



coldeportes



# *Informe de Gestión*

## *Tercer Trimestre 2016*

*Secretaría General*

**SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO**

# 2016



# INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

## Tercer Trimestre 2016

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

Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano

Beatriz Restrepo Martinez – Profesional Universitario

Fernando Hely Rodriguez Ahumada – Profesional Universitario

Alfonso Medina Cepeda - Profesional Universitario

Alda Fajardo Polanco – Contratista

Sara Beatriz Espinosa – Contratista

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

**COLDEPORTES**

**2016**

## INTRODUCCIÓN

El grupo de Atención al Ciudadano se creó en Coldeportes 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.

De acuerdo a la normatividad vigente las peticiones en Coldeportes 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

## RESULTADOS GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

### 1. GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

De acuerdo a los estándares desarrollados para dar cumplimiento en el artículo 76 de ley 1474 de 2011\*, se presenta el informe trimestral del seguimiento realizado por el grupo interno de trabajo de atención al ciudadano a los derechos de petición registrados en la Entidad. En el reporte generado por el Sistema de Gestión de Peticiones se registró para el trimestre, comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2016 un total de **2348** peticiones es decir, se dio un incremento en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **85 %** (1080 peticiones más) comparado con el mismo trimestre del año anterior, pasando de **1268** a **2348** peticiones.

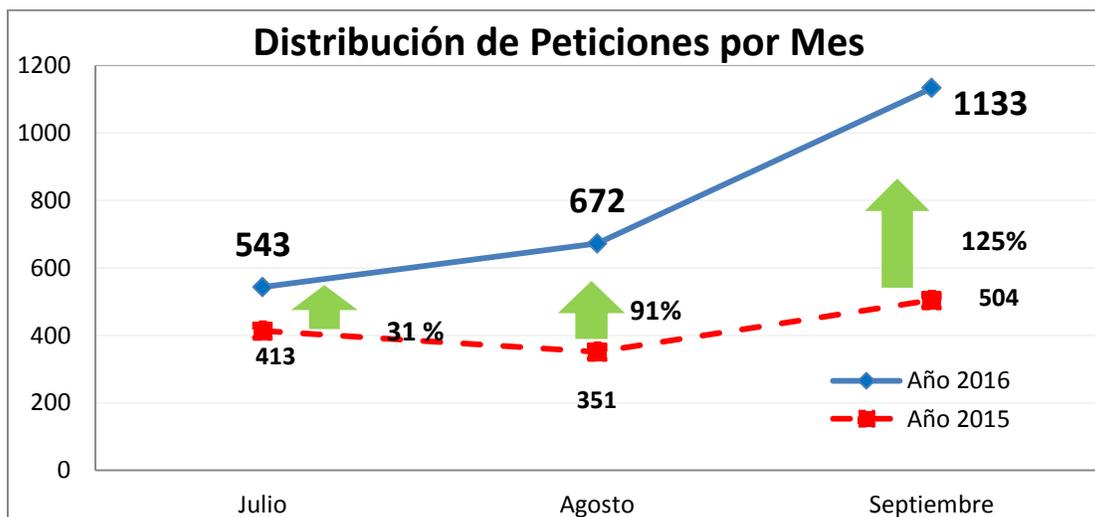
#### 1.1. Distribución de Peticiones por Mes

Tabla N° 1. Distribución de Peticiones por Mes

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	Frecuencia (Julio – Septiembre 2016)	%	Período anterior (Julio – Septiembre 2015)	Diferencia	% Crecimiento
Julio	543	23%	413	130	31%
Agosto	672	29%	351	321	91%
<b>Septiembre</b>	<b>1133</b>	<b>48%</b>	504	629	125%
<b>Total</b>	<b>2348</b>	<b>100%</b>	<b>1268</b>	<b>1080</b>	<b>85%</b>

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 **Septiembre**, con una frecuencia de **1133** peticiones, equivalente al **48%** del total de las peticiones presentadas en el trimestre.

## 1.2. Peticiones por canal de recepción

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

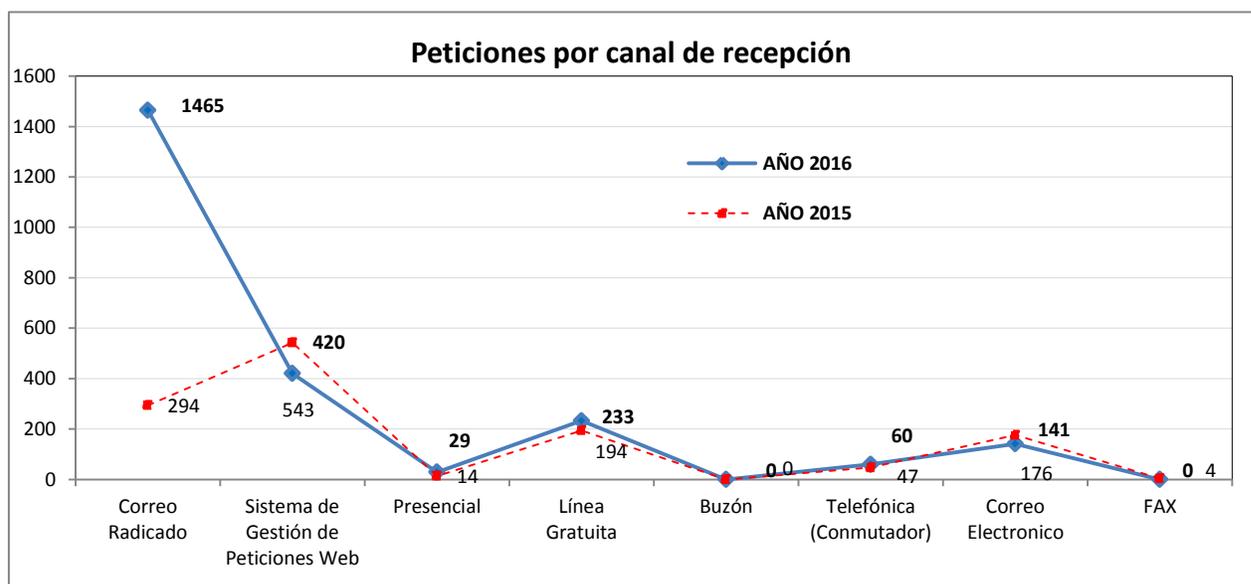
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el Correo Radicado, donde fueron recibidas **1465** peticiones, correspondientes al **62%**, seguido del Sistema de Gestión de Peticiones Web, registrando **420** solicitudes, que corresponde al **18%**. Estos datos evidencian el resultado de 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 por los diferentes canales.

Tabla N° 2. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por canal de recepción					
Canal	Frecuencia (Julio – Septiembre 2016)	%	Periodo anterior (Julio – Septiembre 2015)	Diferencia	% de Crecimiento
<b>Correo Radicado</b>	<b>1465</b>	<b>62%</b>	<b>294</b>	<b>1171</b>	<b>398%</b>
Sistema de Gestión de Peticiones Web	420	18%	543	-123	-23%
Presencial	29	1%	14	15	107%
Línea Gratuita	233	10%	194	39	20%
Buzón	0	0%	0	0	0%
Telefónica (Conmutador)	60	3%	47	13	28%
Correo Electrónico	141	6%	176	-35	-20%
Fax	0	0%	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>2348</b>	<b>100%</b>	<b>1268</b>	<b>1080</b>	<b>85%</b>

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

### 1.3. Distribución por tipo de Petición

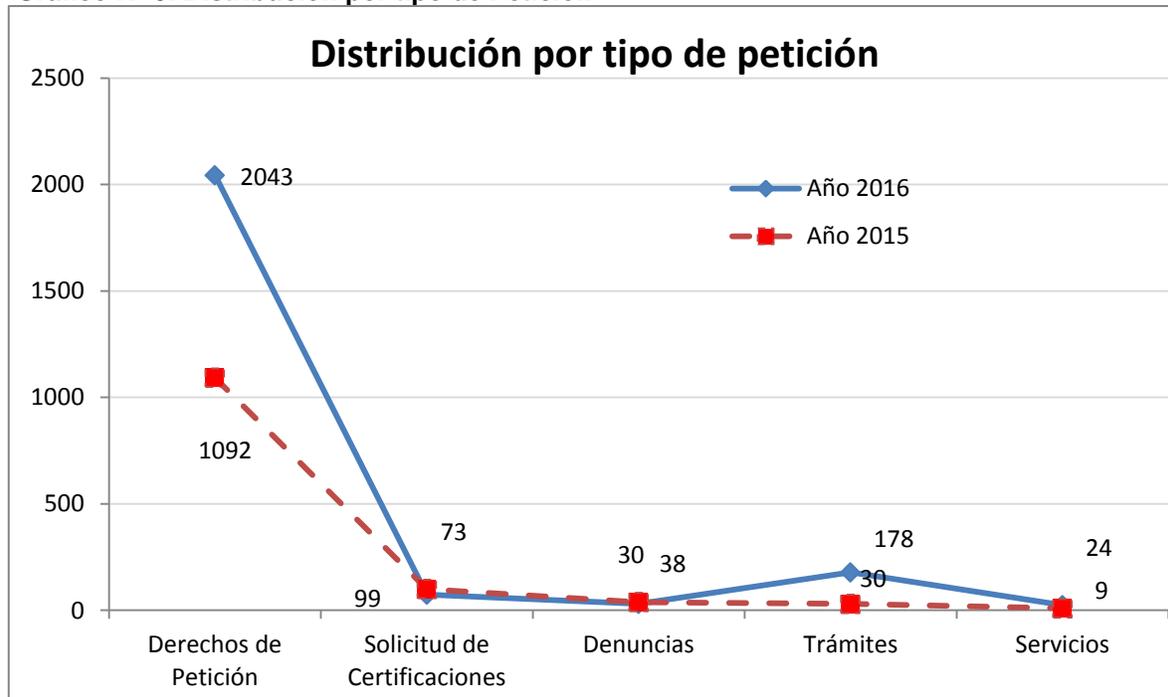
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de petición.

Tabla N° 3. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	Frecuencia (Julio – Septiembre 2016)	%	Frecuencia (Julio – Septiembre 2015)	Diferencia	% Crecimiento
Derechos de Petición	2043	87,0%	1092	951	87%
Solicitud de Certificaciones	73	3,1%	99	-26	-26%
Denuncias	30	1,3%	38	-8	-21%
Trámites	178	7,6%	30	148	493%
Servicios	24	1,0%	9	15	180%
<b>TOTAL</b>	<b>2348</b>	<b>100%</b>	<b>1268</b>	<b>1080</b>	<b>85%</b>

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 **2043** siendo el tipo de petición de mayor porcentaje, representando el **87%** del total de derechos de petición interpuestos por los ciudadanos.

#### 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 Septiembre de 2016.

Tabla N° 4. Estado de Derechos de Petición

Petición por Estado		
PETICIÓN POR ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	1273	54,22%
En trámite	1075	45,78%
<b>Total general</b>	<b>2348</b>	<b>100%</b>

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

La tabla N° 5 muestra de acuerdo a lo reportado por el Sistema de Gestión de Peticiones, que de las **1273** solicitudes cerradas, **157 (6,69%)** 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). Elemento que evidencia una baja consulta de las respuestas en la página web, es indispensable analizar acciones para aumentar la consulta de las respuestas directamente en la página web.

Tabla N° 5. Estado peticiones cerradas

Estado peticiones cerradas		
PETICIÓN POR ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Encuesta diligenciada	16	1.26%
Respuesta consultada	141	11.08%
Respuesta no Consultada en el Sistema	1116	87.67%
<b>Total de Peticiones Cerradas</b>	<b>1273</b>	<b>100%</b>

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

La misma tabla muestra que de las **1273** peticiones reportadas en el sistema como cerradas, **16 (1.26%)** 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 tercer trimestre de 2016. En el informe general de la encuesta de percepción de la calidad en el servicio se describen en detalle los resultados.

## 2. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA Y EL TIPO DE DERECHO DE PETICIÓN

El análisis detallado por los tipos de derecho de petición, tiene como objetivo brindar a las dependencias una herramienta estadística para su proceso de planeación estrategia y toma de decisiones que puedan mejorar la calidad del servicio de cara al ciudadano.

A continuación se presenta el detalle de cada una de las dependencias y como anexo al presente informe, se podrá consultar el consolidado total de la entidad:

### 2.1. Dirección General

Tabla N° 6 Dirección General.

Dependencia	Tipo de petición	Tipo específico	Total	%
Dirección General	Derechos de Petición	Consulta	1	0,83%
		<b>Petición</b>	<b>5</b>	<b>4,17%</b>
		Petición de congresista	1	0,83%
		Petición gubernamental	3	2,50%
Programa Supérate Intercolegiados	Denuncias	Denuncias	11	9,17%
	Derechos de Petición	Consulta	9	7,50%
		<b>Petición</b>	<b>76</b>	<b>63,33%</b>
		Petición gubernamental	5	4,17%
		Queja	3	2,50%
		Reclamo	4	3,33%
	Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	2	1,67%
<b>Total general</b>			<b>120</b>	<b>100,00%</b>

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Dirección General para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **76 (63,33%)**, correspondientes a la gestión desarrollada por el programa supérate Intercolegiados.

## 2.2. Secretaría General

Tabla N° 7 Derechos de petición Secretaria General

Tipo derecho de petición	Tipo específico	Total	%
Denuncias	Denuncias	2	0,40%
Derechos de Petición	<b>Consulta</b>	<b>214</b>	<b>42,63%</b>
	Copias	1	0,20%
	Petición	195	38,84%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	6	1,20%
	Petición gubernamental	16	3,19%
	Queja	8	1,59%
	Reclamo	2	0,40%
Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	44	8,76%
	Certificación de ingresos y retenciones	3	0,60%
	Certificación de Salarios	2	0,40%
	Certificación Laboral (Ex funcionarios)	4	0,80%
	Otras certificaciones	5	1,00%
<b>Total general</b>		<b>502</b>	<b>100,00%</b>

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Secretaría General para el actual trimestre es la **Consulta** con un total de **214 (42.63%)**.

## 2.3. Oficina Asesora de Planeación

Tabla N° 8. Derechos de petición Oficina Asesora de Planeación

Oficina Asesora de Planeación Tercer Trimestre de 2016			
Tipo derecho de petición	Tipo	Total	%
Derechos de Petición	<b>Petición</b>	<b>23</b>	<b>67,65%</b>
	Petición de congresista	7	20,59%
	Petición gubernamental	1	2,94%
Trámites	Concepto Ejecución de Recursos Telefonía Móvil	3	8,82%
<b>Total general</b>		<b>34</b>	<b>100,00%</b>

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Oficina Asesora de Planeación para el actual trimestre es la solicitud de Petición General con un total de **23 (67,65%)**.

## 2.4. Oficina Asesora Jurídica

Tabla N° 9. Derechos de petición Oficina Asesora de Planeación

Oficina Asesora Jurídica - Tercer Trimestre de 2016			
Tipo derecho de petición	Tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	3	12,50%
	<b>Petición</b>	<b>14</b>	<b>58,33%</b>
	Petición de congresista	2	8,33%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	1	4,17%
	Petición gubernamental	4	16,67%
<b>Total general</b>		<b>24</b>	<b>100,00%</b>

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Oficina Asesora Jurídica para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **14 (58.33%)**.

## 2.5. Oficina de Control Interno

Durante el tercer trimestre no se atendieron derechos de petición por parte de la oficina de Control Interno.

## 2.6. Subdirección General

Tabla N° 10. Derechos de petición Subdirección General

Subdirección General Tercer Trimestre de 2016			
Tipo derecho de petición	Tipo	Total	%
Derechos de Petición	<b>Petición</b>	<b>11</b>	<b>73,33%</b>
	Petición de congresista	4	26,67%
<b>Total general</b>		<b>15</b>	<b>100,00%</b>

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Subdirección General para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **11 (73.33%)**.

## 2.7. Dirección de Inspección Vigilancia y Control

Tabla N° 11. Derechos de petición Dirección de Inspección Vigilancia y Control

Dirección de Inspección Vigilancia y Control Tercer Trimestre 2016			
Tipo derecho de petición	Tipo	Total	%
Denuncias	Denuncias	16	3,96%
Derechos de Petición	Consulta	41	10,15%
	Felicitación y/o reconocimiento	3	0,74%
	<b>Petición</b>	<b>248</b>	<b>61,39%</b>
	Petición de Información, copias y/o expedientes	13	3,22%
	Petición gubernamental	5	1,24%
	Queja	11	2,72%
Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	8	1,98%
Trámites	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	10	2,48%
	Inscripción de Reformas Estatutarias	2	0,50%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	3	0,74%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	9	2,23%
	Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	1	0,25%
	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	2	0,50%
	<b>Renovación reconocimiento deportivo ligas</b>	<b>32</b>	<b>7,92%</b>
<b>Total general</b>		<b>404</b>	<b>100%</b>

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **248 (61,39%)**.

De igual forma el trámite de mayor frecuencia es el de **Renovación reconocimiento deportivo ligas** con un total de **32 (7,92%)**.

## 2.8. Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Tabla N° 12. Derechos de petición Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo Tercer Trimestre de 2016				
Tipo derecho de petición	Tipo	Total	%	
Denuncias		1	0,34%	
Derechos de Petición	Consulta	9	3,07%	
	<b>Petición</b>	<b>127</b>	<b>43,34%</b>	
	Petición de Información, copias y/o expedientes	3	1,02%	
	Petición gubernamental	28	9,56%	
	Queja	2	0,68%	
	Reclamo	1	0,34%	
	Sugerencia y/o recomendación	1	0,34%	
	Servicios	Actividades de Educación y Prevención	1	0,34%
		Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	4	1,37%
Cofinan proy especial carác apoyo asociación		2	0,68%	
Valoración Multidisciplinaria CCD		1	0,34%	
Solicitud de Certificaciones	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	1	0,34%	
	Otras certificaciones	3	1,02%	
Trámites	<b>Autorización de exención de impuestos</b>	<b>79</b>	<b>26,96%</b>	
	Inclusión al Programa Glorias del Deporte	3	1,02%	
	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia	10	3,41%	
	Licencia Remunerada a Deportistas	15	5,12%	
	Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones	2	0,68%	
<b>Total general</b>		<b>293</b>	<b>100%</b>	

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **127 (43,34%)**.

De igual forma el trámite de mayor frecuencia es el de **Autorización de exención de impuestos** con un total de **79 (26,96%)**.

## 2.9. Dirección de Fomento y Desarrollo

Tabla N° 13. Derechos de petición Dirección de Fomento y Desarrollo

Dirección de Fomento y Desarrollo Tercer Trimestre de 2016			
Tipo derecho de petición	Tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	4	5,00%
	<b>Petición</b>	<b>49</b>	<b>61,25%</b>
	Petición de congresista	1	1,25%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	1	1,25%
	Petición gubernamental	18	22,50%
	Queja	2	2,50%
	Servicios	Actividades de Educación y Prevención	2
Cofinan proy especial carác apoyo asociación		1	1,25%
Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	1	1,25%
Trámites	Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	1	1,25%
Total general		80	100%

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Dirección de Fomento y Desarrollo para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **49 (61,25%)**.

## 2.10. Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte

Tabla N° 14. Derechos de petición Recursos y Herramientas del SND

Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte Tercer Trimestre de 2016			
Tipo derecho de petición	Tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	9	1,03%
	Felicitación y/o reconocimiento	1	0,11%
	<b>Petición</b>	<b>819</b>	<b>93,60%</b>
	Petición de congresista	2	0,23%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	5	0,57%
	Petición gubernamental	32	3,66%
	Queja	3	0,34%
	Servicios	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	1
Cofinan proy especial carác apoyo asociación		1	0,11%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos		2	0,23%
Total general		875	100%

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **819 (93,6%)**.

### 3. GESTIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 3.1. Tipos de petición grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

Tabla N° 15. Tipos de petición grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

Tipo derecho de petición	Tipo	Total	%
<b>Denuncias</b>	Denuncias	2	0,59%
<b>Derechos de Petición</b>	<b>Consulta</b>	212	62,72%
	Copias	1	0,30%
	Petición	97	28,70%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	3	0,89%
	Petición gubernamental	1	0,30%
	Queja	7	2,07%
	Reclamo	2	0,59%
<b>Servicios</b>	Actividades de Educación y Prevención	1	0,30%
	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	2	0,59%
	Consulta Asistencial CCD	1	0,30%
	Valoración Multidisciplinaria CCD	2	0,59%
<b>Solicitud de Certificaciones</b>	Certificación de contrato	1	0,30%
	Otras certificaciones	2	0,59%
<b>Trámites</b>	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	3	0,89%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	1	0,30%
<b>Total general</b>		<b>338</b>	<b>100%</b>

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 **212 (62,72%)**.

#### 3.2. Atención Telefónica

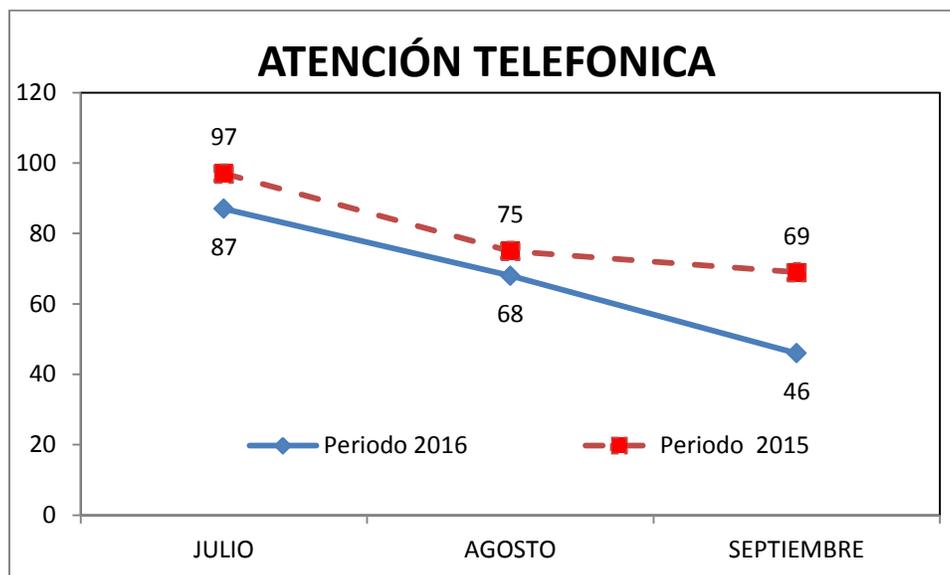
Durante el tercer trimestre, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió **201** llamadas, se registran como principales motivos de las mismas la solicitud de información sobre escuelas deportivas y datos de Federaciones, ligas e institutos departamentales, así como información sobre el programa Súperate Intercolegiados.

A continuación se presenta la distribución de la atención de llamadas en cada uno de los meses.

Tabla N° 16 Atención Telefónica grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

Atención Telefónica					
MES	Periodo 2016	Porcentaje	Periodo anterior 2015	Diferencia	% crecimiento
<b>Julio</b>	<b>87</b>	<b>43%</b>	97	-10	-10%
Agosto	68	34%	75	-7	-9%
Septiembre	46	23%	69	-23	-33%
<b>Total General</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>	241	-40	-17%

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

**Gráfico No. 4. Atención Telefónica grupo interno de trabajo de atención al ciudadano**


De acuerdo a la medición se observó disminución en el registro de las llamadas del **40%**, pasando de **241** llamadas en el año anterior a **201** en este trimestre. Se realizará un el análisis de las posibles causas de la disminución del registro de las llamadas.

### 3.3. Atención Presencial

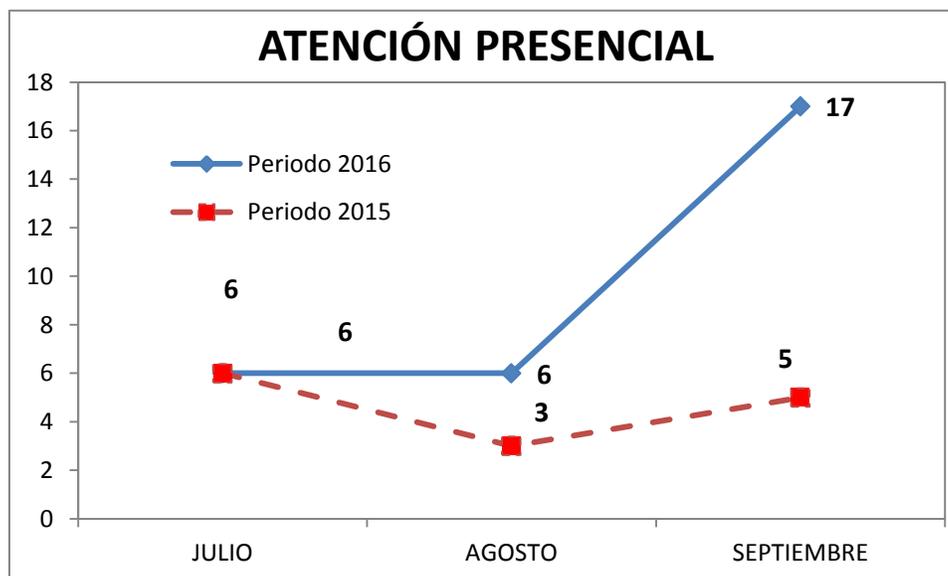
Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 29 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes. Lo cual corresponde al **2%** del total de las atenciones registradas y se evidencia un incremento significativo (15) en comparación con las atenciones presenciales del mismo periodo del año anterior.

**Tabla N° 17. Atención presencial grupo interno de trabajo de atención al ciudadano**

ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	Periodo 2016	%	Periodo anterior 2015	Diferencia	% de crecimiento
JULIO	6	12%	6	0	0%
AGOSTO	6	10%	3	3	100%
SEPTIEMBRE	17	12%	5	12	240%
Total General	29	34%	14	15	107%

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

Gráfico No. 5. Atención presencial en oficina de servicio integral al ciudadano



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.

### 3.4. 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 Julio de 2016 hasta el 30 de Septiembre de 2016.

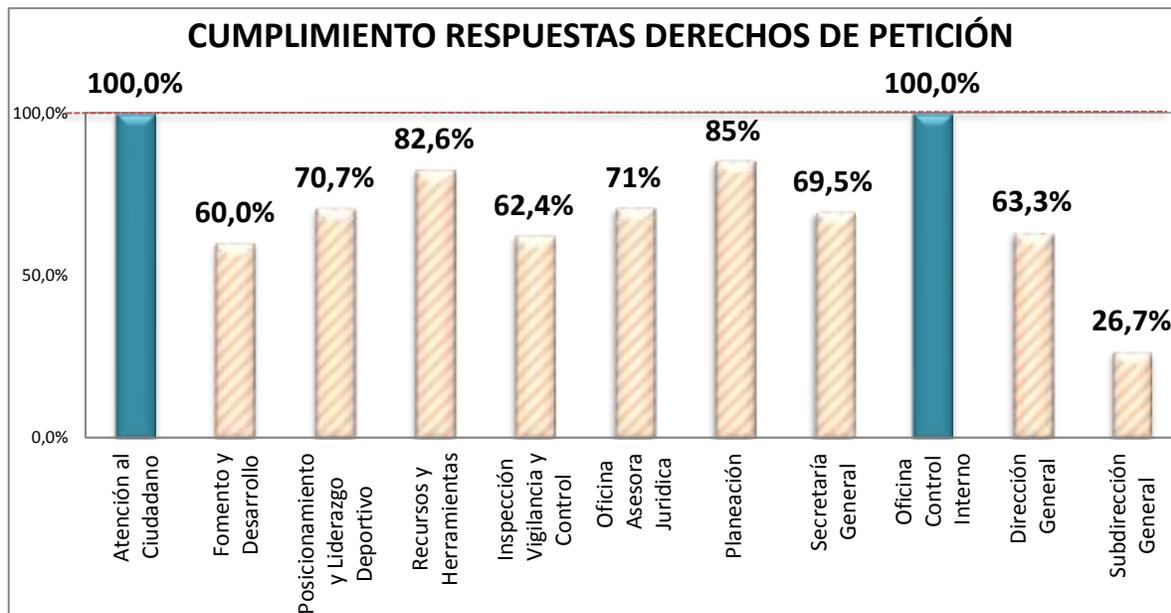
#### 4. INDICADORES DE GESTIÓN

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

Para el tercer trimestre de 2016 se realizó la revisión de las **2348** peticiones, evidenciando un cumplimiento a los términos del **77%**, evidenciando luego de la revisión del sistema de gestión de peticiones el reporte que **539** peticiones se encuentran fuera de los términos, correspondientes al **23%** 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 6. Indicador de oportunidad en la respuesta por dependencia.**



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

Este análisis permite evidenciar un alto impacto del proceso de integración del sistema de gestión de peticiones y el sistema de gestión documental GESDOC, que busca realizar el proceso de recepción, trámite y seguimiento de las peticiones a través del sistema de gestión documental GESDOC, permitiendo una registro y trazabilidad de la totalidad de derechos de petición que ingresan a la Entidad.

Esta acción de mejora que se considera fundamental para el mejoramiento de las comunicaciones con los ciudadanos, puede ser uno de los elementos para el aumento del porcentaje de derechos de petición que no se contestaron dentro de los términos de ley.

Se realizará un plan de mejora para evidenciar los principales hechos que están influenciando la contestación por fuera de los términos de ley, siendo uno de los principales hechos el inadecuado manejo del sistema GESDOC y la no vinculación de las respuestas adecuadamente en el sistema de gestión documental, elemento que puede llevar a tener este nivel tan alto de peticiones con respuesta por fuera de los términos de definidos

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

Como parte del proceso de mejoramiento continuo del proceso de servicio integral al ciudadano, se presentan a continuación los principales elementos evaluados en las respuestas de los derechos de petición que ingresan a la Entidad.

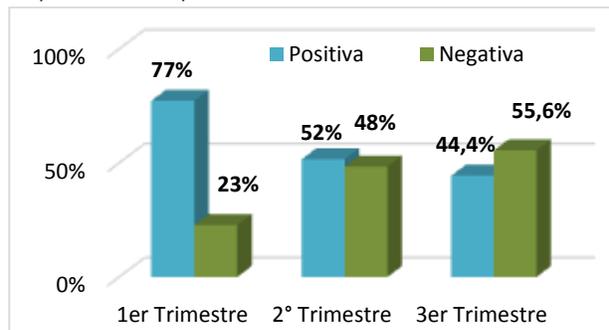
A nivel general se presenta la percepción general de las respuestas los derechos de petición:

**Tabla 18.** Evaluación de la percepción de la calidad.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	25	27,8%
Bueno	15	16,7%
Regular	7	7,8%
Malo	43	47,8%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,0%</b>

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

**Gráfico 7.** Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.



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

En la evaluación de la percepción general de calidad en las respuestas de las peticiones emitidas por la entidad, se observa una disminución del **8%** de la percepción positiva por parte de los ciudadanos frente al trimestre anterior.

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 **47%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **53%**.

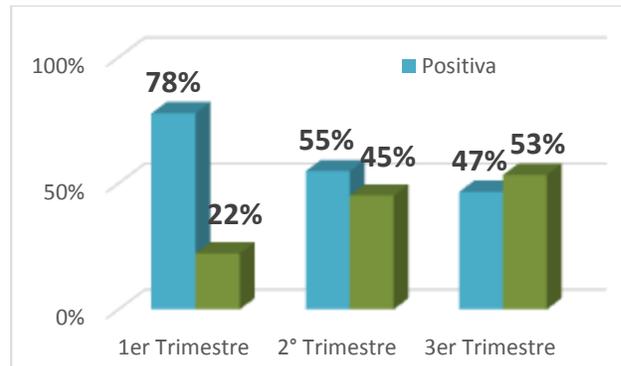
En comparación con el trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem disminuyó del **8%** pasando del **55%** al **47%**.

**Tabla N° 19.** 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	8	27%
Bueno	6	20%
Regular	2	7%
Malo	14	47%
<b>Total General</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

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

**Gráfico 8.** Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.



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

INFORME DE GESTIÓN 3er TRIMESTRE de 2016 ATENCIÓN AL CIUDADANO – COLDEPORTES-

### Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

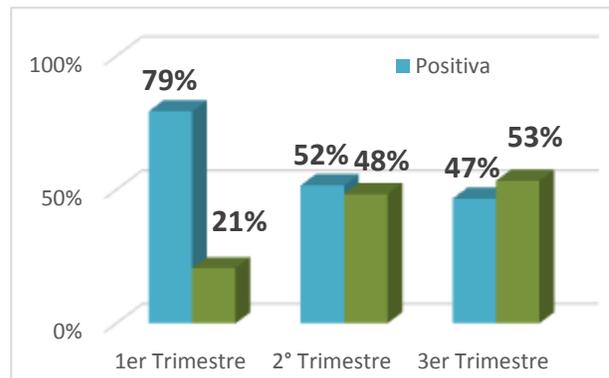
El segundo componente que se evalúa es la percepción del ciudadano sobre la claridad y precisión en la respuesta emitida por parte del funcionario. En esta se obtuvo una calificación positiva del **47%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **53%**.

**Tabla N° 20.** 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	8	27%
Bueno	6	20%
Regular	2	7%
Malo	14	47%
<b>Total General</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

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

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



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

En comparación con el trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem tuvo una disminución del **8%** pasando del **47%** al **53%**.

## 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 **40%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **60 %**.

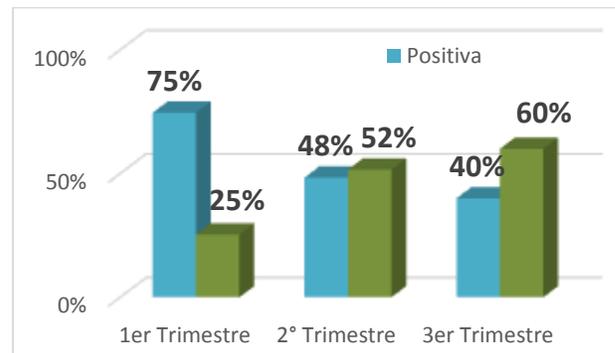
En comparación con el mismo trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem disminuyó el **8%** pasando del **48 %** al **40%**.

**Tabla N° 21.** 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	9	30%
Bueno	3	10%
Regular	3	10%
Malo	15	50%
<b>Total General</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

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

**Grafico 10.** Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.



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

Como elementos de análisis se resalta una disminución de **25%** en el diligenciamiento de encuestas, bajando de **31** encuestas en el trimestre anterior a **30\*** para el presente período.

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

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

En el tercer trimestre de 2016, se realizó una jornada de capacitación de acuerdo a lo definidos en el Proyecto de Aprendizaje en Equipo del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano.

El indicador de cumplimiento para este ÍTEM se reporta del 100 %.

## IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

### 5. Nombre de la capacitación: **Directrices para el manejo de los Derechos de Petición**

Fecha: 10 de Agosto de 2016

Lugar: Auditorio Adolfo Carvajal

Organizador: GIT Atención al Ciudadano

Objetivo: Integrar a los servidores públicos líderes de los GIT de Coldeportes en la construcción de herramientas para el adecuado manejo de los derechos de petición que permitan progresar en una cultura de contestación oportuna como base para la seguridad jurídica institucional y de cada servidor.

Temas: Manejo de derechos de petición a través del GESDOC, implementación ley 1755 de 2015.

**Expositor:** Alfonso Medina Cepeda / Profesional universitario/ GIT Atención al Ciudadano/ Coldeportes

Asistentes: 49 Funcionarios y contratistas.

Dependencias impactadas: 9 (90%)

Grupos Internos de Trabajo impactados: 24 (70.27) %

#### **Dependencias impactadas:**

**Dirección: 50 %** (Programa Supérate Intercolegiados)

**Oficina Asesora de Planeación: 100%** (GIT Planeación y Desarrollo Organizacional)

**Oficina Control Interno: 100%**

**Secretaría General: 75%** (Gestión Administrativa, Contratación; Tesorería; Talento Humano; Atención al Ciudadano; Comunicaciones)

**Dirección Fomento y Desarrollo: 40 %** (Dirección de Fomento, Deporte Social Comunitario)

**Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo: 83.3%** (Rendimiento Paralímpico; Deporte Rendimiento Convencional; Nacional Antidopaje; Centro de Ciencias del Deporte CCD; Juegos y Eventos Deportivos; Programas y Proyectos Deportivos)

**Dirección Recursos y Herramientas del Sistema: 40%** (Información y Estudios del Deporte; Centro de Alto Rendimiento – CAR, Infraestructura)

**Dirección Inspección Vigilancia y Control: 75%** (Deporte Profesional; Deporte Aficionado; Actuaciones Administrativas)

#### **Dependencias pendientes:**

Oficina Jurídica;

**Grupos Internos pendientes:** Recreación, Deporte Escolar, Actividad Física, Gestión Financiera y Presupuestal, Laboratorio control dopaje.

## 6. 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° 22. 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	Patricia Montoya
	Deporte Convencional	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS- Deporte Convencional	Pendiente reunión inicial	Tirso Zorro Guío
	Deporte Paralímpico	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Deporte Paralímpico	En preparación del informe	Juan Pablo Orozco
	Centro de Ciencias del Deporte	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Centro de Ciencias del Deporte	En preparación del informe	Juan Carlos Quiceno
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	Leila Garcia
	Deporte Social Comunitario	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	En preparación base de datos	Kaydu Alberto Castillo Ferro
Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento CAR	Caracterización de usuarios Centro de Alto Rendimiento 2015	En preparación base de datos	Jhon Alejandro Salgado
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

## 7. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

En el tercer trimestre del 2016 se recibieron 8 solicitudes de medición de percepción de calidad en el servicio, de los cuales se realizaron 4 mediciones de percepción de calidad en el servicio y 4 no fueron atendidas.

**Tabla N° 23.** Solicitudes estudios de percepción de calidad en el servicio tercer trimestre.

Nombre del Evento	Dependencia Organizadora	Fecha de evaluación	Lugar	Estado
Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario	GIT Deporte Social Comunitario	29/07/2016	Bogotá	No evaluado*
Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario	GIT Recreación	24/08/2016	Bogotá	No evaluado*
Encuentro Nacional de Promotores de Persona Mayor	GIT Recreación	24/08/2016	Bogotá	Evaluado -Informe en desarrollo
XIV Congreso Nacional de Recreación y V Encuentro Latinoamericano de Recreación	GIT Recreación	27/08/2016	Bogotá	No evaluado*
XVII Encuentro Nacional Recreativo y Cultural de la Persona Mayor " Nuevo Comienzo Otro Motivo para Vivir	GIT Recreación	29/09/2016	Cartagena	Evaluado -Informe en desarrollo
Primera Cumbre de Programas Gubernamentales de Actividad Física de las Américas	GIT Actividad Física	08/08/2016	Bogotá	Evaluado -Informe en desarrollo
1° Simposio Internacional de Ocio, Recreación, Deporte y Educación Física SIORDE	GIT Recreación	30/09/2016	Bogotá	Evaluado -Informe en desarrollo
Capacitación	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	17/09/2016	Riohacha	No evaluado**

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

\* Los encuentros Nacional de Deporte Social Comunitario, el Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario, el XIV Congreso Nacional de Recreación y el V Encuentro Latinoamericano de Recreación) eventos no se evaluaron debido a las dificultades de organización por parte del encargado en el GIT de Atención al Ciudadano, por lo que no fue posible atender oportunamente estos eventos. Se realizaron los ajustes necesarios en el procedimiento para garantizar la evaluación de la totalidad de solicitudes recibidas.

\*\* El evento de capacitación de la dirección de Inspección, Vigilancia y Control realizada en la ciudad de Riohacha no se realizó, debido a que este tipo de capacitaciones hace parte de las jornadas de capacitación en legislación deportiva y contable que realiza esta dirección, en donde no se recibió la solicitud de la totalidad de las jornadas de capacitación y se hace necesario realizar una revisión de todo el servicio de capacitación de esta dirección, con base a los observaciones de las evaluaciones de percepción de calidad en el servicio del año 2015.

## 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 participó en las siguientes actividades:

### **Segunda Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Villa del Rosario (Norte de Santander)**

Fecha: Sábado 09 de Julio 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: 10.000

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

### **Tercera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Florencia (Caquetá)**

Fecha: Sábado 20 de Agosto de 2016

Total Entidades participantes: 88

**Áreas participantes:** Dirección de Fomento y Desarrollo y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 7.500.

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



## Cuarta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Puerto Asís (Putumayo)

Fecha: Sábado 3 de Septiembre de 2016

Total Entidades participantes: 90

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

Total Asistentes: 5000

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

### 8.1. ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- **Nombre de la capacitación:** Diplomado en Alta Dirección del Estado para Líderes de Servicio al Ciudadano

Fecha Inicio: **19 de Julio de 2016** - Fecha Fin: **27 de Septiembre de 2016**

**Duración: 84 Horas**

**Lugar:** Escuela Superior de Administración Pública - ESAP

**Objetivo:** Apoyar y acompañar la labor de todos aquellos que implementan las políticas de desarrollo administrativo en el Gobierno Nacional en a través del Diplomado de Alta Dirección del Estado para líderes de Servicio al Ciudadano.

**Temas:** Coaching Gerencial, Prospectiva y analítica empresarial, Gerencia y Liderazgo Estratégico; Estrategia y diseño de servicios; Fortalecimiento de Competencias aplicadas para el Servicio; Gobierno abierto; Innovación en la Gestión de TI; Evolución del servicio hacia una nueva Colombia; Gobernanza para la Paz.

**Organizador:** Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP) – Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) – Dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano – Escuela Superior de Administración Pública - ESAP

- **Nombre de la capacitación:** Responsabilidad disciplinaria frente a las peticiones de los ciudadanos y derecho de petición verbal.

**Fecha:** 19 de Septiembre de 2016

**Duración:** 4 Horas

**Lugar:** Auditorio principal de la CAR

**Objetivo:** Apoyar y acompañar la labor de todos aquellos que implementan las políticas de desarrollo administrativo en el Gobierno Nacional en a través del Diplomado de Alta Dirección del Estado para líderes de Servicio al Ciudadano.

**Temas:** Presentación y exposición de responsabilidad disciplinaria frente a las peticiones de los ciudadanos- Procuraduría General de la Nación.

Panel y conversatorio Derecho de Petición Verbal: Ministerio de Justicia y DAFP

**Organizador:** Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP) – Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) – Dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano – Escuela Superior de Administración Pública - ESAP

**Original firmado por:**

Revisó y Aprobó:	Julian David Lopez Tenorio – Secretario 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	
	Fernando Hely Rodriguez - Profesional Universitario- GIT Atención al Ciudadano	
	Alda Fajardo Polanco - Contratista- GIT Atención al Ciudadano	
	Sara Beatriz Espinosa- Contratista- GIT Atención al Ciudadano	