

Informe de Gestión Primer Trimestre



SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO



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

COLDEPORTES

Secretaria General

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

2017

INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Primer Trimestre 2017

Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano - Secretaría General

Clara Luz Roldán González

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

Janet Macias Santos – Secretaria Ejecutiva

Alda Fajardo Polanco – Contratista

Sara Beatriz Espinosa – Contratista

Deisy Serrato Aldana – Contratista

Osman Moreno Lopez - Contratista

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

COLDEPORTES

2017

INTRODUCCIÓN

El grupo de Atención al Ciudadano se creó en Coldeportes a través de la resolución 1355 del 2 de enero 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 ejercer sus derechos, 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 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.** Espacios donde los ciudadanos pueden ejercer sus derechos con una atención directa en la sede administrativa o en los puntos de atención móviles.
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 decepcionadas las peticiones que fueron interpuestas por el ciudadano en otra institución y que por competencia deben ser tramitadas en nuestra entidad.
5. **Atención Telefónica.** Espacio que se brinda a través de las extensiones (2) asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano, línea directa y línea gratuita 01800910237

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 Enero al 31 de Marzo de 2017 un total de **2570** peticiones, es decir, se dio un incremento en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **61 %** (976 peticiones más) comparado con el mismo trimestre del año anterior, pasando de **1594** a **2570** peticiones.

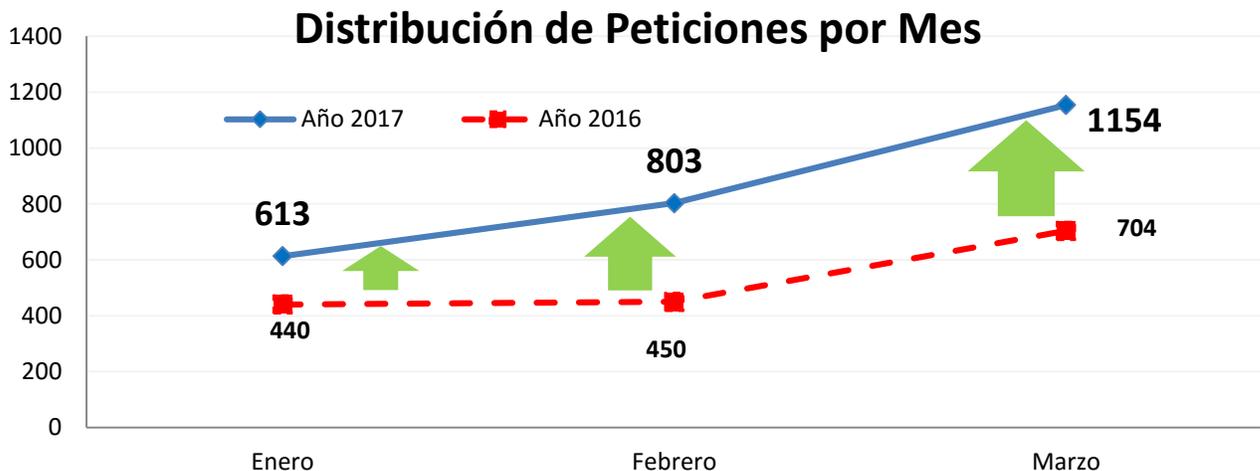
1.1. Distribución de Peticiones por Mes

Tabla N° 1. Distribución de Peticiones por Mes

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	Frecuencia (Enero – marzo 2017)	%	Período anterior (Enero – marzo 2016)	Diferencia	% Crecimiento
Enero	613	24%	440	173	39%
Febrero	803	31%	450	353	78%
Marzo	1154	45%	704	450	64%
Total	2570	100%	1594	976	61%

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 **marzo**, con una frecuencia de **1154** peticiones, equivalente al **45%** 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 atención que se disponen en la Entidad.

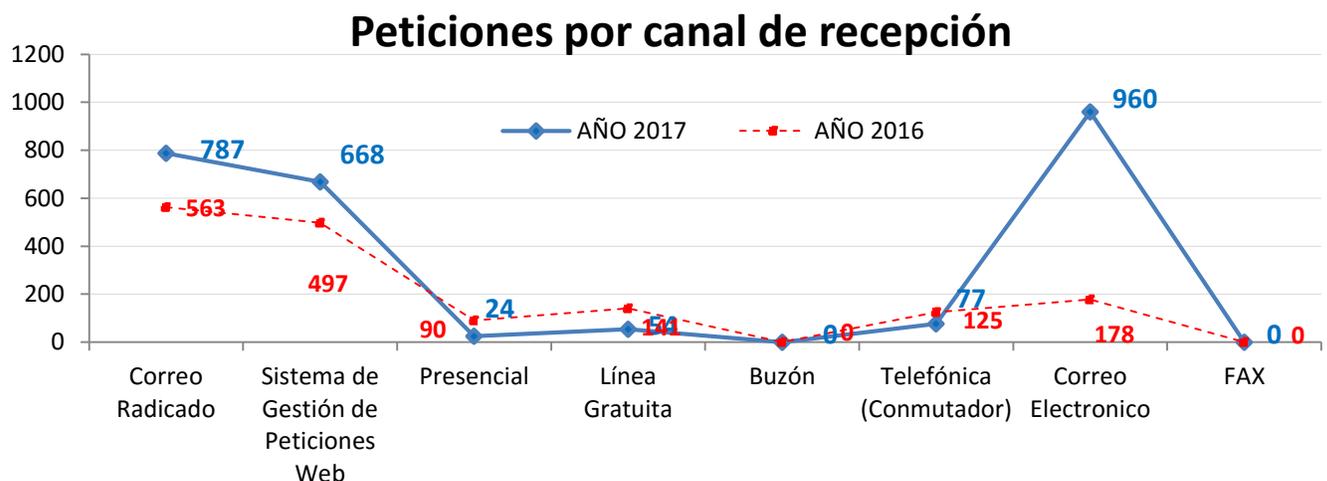
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el Correo Electrónico, donde fueron recibidas **960** peticiones, correspondientes al **37%**, seguido del correo radicado con **787** peticiones, que corresponde al **31%**. En estos datos evidencian el resultado de la eliminación del correo de soportesuperate@coldeportes.gov.co y su integración con el correo de contacto@coldeportes.gov.co, que permite seguir en el proceso de unificación de canales para buscar un 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 (Enero – Marzo 2017)	%	Periodo anterior (Enero – Marzo 2016)	Diferencia	% de Crecimiento
Correo Radicado	787	31%	563	224	40%
Sistema de Gestión de Peticiones Web	668	26%	497	171	34%
Presencial	24	1%	90	-66	-73%
Línea Gratuita	54	2%	141	-87	-62%
Buzón	0	0%	0	0	0%
Telefónica (Conmutador)	77	3%	125	-48	-38%
Correo Electrónico	960	37%	178	782	439%
Fax	0	0%	0	0	0%
Total	2570	100%	1594	976	61%

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.

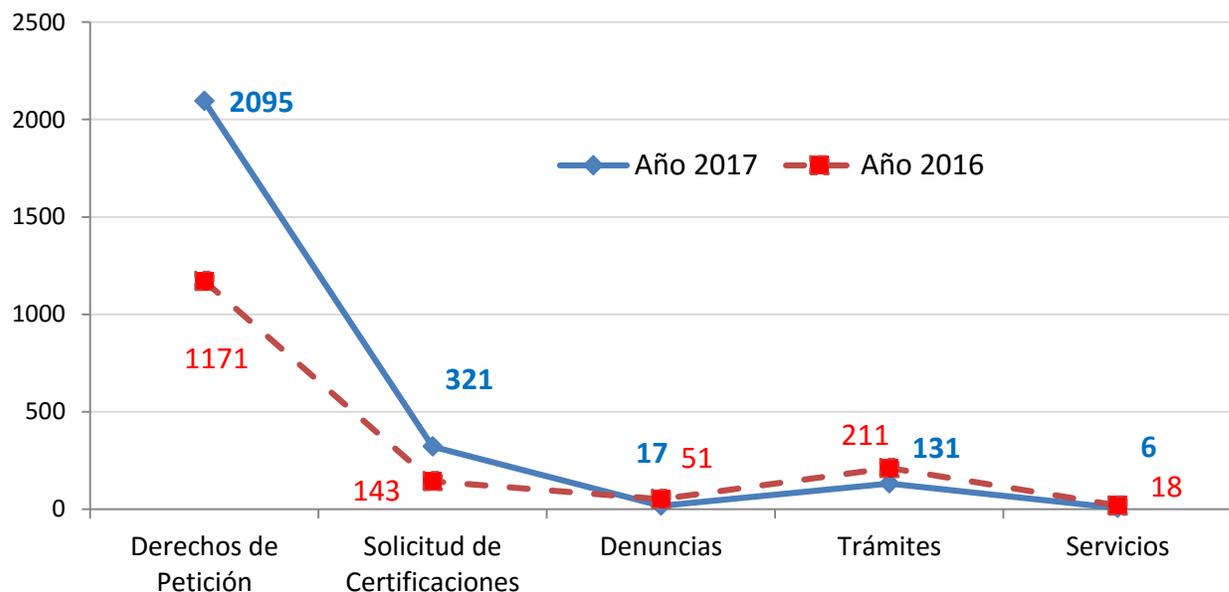
Tabla N° 3. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	Frecuencia (Enero – Marzo 2017)	%	Frecuencia (Enero – Marzo 2016)	Diferencia	% Crecimiento
Derechos de Petición	2095	81,5%	1171	924	79%
Solicitud de Certificaciones	321	12,5%	143	178	124%
Denuncias	17	0,7%	51	-34	-67%
Trámites	131	5,1%	211	-80	-38%
Servicios	6	0,2%	18	-12	-67%
TOTAL	2570	100%	1594	976	61%

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

Gráfico N° 3. Distribución por tipo de Petición

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 **2095** siendo el tipo de petición de mayor porcentaje, representando el **81.5%** 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 31 de Marzo de 2017.

Tabla N° 4. Estado de Derechos de Petición

Petición por Estado		
PETICIÓN POR ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	1849	72%
En trámite	725	28%
Total general	2570	100%

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 **1849** solicitudes cerradas, **477 (25,85%)** 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). En este dato se evidencia un aumento en la consulta de las respuestas directamente en la página web, pasando de **162 (20%)** en el trimestre anterior, indicador de una mayor utilización del servicio de consulta por la página web.

Tabla N° 5. Estado peticiones cerradas

Estado peticiones cerradas		
PETICIÓN POR ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Encuesta diligenciada	58	3%
Respuesta consultada	419	23%
Respuesta no Consultada en el Sistema	1372	74%
Total de Peticiones Cerradas	1849	100%

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

La misma tabla muestra que de las **1849** peticiones reportadas en el sistema como cerradas, **58 (3%)** 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 primer trimestre de 2017. 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 estratégica 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 solicitud	Tipo	Total	%
Dirección	Derechos de Petición	Consulta	2	0,22%
		Petición	16	1,77%
		Petición gubernamental	2	0,22%
Grupo interno de trabajo comunicaciones	Derechos de Petición	Actividades de Educación y Prevención	1	0,11%
		Consulta	1	0,11%
Grupo interno de trabajo de contratación	Derechos de Petición	Petición	4	0,44%
		Consulta	2	0,22%
		Petición	43	4,75%
	Solicitud de Certificaciones	Petición de Información, copias y/o expedientes	4	0,44%
		Certificación de contrato	242	26,71%
		Certificación Laboral (Ex funcionarios)	11	1,21%
		Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	1	0,11%
Trámites	Otras certificaciones	4	0,44%	
	Certificado de Existencia y Representación Legal	1	0,11%	
Programa Supérate Intercolegiados	Denuncias	Denuncias	1	0,11%
		Consulta	14	1,55%
	Derechos de Petición	Petición	550	60,71%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	2	0,22%
		Queja	2	0,22%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	1	0,11%
		Otras certificaciones	1	0,11%
Trámites	Incentivo a medallistas y entrenadores	1	0,11%	
Total			906	100%

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 **550 (60,71%)**, correspondientes a la gestión desarrollada por el programa supérate Intercolegiados.

2.2. Secretaría General

Tabla N° 7. Derechos de petición Secretaria General

DEPENDENCIA	Tipo de solicitud	tipo	Total	%
Grupo interno de trabajo gestión administrativa	Derechos de Petición	Consulta	1	0,62%
		Petición	8	4,97%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de ingresos y retenciones	1	0,62%
Grupo interno de trabajo gestión financiera y presupuestal	Derechos de Petición	Petición	4	2,48%
	Solicitud de Certificaciones	Certificado de relación de pagos	1	0,62%
Grupo interno de trabajo talento humano	Derechos de Petición	Consulta	10	6,21%
		Derechos de Petición	1	0,62%
		Petición	49	30,43%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	1	0,62%
		Certificación Laboral (Ex funcionarios)	5	3,11%
Grupo interno de trabajo tesorería	Derechos de Petición	Petición	41	25,47%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,62%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de ingresos y retenciones	22	13,66%
		Certificado de relación de pagos	3	1,86%
		Otras certificaciones	2	1,24%
Secretaria general	Derechos de Petición	Derechos de Petición	1	0,62%
		Petición	3	1,86%
		Petición de congresista	1	0,62%
		Petición gubernamental	3	1,86%
		Queja	3	1,86%
Total			161	100%

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 **Petición** con un total de **49 (30.43%)**, correspondiente a la gestión desarrollada por el grupo interno de trabajo de Talento Humano.

2.3. Oficina Asesora de Planeación

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

Tipo de solicitud	tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	2	15,38%
	Petición	9	69,23%
	Petición de congresista	1	7,69%
Servicios	Concepto Ejecución de recursos telefonía móvil	1	7,69%
Total		13	100%

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 **9 (69,23%)**.

2.4. Oficina Asesora Jurídica

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

Tipo de solicitud	tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	4	15,38%
	Petición	20	76,92%
	Petición gubernamental	2	7,69%
Total		26	100%

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 **20 (76.92%)**.

2.5. Oficina de Control Interno

Tabla N° 10. Derechos de petición Oficina de Control Interno.

Tipo de solicitud	tipo	Total	%
Derechos de Petición	Petición	8	72,73%
	Petición gubernamental	3	27,27%
Total		11	100%

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Oficina Control Interno para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **8 (72,73%)**.

2.6. Subdirección General

Tabla N° 11. Derechos de petición Subdirección General

Tipo de solicitud	Tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	2	15,38%
	Petición	9	69,23%
	Petición de congresista	1	7,69%
Servicios	Concepto Ejecución de recursos telefonía móvil	1	7,69%
		13	100%

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 **9 (69.23%)**.

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				
DEPENDENCIA	Tipo de solicitud	tipo	Total	%
Dirección de Inspección Vigilancia y Control	Derechos de Petición	Consulta	3	0,56%
		Petición	37	6,94%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,19%
	Servicios	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	1	0,19%
	Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	4	0,75%
	Trámites	Certificado de Existencia y Representación Legal	3	0,56%
Grupo interno de trabajo Actuaciones Administrativas	Denuncias	Denuncias	14	2,63%
	Derechos de Petición	Consulta	18	3,38%
		Petición	95	17,82%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,19%
		Petición gubernamental	2	0,38%
		Queja	14	2,63%
	Reclamo	4	0,75%	
	Trámites	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	1	0,19%
Renovación reconocimiento deportivo ligas		1	0,19%	
Grupo interno de trabajo deporte aficionado	Derechos de Petición	Consulta	13	2,44%
		Petición	185	34,71%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	8	1,50%
		Petición gubernamental	2	0,38%
		Reclamo	2	0,38%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de ingresos y retenciones	1	0,19%
		Otras certificaciones	2	0,38%
	Trámites	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	2	0,38%

		Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	7	1,31%
		Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	1	0,19%
		Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones	9	1,69%
		Renovación reconocimiento deportivo ligas	42	7,88%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE PROFESIONAL	Derechos de Petición	Consulta	4	0,75%
		Petición	33	6,19%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	6	1,13%
		Sugerencia y/o recomendación	1	0,19%
	Trámites	Certificado de Existencia y Representación Legal	2	0,38%
		Inscripción de Miembros Federación Deportiva	1	0,19%
		Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	1	0,19%
		Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	11	2,06%
		Renovación reconocimiento deportivo ligas	1	0,19%
		Total		533

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 **185 (34,71%)**.

De igual forma el trámite de mayor frecuencia es el de **Renovación reconocimiento deportivo ligas** con un total de **42 (7,88%)**.

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					
Dependencia	Tipo de solicitud	Tipo	Total	%	
Dirección de posicionamiento y liderazgo deportivo	Derechos de Petición	Consulta	1	0,40%	
		Petición	9	3,63%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,40%	
	Trámites	Solicitud de Certificaciones	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	1	0,40%
			Autorización de exención de impuestos	24	9,68%
		Trámites	Licencia Remunerada a Deportistas	19	7,66%
			Permiso a estudiantes para representar al país	1	0,40%
Grupo interno de trabajo ciencias aplicadas al deporte - ccd	Derechos de Petición	Consulta	4	1,61%	
		Petición	10	4,03%	
		Petición gubernamental	1	0,40%	
Grupo interno de trabajo deporte rendimiento convencional	Derechos de Petición	Consulta	6	2,42%	
		Petición	41	16,53%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	6	2,42%	
		Petición gubernamental	5	2,02%	

	Solicitud de Certificaciones	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	1	0,40%
Grupo interno de trabajo deporte rendimiento paralímpico	Derechos de Petición	Consulta	2	0,81%
		Petición	9	3,63%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,40%
Grupo interno de trabajo desarrollo psico-social	Derechos de Petición	Consulta	1	0,40%
		Petición	2	0,81%
		Petición de congresista	1	0,40%
		Queja	1	0,40%
Grupo interno de trabajo grupo nacional antidopaje	Derechos de Petición	Consulta	4	1,61%
		Petición	35	14,11%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,40%
Grupo interno de trabajo juegos y eventos deportivos	Derechos de Petición	Petición gubernamental	6	2,42%
		Consulta	3	1,21%
		Petición	17	6,85%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	2	0,81%
	Petición gubernamental	1	0,40%	
Grupo interno de trabajo programas y proyectos deportivos	Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	2	0,81%
	Denuncias	Denuncias	1	0,40%
	Derechos de Petición	Consulta	1	0,40%
		Petición	17	6,85%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de ingresos y retenciones	1	0,40%
		Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	7	2,82%
	Trámites	Incentivo a medallistas y entrenadores	1	0,40%
Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia		2	0,81%	
Total			248	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 Posicionamiento y Liderazgo Deportivo para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **121 (51,93%)**.

De igual forma el trámite de mayor frecuencia es el de **Autorización de exención de impuestos** con un total de **45 (19,31%)**.

2.9. Dirección de Fomento y Desarrollo

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

Dirección de Fomento y Desarrollo				
DEPENDENCIA	Tipo de solicitud	tipo	Total	%
Dirección de fomento y desarrollo	Derechos de Petición	Petición	4	4,26%
		Petición gubernamental	3	3,19%
Grupo interno de trabajo actividad física	Derechos de Petición	Consulta	2	2,13%
		Petición	6	6,38%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	2	2,13%
		Petición gubernamental	1	1,06%
		Queja	1	1,06%
Grupo interno de trabajo deporte escolar	Derechos de Petición	Consulta	3	3,19%
		Petición	20	21,28%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	1,06%
	Servicios	Petición gubernamental	4	4,26%
		Actividades de Educación y Prevención	1	1,06%
		Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	1
Grupo interno de trabajo deporte social comunitario	Derechos de Petición	Consulta	2	2,13%
		Derechos de Petición	1	1,06%
		Petición	21	22,34%
		Petición gubernamental	1	1,06%
Grupo interno de trabajo recreación	Derechos de Petición	Consulta	1	1,06%
		Petición	16	17,02%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	1,06%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	1	1,06%
		Certificación Laboral (Ex funcionarios)	1	1,06%
Total			94	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 **50 (76,92%)**.

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				
DEPENDENCIA	Tipo de solicitud	tipo	Total	%
Dirección recursos y herramientas del sistema nacional	Derechos de Petición	Consulta	1	0,31%
		Petición	18	5,57%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,31%
		Petición gubernamental	2	0,62%
		Queja	1	0,31%
Grupo interno de trabajo centro de alto rendimiento	Derechos de Petición	Consulta	3	0,93%
		Petición	11	3,41%
		Queja	1	0,31%
	Servicios	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	1	0,31%
Grupo interno de trabajo infraestructura	Denuncias	Denuncias	1	0,31%
	Derechos de Petición	Consulta	7	2,17%
		Petición	255	78,95%
		Petición de congresista	3	0,93%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	5	1,55%
		Petición gubernamental	6	1,86%
Queja	1	0,31%		
Grupo interno de trabajo investigación	Derechos de Petición	Petición	1	0,31%
Grupo interno de trabajo laboratorio control dopaje	Derechos de Petición	Petición	2	0,62%
Grupo interno de trabajo tecnología de la información y de las comunicaciones tic	Derechos de Petición	Petición	3	0,93%
Total general			323	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 **180 (81,08%)**.

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 de solicitud	tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	181	74,49%
	Petición	45	18,52%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,41%
	Petición gubernamental	3	1,23%
	Queja	6	2,47%
	Sugerencia y/o recomendación	1	0,41%
Servicios	Actividades de Educación y Prevención	2	0,82%
Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	2	0,82%
	Otras certificaciones	1	0,41%
Trámites	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia	1	0,41%
		243	100%

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 **181 (74.49%)**.

3.2. Atención Telefónica

Durante el primer trimestre, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió **131** 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 Supérate Intercolegiados.

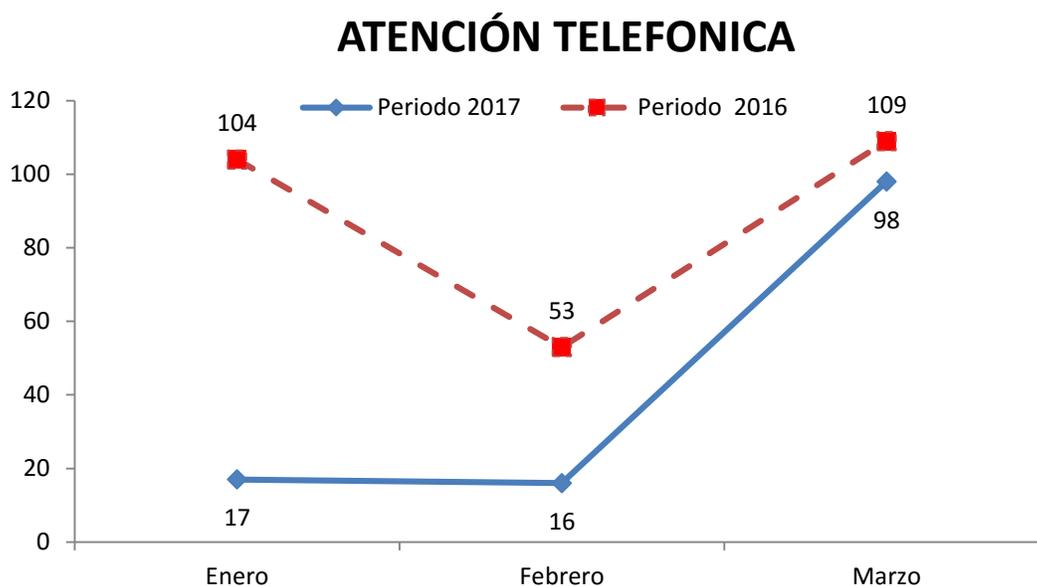
A continuación, se presenta la distribución de la atención de llamadas en cada uno de los meses.

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

Atención Telefónica					
MES	Periodo 2017	%	Periodo 2016	Diferencia	% de crecimiento
Enero	17	13%	104	-87	-84%
Febrero	16	12%	53	-37	-70%
Marzo	98	75%	109	-11	-10%
Total General	131	100%	266	-135	-51%

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 una disminución en el registro de las llamadas del **51%**, pasando de **266** llamadas en el año anterior a **131** en este trimestre.

3.3. Atención Presencial

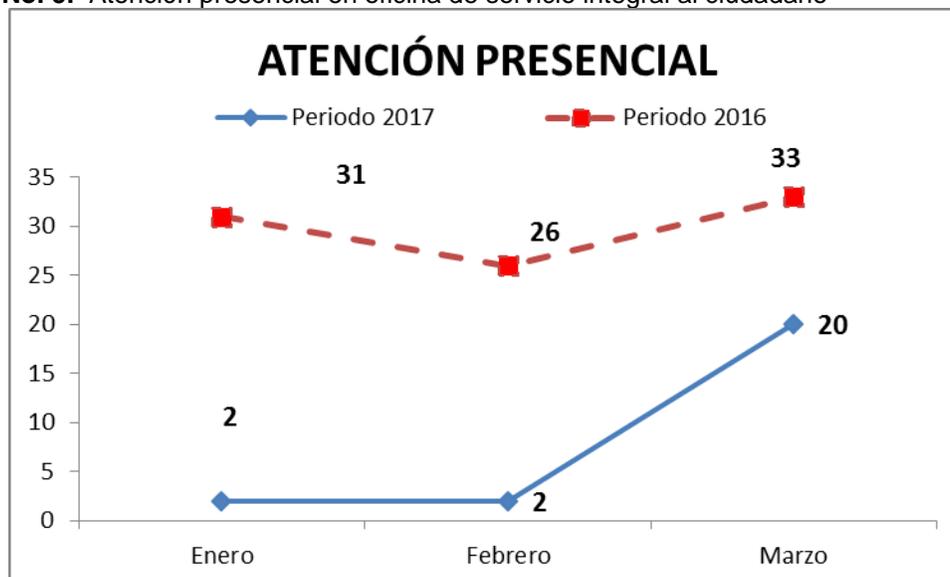
Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 24 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes. Lo cual corresponde al 34% del total de las atenciones registradas y se evidencia una disminución significativa de (66) en comparación con las atenciones presenciales del mismo periodo del año anterior.

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

ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	Periodo 2017	Porcentaje	Periodo 2016	Diferencia	% de crecimiento
ENERO	2	12%	31	-29	-94%
FEBRERO	2	10%	26	-24	-92%
MARZO	20	12%	33	-13	-39%
Total General	24	34%	90	-66	-73%

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 Enero de 2017 hasta el 31 de Marzo de 2017.

3.5 Negaciones de acceso a la información pública

Durante el trimestre comprendido entre el 1 de enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 no se identificaron negaciones de acceso a la información pública de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014.

3.6 Traslados por competencias a otras entidades

Durante el trimestre comprendido entre el 1 de enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 se realizó un traslado por competencia de acuerdo a los términos establecido en el decreto 103 de 2015.

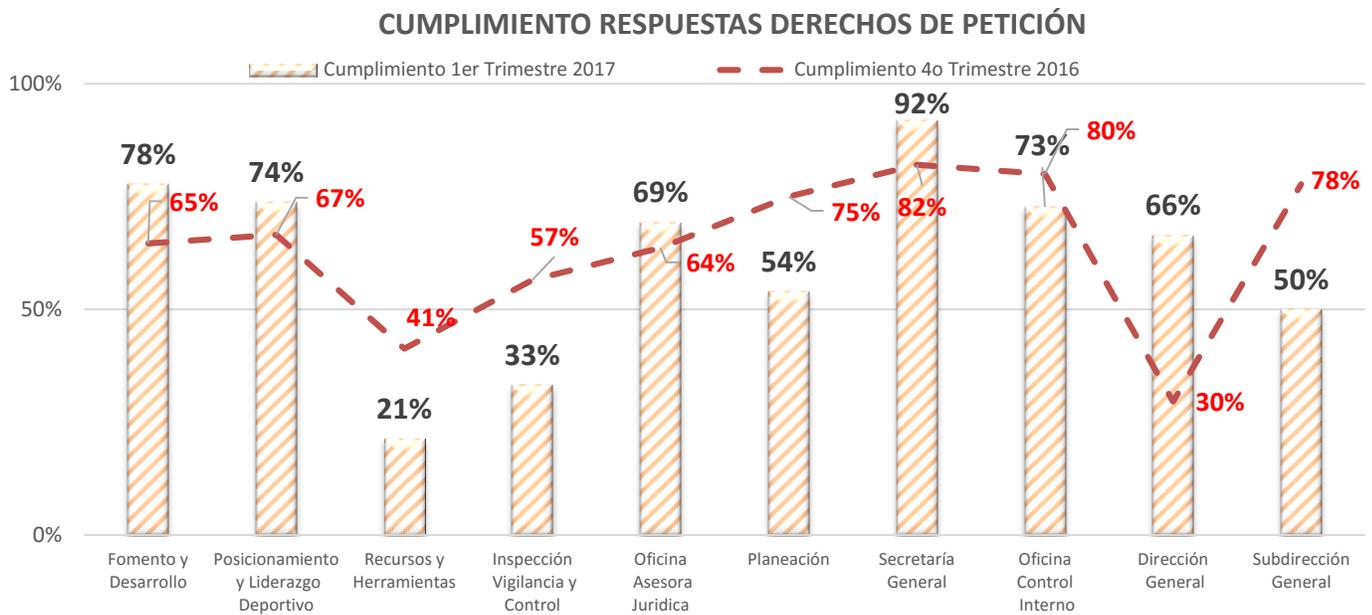
4. INDICADORES DE GESTIÓN

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

Para el primer trimestre de 2017 se realizó la revisión de las **2570** peticiones, evidenciando un indicador de respuesta oportuna del **58,9%**. Este dato indica que **1057** peticiones tienen respuesta por fuera de los términos de ley correspondientes al **41,1 %** del total de las 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

Frente al trimestre anterior (Octubre – Diciembre de 2016) se observó una disminución del **8.1 %** en la oportunidad de la contestación de los derechos de petición pasado del **67 %** al **58.9%**. Esta tendencia genera la necesidad de establecer un plan de mejoramiento que permita identificar las causas de la tendencia negativa y plantear acciones que permitan lograr el cumplimiento de los términos de ley en la contestación de los derechos de petición.

La principal hipótesis hace referencia al inadecuado manejo del sistema de gestión documental, sin embargo, se realizará el análisis de otras causas para implementar acciones de mejora sobre este asunto.

- **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.

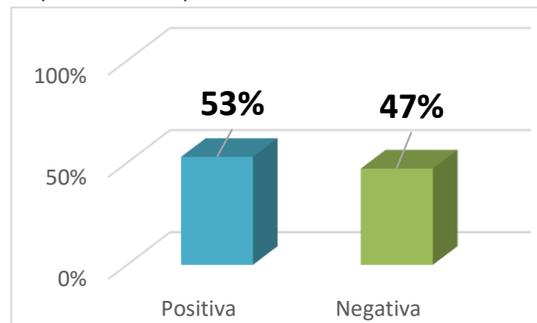
A nivel general se presenta la percepción general de las respuestas los derechos de petición:

Tabla 18. Evaluación de la percepción de la calidad.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	85	40,5%
Bueno	26	12,4%
Regular	24	11,4%
Malo	75	35,7%
Total	210	100,0%

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 un aumento del **29%** de la percepción positiva por parte de los ciudadanos frente al trimestre anterior, pasando de **24,5 %** al **53 %**.

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 **56%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **44%**.

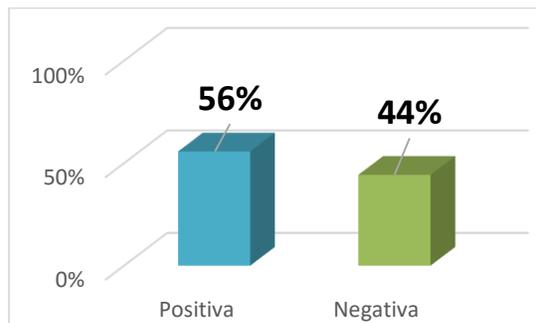
En comparación con el trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem aumento el **27%** pasando del **29%** al **56%**

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	30	43%
Bueno	9	13%
Regular	9	13%
Malo	22	31%
Total General	70	100%

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

Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

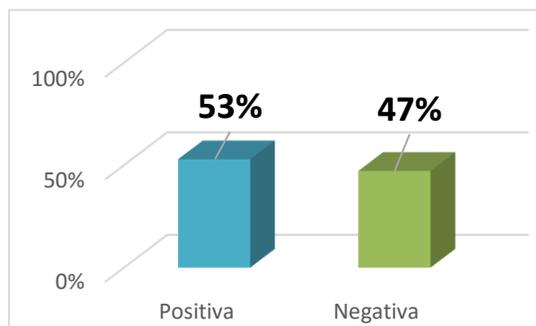
El segundo componente que se evalúa es la percepción del ciudadano sobre la claridad y precisión en la respuesta emitida por parte del funcionario. En esta se obtuvo una calificación positiva del **53%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa,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

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	28	40%
Bueno	9	13%
Regular	9	13%
Malo	24	34%
Total General	70	100%

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 un aumento del **30 %** pasando del **23%** 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 **50%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **50%**.

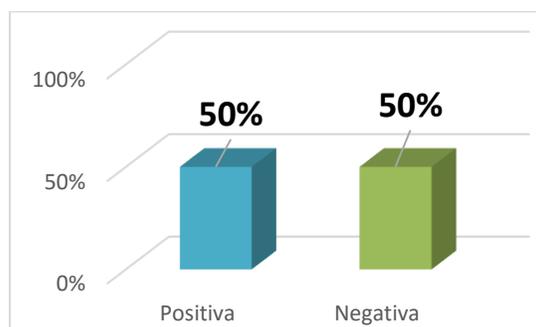
En comparación con el mismo trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem aumento el **27%** pasando del **23 %** al **50%**.

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	27	39%
Bueno	8	11%
Regular	6	9%
Malo	29	41%
Total General	70	100%

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

Gráfico 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 Peticiones

Como elementos de análisis se resalta un aumento de **73%** en el diligenciamiento de encuestas, pasando de **30** encuestas en el trimestre anterior a **52*** para el presente período.

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

IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

5. CAPACITACIONES SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Nombre de la capacitación: **Manejo de los Derechos de Petición a través de GESDOC**

Fecha: 23, 24, 26 y 27 de Enero de 2017

Lugar: Auditorio Adolfo Carvajal

Organizador: GIT Atención al Ciudadano

Objetivo: Retroalimentar y acordar un plan de mejoramiento del proceso de gestión y respuesta de los Derechos de Petición con los líderes de cada una de las áreas y sus equipos de trabajo, con el fin de garantizar la respuesta oportuna de las peticiones y la seguridad jurídica de los servidores, la Entidad y la calidad en el servicio al Ciudadano.

Temas: Presentación manual de daño antijurídico, conceptos asociados al derecho de petición, principales resultados gestión derechos de petición 2016, principales errores en la gestión de los derechos de petición, estrategia para garantizar los derechos de petición y sus relacionados, consecuencias jurídicas.

Expositor: Isabel Cristina Giraldo – José Ángel Mendieta / Oficina Asesora Jurídica / Coldeportes / Manual de Daño Antijurídico

Alfonso Medina Cepeda / Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano / Coldeportes / Manejo de los Derechos de Petición a través de GESDOC

Asistentes: 114 Funcionarios y contratistas.

Dependencias impactadas: 100 %

Grupos Internos de Trabajo impactados: 70 %

Registro fotográfico:



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

En el primer trimestre del 2017 se recibió dos solicitudes de medición de percepción de calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo a lo definido en el procedimiento.

Tabla N° 23. Solicitudes estudios de percepción de calidad en el servicio primer trimestre 2017.

Nombre del Evento	Dependencia Organizadora	Fecha de evaluación	Lugar	Estado
Coldeportes en las Regiones	Dirección de Fomento y Desarrollo	23/02/2017	Leticia	Evaluado - Informe en desarrollo
Servicio de Soporte Técnico TICS	GIT TICS	27/01/2017	Bogotá	Evaluado - Informe enviado

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

7. 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 2017 – Carmen de Bolívar - Bolívar

Fecha: Sábado 25 de Marzo de 2017

Total Entidades participantes: 87

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

Total Asistentes: 14.893

Total atenciones Coldeportes: 699 (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.

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

7.1. ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- **Nombre de la capacitación: Generalidades PQRSD**

Fecha Inicio: 14 de Marzo de 2017

Duración: 2 Horas

Lugar: Edificio DNP Piso 15

Objetivo: Establecer conceptos generales sobre las PQRSD

Temas: Generalidades PQRSD

Organizador: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP)

- **Nombre de la capacitación: Invitación 7° Encuentro Equipo Transversal de Servicio al Ciudadano**

Fecha Inicio: 15 de Marzo de 2017

Duración: 3 Horas

Lugar: Auditorio de Función Pública, Piso 2, Carrera 6 No. 12-62.

Temas: con Política de Racionalización, Norma Técnica de Servicio al Ciudadano, y Campaña de Derechos Ciudadanos, entre otros.

Organizador: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP)

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	
	Jeanet Macías Santos – Secretaria Ejecutiva - GIT Atención al Ciudadano	
	Alda Fajardo Polanco - Contratista- GIT Atención al Ciudadano	
	Sara Beatriz Espinosa - Contratista- GIT Atención al Ciudadano	
	Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista- GIT Atención al Ciudadano	
	Osman Augusto Moreno López - Contratista- GIT Atención al Ciudadano	



Anexo 1. Consolidado de tipos de petición en el primer trimestre de 2017.

Tipo de solicitud	Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Denuncias	Denuncias	10	6	1	17
Derechos de Petición	Consulta	94	85	118	297
	Derechos de Petición	3			3
	Petición	183	508	966	1657
	Petición de congresista	5	1		6
	Petición de Información, copias y/o expedientes	16	25	4	45
	Petición gubernamental	26	19	3	48
	Queja	8	14	8	30
	Reclamo	2	4		6
	Sugerencia y/o recomendación	1	1		2
Servicios	Actividades de Educación y Prevención		2	2	4
	Concepto Ejecución de recursos telefonía móvil		1		1
	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	1	1		2
Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	176	50	21	247
	Certificación de ingresos y retenciones	7	15	3	25
	Certificación Laboral (Ex funcionarios)	15	2		17
	Certificado de relación de pagos	2	2		4
	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	6	3	1	10
	Otras certificaciones	6	6	5	17
Trámites	Autorización de exención de impuestos	4	11	9	24
	Certificado de Existencia y Representación Legal	4	1	1	6
	Incentivo a medallistas y entrenadores	1	1		2
	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia		3		3
	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	2	1		3
	Licencia Remunerada a Deportistas	1	10	8	19
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	1			1
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	3	5		8
	Permiso a estudiantes para representar al país			1	1
	Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	9	3		12
	Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones	6	2	1	9
	Renovación reconocimiento deportivo ligas	21	21	2	44
Total general		613	803	1154	2570