telefónica (Conmutador)	198	10%	125	73	58%
Correo Electrónico	272	14%	100	172	172%
Fax	0	0%	0	0	0%
Total	2001	100%	1057	944	89%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico N° 2 Peticiones por canal de recepción



Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

1.3. Distribución por tipo de Petición

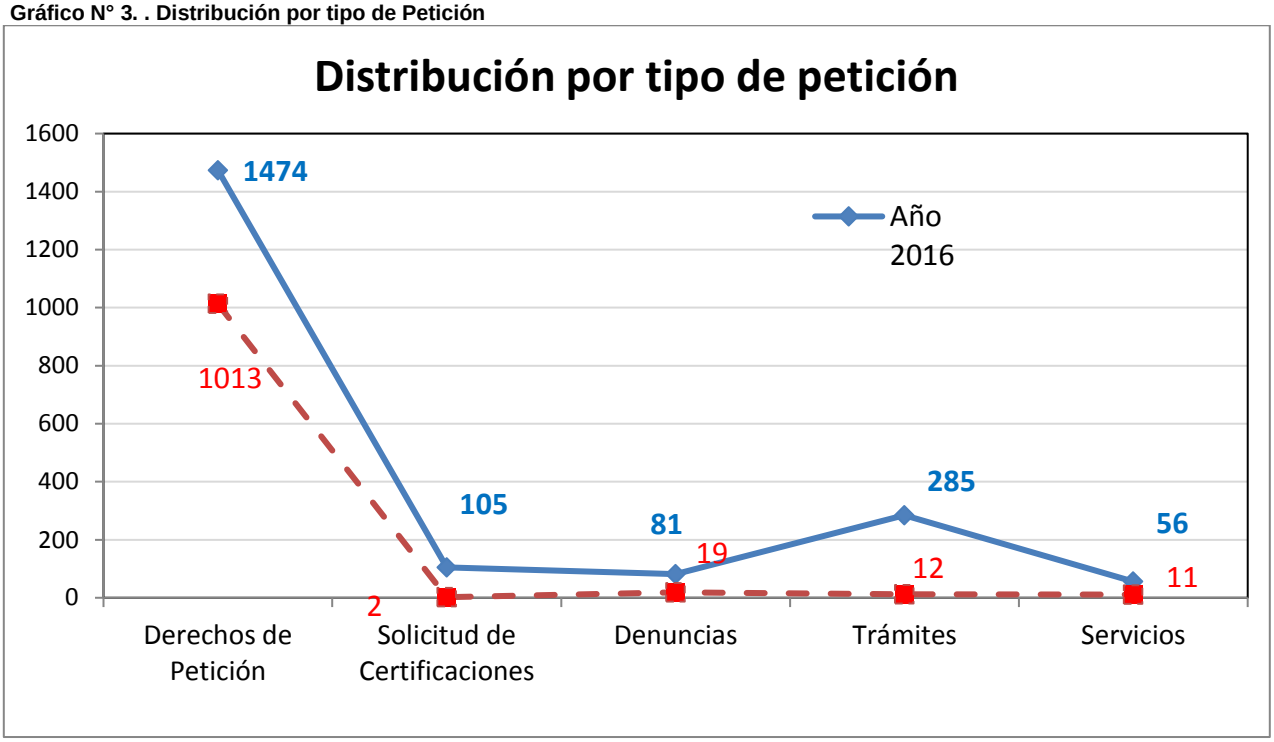
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de petición.

Tabla N° 3. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	**Frecuencia (Abril – Junio 2016)**	**%**	**Frecuencia (Abril – Junio 2015)**	**Diferencia**	**% Crecimiento**
Derechos de Petición	1474	73,7%	1013	461	46%
Solicitud de Certificaciones	105	5,2%	2	103	5150%
Denuncias	81	4,0%	19	62	326%
Trámites	285	14,2%	12	273	2275%
Servicios	56	2,8%	11	45	180%
TOTAL	2001	100%	1057	944	89%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico N° 3. . Distribución por tipo de Petición



Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

El tipo de petición más frecuente durante el actual trimestre, corresponde a Derechos de petición, con un total de **1474** siendo el tipo de petición de mayor porcentaje, representando el **73.7%** del total de derechos de petición interpuestos por los ciudadanos.

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

1.4. Estado de Derechos de Petición

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recepcionadas en el trimestre, con corte al 30 de Junio de 2016.

Tabla N° 5. Estado de Derechos de Petición

Petición por Estado		
PETICIÓN POR ESTADO	**TOTAL**	**PORCENTAJE**
Cerrado	591	30%
En trámite	1410	70%
Total general	2001	100%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - 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 **591** solicitudes cerradas, **5 (1%)** tienen respuesta consultada directamente en la página web a través del sistema de gestión de peticiones por parte del peticionario (respuestas consultadas sumadas a las respuestas con encuestas diligenciadas); lo que indica una disminución del **30%** en comparación con el mismo trimestre del año anterior, donde se consultó la respuesta a **295** solicitudes.

Tabla N° 6. Estado peticiones cerradas

Estado peticiones cerradas		
PETICIÓN POR ESTADO	**TOTAL**	**PORCENTAJE**
Encuesta diligenciada	0	0%
Respuesta consultada	5	1%
Respuesta no Consultada en el Sistema	586	99%
Total de Peticiones Cerradas	591	100%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

La misma tabla muestra que de las **591** peticiones reportadas en el sistema como cerradas, **0** (0%) 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 2016. En el informe general de la encuesta de percepción de la calidad en el servicio se describen en detalle los resultados.

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

2. GESTIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1. Tipos de petición grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

Tabla N° 17 Tipos de petición grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano I - 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Denuncias	Denuncias	7	1,5%
Derechos de Petición	**Consulta**	**395**	**87,0%**
	Petición	50	11,0%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,2%
	Queja	1	0,2%
Total general		**454**	**100,0%**

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano para el actual trimestre es la **Consulta** con total de **395 (87,0%).**

2.2. Atención Telefónica

Durante el período objeto del presente informe, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió **266** 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 Intercolegiados.

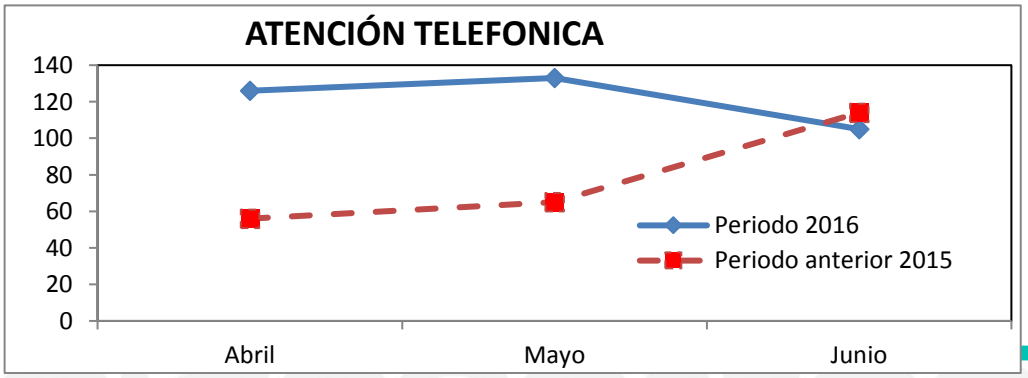
En cuanto al período de recepción de las llamadas, estas se atendieron como se referencia en la siguiente tabla:

Tabla N° 18 Atención Telefónica grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

Atención Telefónica					
MES	**Periodo 2016**	**Porcentaje**	**Periodo anterior 2015**	**Diferencia**	**% crecimiento**
Abril	126	35%	56	70	125%
Mayo	133	37%	65	68	105%
Junio	105	29%	114	-9	-8%
Total General	364	100%	235	129	55%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico No.5



Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

De acuerdo a la medición se observó un aumento en el registro de las llamadas del **55%**, pasando de **235** llamadas en el año anterior a **364** en este trimestre.

3.4. Atención Presencial

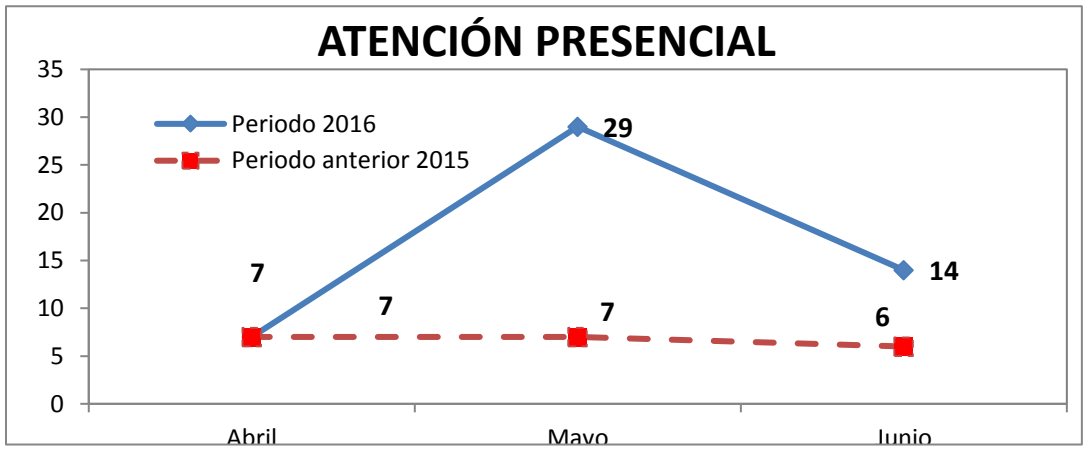
Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 50 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes. Lo cual corresponde al **2%** del total de las atenciones registradas y se evidencia un incremento significativo (30) en comparación con las atenciones presenciales del mismo periodo del año anterior.

Tabla N° 19. Atención presencial grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	**Periodo 2016**	**Porcentaje**	**Periodo anterior 2015**	**Diferencia**	**% de crecimiento**
Abril	**7**	**12%**	**7**	**0**	**0%**
Mayo	29	10%	7	22	**314%**
Junio	14	12%	6	8	**133%**
Total General	**50**	34%	20	30	150%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Gráfico No. 6



Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

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.

3.5. Buzones

Se realizaron 11 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 Abril de 2016 hasta el 31 de Junio de 2016.

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

4. Nombre de la capacitación: Participación ciudadana Efectiva

Fecha: 24 de Junio de 2016
Lugar: Auditorio Adolfo Carvajal
Organizador: GIT Atención al Ciudadano

Objetivo: Construir los objetivos para la implementación del proceso de participación ciudadana efectiva en Coldeportes como parte de la adopción de la ley 1757 de 2015.

Temas: Construcción participativa de políticas públicas, planes de acción, programas, proyectos, solución de problemas, innovación social abierta.

Expositor: Manuel Fernández Ochoa / Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano **/ DAFP**

Asistentes: 31 Funcionarios y contratistas.
Dependencias impactadas: 50 %
Grupos Internos de Trabajo impactados: 48 %

Oficina Asesora de Planeación: 100% (GIT Planeación y Desarrollo Organizacional**)**
Oficina Control Interno: **100%**
Secretaría General: 71% (Gestión Administrativa, Gestión Financiera y Presupuestal; Talento Humano; Atención al Ciudadano; Comunicaciones)
Dirección Fomento y Desarrollo: **100 %** (Recreación, Deporte Escolar, Deporte Social Comunitario, Actividad Física)
Dirección Recursos y Herramientas del Sistema: **40%** (Información y Estudios del Deporte; Centro de Alto Rendimiento – CAR)

Dependencias pendientes: 50 %
Grupos Internos de Trabajo pendientes: 52%

Dependencias pendientes: Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo; Dirección Inspección Vigilancia y Control; Oficina Jurídica.
Grupos Internos pendientes: Contratación**;** Tesorería: Programa Supérate Intercolegiados; Deporte Rendimiento Paralímpico; Deporte Rendimiento Convencional; Nacional Antidopaje; Centro de Ciencias del Deporte CCD; Juegos y Eventos Deportivos; Programas y Proyectos Deportivos; Dirección Inspección Vigilancia y Control; Deporte Profesional; Deporte Aficionado; Actuaciones Administrativas

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co
ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

5. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS.

Se realizó el acompañamiento a las dependencias y los grupos internos de trabajo que realizaron la solicitud de acuerdo al procedimiento para el desarrollo de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, a continuación se presenta la relación del estado de los ejercicios.

Tabla N° 21. Ejercicios de caracterización acompañados por grupo interno de trabajo de atención al ciudadano.

ACOMPAÑAMIENTO EJERCICIOS DE CARACTERIZACIÓN				
Dependencia	**Grupo Interno de Trabajo**	**Nombre del Ejercicio**	**Estado**	**Responsable Etapa**
Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - GRUPO NACIONAL ANTIDOPAJE 2015	Definición elementos de publicación e infografía	GIT Atención al Ciudadano / Alfonso Medina Cepeda
	Programas y Proyectos Deportivos	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - Programas y Proyectos Deportivos 2015	En preparación del informe	Sandra Julieta Gomez Gómez
	Deporte Convencional	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS- Deporte Convencional	Pendiente reunión inicial	Tirso Zorro Guío
	Centro de Ciencias del Deporte	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Centro de Ciencias del Deporte	En preparación del informe	Luana Prato
Dirección Inspección Vigilancia y Control	Dirección Inspección Vigilancia y Control	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	En preparación base de datos	Magdalena Lucia Vargas
Dirección Fomento y Desarrollo	Recreación	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RECREACIÓN	En preparación base de datos	Adrian Artunduaga
	Actividad Física	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTIVIDAD FISICA	Pendiente reunión inicial	Juan Carlos Aldana
Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Caracterización Estrategia de Rendición de Cuentas 2016	En preparación informe	Fernando Hely Rodriguez
Secretaría General	Atención al Ciudadano	UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2014- 2015)	En preparación base de datos	GIT Atención al Ciudadano / Alfonso Medina Cepeda
Secretaría General	Atención al Ciudadano	Caracterización de usuarios del Sistema de Gestión de Peticiones 2016	En recolección de Datos	GIT Atención al Ciudadano / Alfonso Medina Cepeda

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co
COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

6. 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 participó en las siguientes actividades:

Primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Quibdó Choco

Fecha: Sábado 30 de Abril de 2016

Total Entidades participantes: 92

Áreas participantes: Dirección de Fomento y Desarrollo, Dirección de Inspección

Vigilancia y Control y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 13.000

Total atenciones Coldeportes: 375 (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: 300

Información General, total de material publicitario y/o didáctico entregado: 300

Original firmado por:

Revisó y Aprobó:	Alexandra Herrera Valencia – Secretaria General.	
Revisó:	Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano.	
Elaboró:	Alfonso Medina Cepeda – Profesional Universitario - GIT Atención al Ciudadano	
	Beatriz Restrepo Martínez - Profesional Universitario- GIT Atención al Ciudadano	
	Alda Fajardo Polanco - Contratista- GIT Atención al Ciudadano	

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H