

Informe de Gestión Segundo 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

Segundo 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 Macías Santos – Secretaria Ejecutiva

Alda Fajardo Polanco – Contratista

Sara Beatriz Espinosa – Contratista

Diana Paola Ramírez Tovar - 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

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

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 para 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 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.** 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 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.** Espacio que se brinda a través de las extensiones (2) asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano, línea directa y línea gratuita 01800.

Según la normatividad vigente las peticiones en Coldeportes se encuentran clasificadas en:

Tabla 1.

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 Abril al 30 de Junio de 2017 un total de **1984** peticiones, es decir, se dio una disminución en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **1%** (17 peticiones menos) comparado con el mismo trimestre del año anterior, pasando de **2001** a **1984** peticiones.

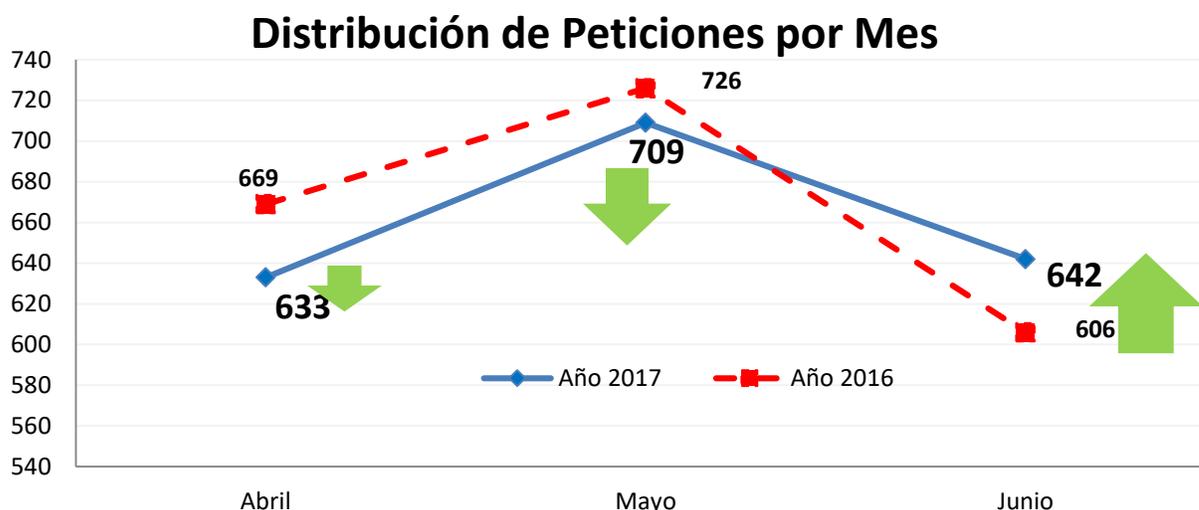
1.1. Distribución de Peticiones por Mes

Tabla N° 1. Distribución de Peticiones por Mes

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	Frecuencia (Abril - Junio 2017)	%	Período anterior (Abril-Junio 2016)	Diferencia	% Crecimiento
Abril	633	32%	669	-36	-5%
Mayo	709	36%	726	-17	-2%
Junio	642	32%	606	36	6%
Total	1984	100%	2001	-17	-1%

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 **713** peticiones, equivalente al **36%** 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.

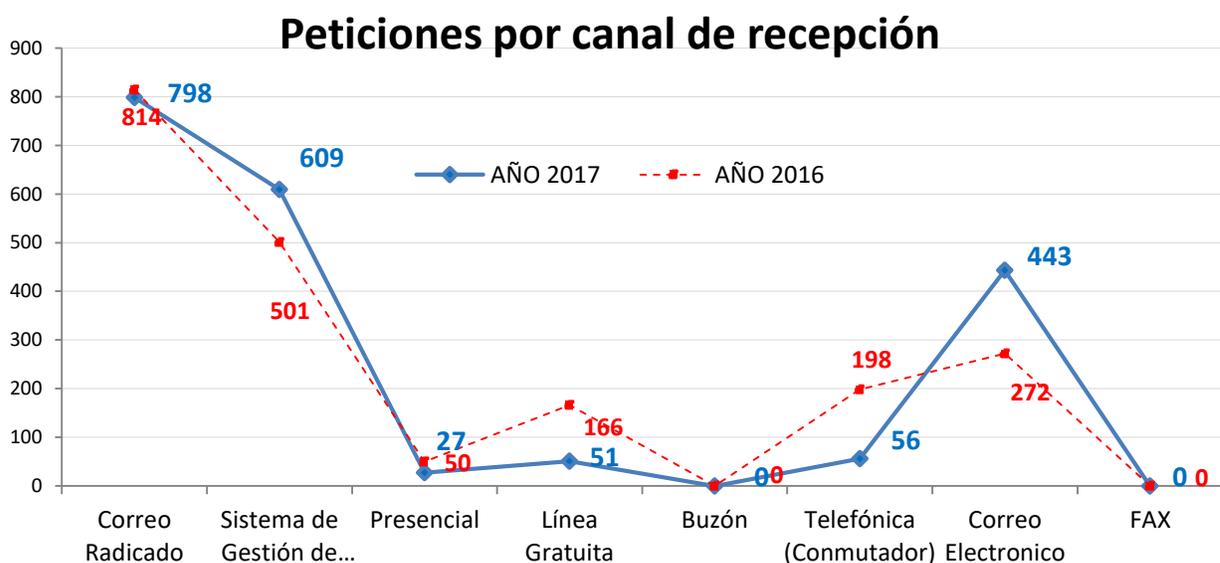
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el Correo Radicado, donde fueron recibidas **798** peticiones, correspondientes al **40%**, seguido del sistema de gestión de peticiones con **609** peticiones, que corresponde al **31%**. Se evidencia una disminución significativa de peticiones registradas por los canales telefónicos (**267 menos que en mismo trimestre del año anterior**), elemento que refuerza la necesidad de tener una planta telefónica donde se filtren todas las llamadas con los criterios de atención al ciudadano, elemento que no permitido dar cumplimiento al decreto 1166 de 2017.

Tabla N° 2. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por Canal de Recepción					
Canal	Frecuencia (Abril-Junio 2017)	Porcentaje	Periodo anterior (Abril - Junio 2016)	Diferencia	% de Crecimiento
Correo Radicado	798	40%	814	-16	-2%
Sistema de Gestión de Peticiones Web	609	31%	501	108	22%
Presencial	27	1%	50	-23	-46%
Línea Gratuita	51	3%	166	-115	-69%
Buzón	0	0%	0	0	0%
Telefónica(Conmutador)	56	3%	198	-142	-72%
Correo Electrónico	443	22%	272	171	63%
FAX	0	0%	0	0	0%
Total	1984	100%	2001	-17	-1%

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.

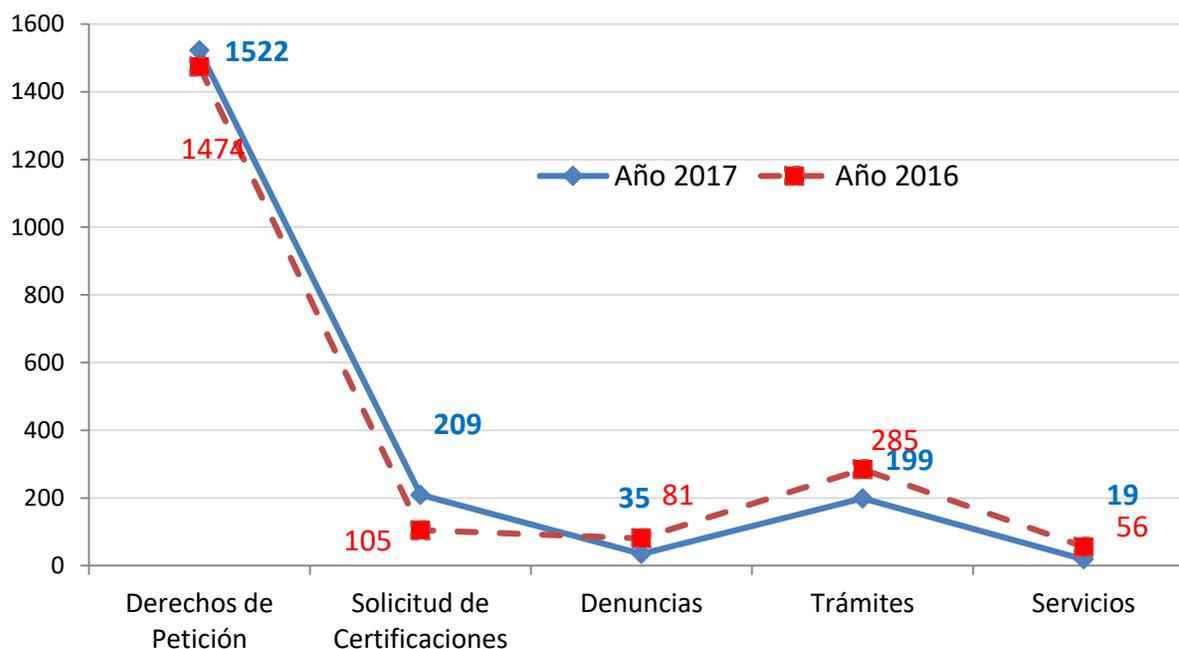
Tabla N° 3. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	Frecuencia (Abril -Junio 2017)	%	Frecuencia (Abril – Junio 2016)	Diferencia	% Crecimiento
Derechos de Petición	1522	76,7%	1474	48	3%
Solicitud de Certificaciones	209	10,5%	105	104	99%
Denuncias	35	1,8%	81	-46	-57%
Trámites	199	10,0%	285	-86	-30%
Servicios	19	1,0%	56	-37	-66%
TOTAL	1984	100%	2001	-17	-1%

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 **1522** siendo el tipo de petición de mayor porcentaje, representando el **76.7%** 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 Junio de 2017.

Tabla N° 4. Estado de Derechos de Petición

Petición por Estado		
PETICIÓN POR ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	1771	89%
En trámite	213	11%
Total general	1984	100%

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

La tabla 5 muestra que de las **1771** peticiones reportadas en el sistema, como cerradas **48*** (3%) diligenciaron la encuesta de percepción de la calidad frente a la respuesta emitida por los funcionarios de Coldeportes

Tabla N° 5. Estado peticiones cerradas

Estado peticiones cerradas		
PETICIÓN POR ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Encuesta diligenciada	1429	81%
Respuesta consultada	48	3%
Respuesta no Consultada en el Sistema	294	17%
Total de Peticiones Cerradas	1771	100%

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

* Los datos de referencia sobre la encuesta diligenciada corresponden solo al total de las peticiones ingresadas en el segundo trimestre de 2017. En el informe general de la encuesta de percepción de la calidad en el servicio se describen en detalle los resultados de la medición de la percepción de calidad.

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

Grupo Interno de Trabajo	Tipo_de_solicitud	tipo	Total	%	
Dirección General	Derechos de Petición	Consulta	1	0,29%	
		Felicitación y/o reconocimiento	1	0,29%	
		Petición	7	2,02%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,29%	
		Total Derechos de Petición	10	2,89%	
Total Dirección General			10	2,89%	
Contratación	Derechos de Petición	Consulta	1	0,29%	
		Petición	12	3,47%	
		Petición de congresista	1	0,29%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	4	1,16%	
		Petición gubernamental	5	1,45%	
	Total Derechos de Petición			23	6,65%
	Solicitud de Certificaciones		Certificación de contrato	78	22,54%
			Certificación de Salarios	3	0,87%
			Certificación Laboral (Ex funcionarios)	4	1,16%
			Otras certificaciones	3	0,87%
Total Solicitud de Certificaciones			88	25,43%	
Total Contratación			111	32,08%	
Supérate	Denuncias	Denuncias	3	0,87%	
	Total Denuncias		3	0,87%	
	Derechos de Petición	Consulta	10	2,89%	
		Felicitación y/o reconocimiento	1	0,29%	
		Petición	192	55,49%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,29%	
		Petición gubernamental	1	0,29%	
		Queja	2	0,58%	
		Reclamo	2	0,58%	

		Sugerencia y/o recomendación	1	0,29%
	Total Derechos de Petición		210	60,69%
Servicios		Actividades de Educación y Prevención	1	0,29%
		Consulta Asistencial CCD	2	0,58%
Total Servicios			3	0,87%
Solicitud de Certificaciones		Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	2	0,58%
		Otras certificaciones	2	0,58%
Total Solicitud de Certificaciones			4	1,16%
Total Supérate			220	63,58%
Comunicaciones	Derechos de Petición	Petición	5	1,45%
	Total Derechos de Petición		5	1,45%
Total Comunicaciones			5	1,45%
Total general			346	100,00%

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 **210 (60,69%)**, correspondientes a la gestión desarrollada por el programa supérate Intercolegiados.

2.2. Secretaría General

Tabla N° 7. Derechos de petición Secretaria General

Grupo Interno de Trabajo	Tipo_de_solicitud	tipo	Total	%	
Secretaria General	Denuncias	Denuncias	3	0,9%	
	Total Denuncias		3	0,9%	
	Derechos de Petición		Petición	4	1,2%
			Petición gubernamental	2	0,6%
			Queja	1	0,3%
	Total Derechos de Petición		7	2,0%	
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	1	0,3%	
Total Solicitud de Certificaciones		1	0,3%		
Total Secretaria General			11	3,2%	
Atención Al Ciudadano	Derechos de Petición	Consulta	36	10,4%	
		Orientación	96	27,8%	
		Petición	37	10,7%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	2	0,6%	
		Petición gubernamental	1	0,3%	
		Queja	3	0,9%	
		Sugerencia y/o recomendación	1	0,3%	
Total Derechos de Petición		176	51,0%		

	Servicios	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	1	0,3%
	Total Servicios		1	0,3%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación Laboral (Ex funcionarios)	1	0,3%
	Total Solicitud de Certificaciones		1	0,3%
	Trámites	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	1	0,3%
	Total Trámites		1	0,3%
Total Atención Al Ciudadano			179	51,9%
Talento Humano	Derechos de Petición	Consulta	1	0,3%
		Petición	19	5,5%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,3%
		Queja	2	0,6%
	Total Derechos de Petición		23	6,7%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	1	0,3%
		Certificación de Salarios	1	0,3%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)		6	1,7%	
Total Solicitud de Certificaciones		8	2,3%	
Total Talento Humano			31	9,0%
Tesorería	Derechos de Petición	Petición	48	13,9%
	Total Derechos de Petición		48	13,9%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	1	0,3%
		Certificación de ingresos y retenciones	24	7,0%
		Certificado de relación de pagos	33	9,6%
		Otras certificaciones	1	0,3%
Total Solicitud de Certificaciones		59	17,1%	
Total Tesorería			107	31,0%
Gestión Administrativa	Derechos de Petición	Petición	7	2,0%
		Petición gubernamental	2	0,6%
	Total Derechos de Petición		9	2,6%
	Servicios	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	1	0,3%
Total Servicios		1	0,3%	
Total Gestión Administrativa			10	2,9%
Gestión Financiera Y Presupuestal	Derechos de Petición	Petición	5	1,4%
	Total Derechos de Petición		5	1,4%
	Solicitud de Certificaciones	Certificado de relación de pagos	2	0,6%
	Total Solicitud de Certificaciones		2	0,6%
Total Gestión Financiera Y Presupuestal			7	2,0%
Total general			345	100,0%

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 **Orientación** con un total de **96 (27.6%)**, correspondiente a la gestión desarrollada por el Grupo Interno De Trabajo de Atención al Ciudadano.

2.3. Oficina Asesora de Planeación

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

Grupo Interno de Trabajo	Tipo de solicitud	tipo	Total	%
Oficina Asesora De Planeación	Derechos de Petición	Consulta	3	11,1%
		Petición	12	44,4%
		Petición gubernamental	6	22,2%
	Total Derechos de Petición		21	77,8%
	Servicios	Cofinanciación a los entes departamentales	1	3,7%
	Total Servicios		1	3,7%
Trámites	Concepto Ejecución de Recursos Telefonía Móvil	4	14,8%	
Total Trámites		4	14,8%	
Total Oficina Asesora De Planeación			26	96,3%
Planeación Y Desarrollo Organizacional	Derechos de Petición	Consulta	1	3,7%
	Total Derechos de Petición		1	3,7%
Total Planeación Y Desarrollo Organizacional			1	3,7%
Total general			27	100,0%

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 **Consulta** General con un total de **12 (44.44%)**.

2.4. Oficina Asesora Jurídica

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

Tipo de solicitud	tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	5	15,6%
	Petición	25	78,1%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	1	3,1%
	Petición gubernamental	1	3,1%
Total Derechos de Petición		32	100,0%

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 **25 (78.13%)**.

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	6	100,0%
Total		6	100,0%

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 **6(100%)**.

2.6. Subdirección General

Tabla N° 11. Derechos de petición Subdirección General

Tipo de solicitud	tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	2	16,7%
	Petición	2	16,7%
	Petición de congresista	5	41,7%
	Petición gubernamental	3	25,0%
Total		12	100,0%

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 Congresista** con un total de **5 (41.7%)**.

2.7. Dirección de Inspección Vigilancia y Control

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

Grupo Interno de Trabajo	Tipo de solicitud	tipo	Total	%
	Denuncias	Denuncias	1	0,2%
	Total Denuncias		1	0,2%
Derechos de Petición		Consulta	34	6,6%
		Petición	150	29,0%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	15	2,9%
		Petición gubernamental	3	0,6%
		Queja	5	1,0%
		Reclamo	2	0,4%
		Total Derechos de Petición		209
Deporte Aficionado	Servicios	Consulta Asistencial CCD	1	0,2%
	Total Servicios		1	0,2%

	Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	7	1,4%	
	Total Solicitud de Certificaciones		7	1,4%	
	Trámites	Certificado de Existencia y Representación Legal	1	0,2%	
		Inscripción de Miembros Federación Deportiva	3	0,6%	
		Inscripción de Reformas Estatutarias	1	0,2%	
		Otorgamiento de personería jurídica de clubes	1	0,2%	
		Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	21	4,1%	
		Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones	1	0,2%	
		Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones	8	1,5%	
		Renovación reconocimiento deportivo ligas	59	11,4%	
		Total Trámites		95	18,4%
Total Deporte Aficionado			313	60,5%	
Deporte Profesional	Derechos de Petición	Consulta	4	0,8%	
		Petición	33	6,4%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	2	0,4%	
		Petición gubernamental	1	0,2%	
		Queja	4	0,8%	
	Total Derechos de Petición		44	8,5%	
	Trámites	Certificado de Existencia y Representación Legal	1	0,2%	
		Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	2	0,4%	
		Total Trámites		3	0,6%
	Total Deporte Profesional			47	9,1%
Dirección De Inspección Vigilancia Y Control	Derechos de Petición	Consulta	1	0,2%	
		Petición	17	3,3%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	4	0,8%	
	Total Derechos de Petición		22	4,3%	
	Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	2	0,4%	
	Total Solicitud de Certificaciones		2	0,4%	
	Trámites	Certificado de Existencia y Representación Legal	2	0,4%	
Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes		1	0,2%		

	Total Trámites		3	0,6%	
Total Dirección De Inspección Vigilancia Y Control			27	5,2%	
Actuaciones Administrativas	Denuncias	Denuncias	21	4,1%	
	Total Denuncias		21	4,1%	
	Derechos de Petición		Consulta	6	1,2%
			Petición	74	14,3%
			Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,2%
			Petición gubernamental	2	0,4%
			Queja	24	4,6%
			Reclamo	1	0,2%
		Total Derechos de Petición		108	20,9%
	Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	1	0,2%	
	Total Solicitud de Certificaciones		1	0,2%	
Total Actuaciones Administrativas			130	25,1%	
Total general			517	100,0%	

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 **150 (29,01%)**, correspondiente a la gestión desarrollada por el Grupo Interno De Trabajo De Deporte Aficionado.

De igual forma el trámite de mayor frecuencia es el de **Renovación reconocimiento deportivo ligas** con un total de **59 (11,41%)**.

2.8. Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

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

Grupo Interno de Trabajo	Tipo de solicitud	tipo	Total	%	
Dirección De Posicionamiento Y Liderazgo Deportivo	Denuncias	Denuncias	1	0,3%	
	Total Denuncias		1	0,3%	
	Derechos de Petición	Petición	16	5,0%	
	Total Derechos de Petición		16	5,0%	
	Solicitud de Certificaciones		Certificación de ingresos y retenciones	1	0,3%
			Otras certificaciones	2	0,6%
		Total Solicitud de Certificaciones		3	0,9%
	Trámites		Autorización de exención de impuestos	61	19,2%
			Licencia Remunerada a Deportistas	21	6,6%
			Otorgamiento de personería jurídica de clubes	1	0,3%
		Permiso a estudiantes para representar al país	1	0,3%	
	Total Trámites		84	26,4%	

Total Dirección De Posicionamiento Y Liderazgo Deportivo			104	32,7%
Desarrollo Psico-Social	Derechos de Petición	Consulta	2	0,6%
		Petición	4	1,3%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,3%
	Total Derechos de Petición		7	2,2%
	Solicitud de Certificaciones	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	7	2,2%
	Total Solicitud de Certificaciones		7	2,2%
	Trámites	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia	1	0,3%
Total Trámites		1	0,3%	
Total Desarrollo Psico-Social			15	4,7%
Deporte Rendimiento Convencional	Derechos de Petición	Consulta	3	0,9%
		Petición	41	12,9%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	3	0,9%
		Petición gubernamental	5	1,6%
	Total Derechos de Petición		52	16,4%
	Trámites	Licencia Remunerada a Deportistas	1	0,3%
		Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones	1	0,3%
Permiso a estudiantes para representar al país		1	0,3%	
Total Trámites		3	0,9%	
Total Deporte Rendimiento Convencional			55	17,3%
Grupo Nacional Antidopaje	Derechos de Petición	Consulta	1	0,3%
		Petición	45	14,2%
		Petición gubernamental	4	1,3%
	Total Derechos de Petición		50	15,7%
Total Grupo Nacional Antidopaje			50	15,7%
Juegos Y Eventos Deportivos	Derechos de Petición	Consulta	3	0,9%
		Petición	10	3,1%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,3%
		Petición gubernamental	2	0,6%
	Total Derechos de Petición		16	5,0%
	Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	2	0,6%
Total Solicitud de Certificaciones		2	0,6%	
Total Juegos Y Eventos Deportivos			18	5,7%
Deporte Rendimiento Paralimpico	Derechos de Petición	Petición	7	2,2%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,3%
	Total Derechos de Petición		8	2,5%

Total Deporte Rendimiento Paralimpico		8	2,5%	
Programas Y Proyectos Deportivos	Derechos de Petición	Consulta	3 0,9%	
		Petición	15 4,7%	
		Petición gubernamental	2 0,6%	
	Total Derechos de Petición		20	6,3%
	Servicios	Actividades de Educación y Prevención	1	0,3%
	Total Servicios		1	0,3%
	Solicitud de Certificaciones	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	22	6,9%
		Total Solicitud de Certificaciones		22
	Trámites	Inclusión al Programa Glorias del Deporte	1	0,3%
		Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia	3	0,9%
Total Trámites		4	1,3%	
Total Programas Y Proyectos Deportivos		47	14,8%	
Centro De Ciencias Al Deporte	Denuncias	Denuncias	1 0,3%	
	Total Denuncias		1	0,3%
	Derechos de Petición	Petición	14	4,4%
		Petición gubernamental	1	0,3%
	Total Derechos de Petición		15	4,7%
	Servicios	Actividades de Educación y Prevención	1	0,3%
		Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	4	1,3%
	Total Servicios		5	1,6%
Total Centro De Ciencias Al Deporte		21	6,6%	
Total general		318	100,0%	

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** con un total de **45 (13,35%)**, correspondiente a la gestión desarrollada por el Grupo Interno De Trabajo Nacional Antidopaje.

De igual forma el trámite de mayor frecuencia es el de **Autorización de exención de impuestos** con un total de **61 (18,10%)**.

2.9. Dirección de Fomento y Desarrollo

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

Grupo Interno de Trabajo	Tipo de solicitud	tipo	Total	%	
Dirección De Posicionamiento Y Liderazgo Deportivo	Denuncias	Denuncias	1	0,3%	
	Total Denuncias		1	0,3%	
	Derechos de Petición	Petición	16	5,0%	
	Total Derechos de Petición		16	5,0%	
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de ingresos y retenciones		1	0,3%
		Otras certificaciones		2	0,6%
	Total Solicitud de Certificaciones		3	0,9%	
	Trámites	Autorización de exención de impuestos		61	19,2%
		Licencia Remunerada a Deportistas		21	6,6%
		Otorgamiento de personería jurídica de clubes		1	0,3%
Permiso a estudiantes para representar al país			1	0,3%	
Total Trámites		84	26,4%		
Total Dirección De Posicionamiento Y Liderazgo Deportivo			104	32,7%	
Desarrollo Psico-Social	Derechos de Petición	Consulta	2	0,6%	
		Petición	4	1,3%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,3%	
	Total Derechos de Petición		7	2,2%	
	Solicitud de Certificaciones	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	7	2,2%	
	Total Solicitud de Certificaciones		7	2,2%	
	Trámites	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia	1	0,3%	
Total Trámites		1	0,3%		
Total Desarrollo Psico-Social			15	4,7%	
Deporte Rendimiento Convencional	Derechos de Petición	Consulta	3	0,9%	
		Petición	41	12,9%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	3	0,9%	
		Petición gubernamental	5	1,6%	
	Total Derechos de Petición		52	16,4%	
	Trámites	Licencia Remunerada a Deportistas	1	0,3%	
		Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones	1	0,3%	
		Permiso a estudiantes para representar al país	1	0,3%	
Total Trámites		3	0,9%		
Total Deporte Rendimiento Convencional			55	17,3%	
Grupo Nacional Antidopaje	Derechos de Petición	Consulta	1	0,3%	
		Petición	45	14,2%	
		Petición gubernamental	4	1,3%	

Total Derechos de Petición		50	15,7%
Total Grupo Nacional Antidopaje		50	15,7%
Juegos Y Eventos Deportivos	Derechos de Petición	Consulta	3 0,9%
		Petición	10 3,1%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1 0,3%
		Petición gubernamental	2 0,6%
	Total Derechos de Petición	16	5,0%
	Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	2 0,6%
Total Solicitud de Certificaciones		2	0,6%
Total Juegos Y Eventos Deportivos		18	5,7%
Deporte Rendimiento Paralimpico	Derechos de Petición	Petición	7 2,2%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1 0,3%
	Total Derechos de Petición	8	2,5%
Total Deporte Rendimiento Paralimpico		8	2,5%
Programas Y Proyectos Deportivos	Derechos de Petición	Consulta	3 0,9%
		Petición	15 4,7%
		Petición gubernamental	2 0,6%
	Total Derechos de Petición	20	6,3%
	Servicios	Actividades de Educación y Prevención	1 0,3%
	Total Servicios	1	0,3%
	Solicitud de Certificaciones	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	22 6,9%
	Total Solicitud de Certificaciones	22	6,9%
	Trámites	Inclusión al Programa Glorias del Deporte	1 0,3%
		Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia	3 0,9%
Total Trámites	4	1,3%	
Total Programas Y Proyectos Deportivos		47	14,8%
Centro De Ciencias Al Deporte	Denuncias	Denuncias	1 0,3%
	Total Denuncias	1	0,3%
	Derechos de Petición	Petición	14 4,4%
		Petición gubernamental	1 0,3%
	Total Derechos de Petición	15	4,7%
	Servicios	Actividades de Educación y Prevención	1 0,3%
		Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	4 1,3%
	Total Servicios	5	1,6%
Total Centro De Ciencias Al Deporte		21	6,6%
Total general		318	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 **16 (19,28%)**, correspondiente a la gestión desarrollada por el grupo interno de trabajo Deporte Escolar.

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

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

Grupo Interno de Trabajo	Tipo_de_solicitud	tipo	Total	%	
Centro De Alto Rendimiento	Derechos de Petición	Petición	19	6,4%	
	Total Derechos de Petición		19	6,4%	
	Servicios	Actividades de Educación y Prevención	1	0,3%	
	Total Servicios		1	0,3%	
Total Centro De Alto Rendimiento			20	6,7%	
Infraestructura	Denuncias	Denuncias	2	0,7%	
	Total Denuncias		2	0,7%	
	Derechos de Petición		Consulta	6	2,0%
			Petición	247	82,9%
			Petición de congresista	2	0,7%
			Petición de Información, copias y/o expedientes	3	1,0%
			Petición gubernamental	6	2,0%
	Total Derechos de Petición		264	88,6%	
	Servicios	Cofinanciación a los entes departamentales	1	0,3%	
	Total Servicios		1	0,3%	
	Total Infraestructura			267	89,6%
Dirección Recursos Y Herramientas	Derechos de Petición	Consulta	1	0,3%	
		Petición	3	1,0%	
		Petición gubernamental	3	1,0%	
	Total Derechos de Petición		7	2,3%	
Total Dirección Recursos Y Herramientas			7	2,3%	
Tecnología De La Información Y De Las Comunicaciones Tic	Derechos de Petición	Petición	1	0,3%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,3%	
	Total Derechos de Petición		2	0,7%	
Total Tecnología De La Información Y De Las Comunicaciones Tic			2	0,7%	
información y estudios del Deporte Estudios	Derechos de Petición	Consulta	1	0,3%	
		Petición	1	0,3%	
	Total Derechos de Petición		2	0,7%	
Total información y estudios del Deporte Estudios			2	0,7%	
Total general			298	100,0%	

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 **248 (88,89%)**, correspondiente a la gestión desarrollada por el grupo interno de trabajo infraestructura.

3. GESTIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1. Atención Telefónica

Durante el segundo trimestre, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió **107** 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.

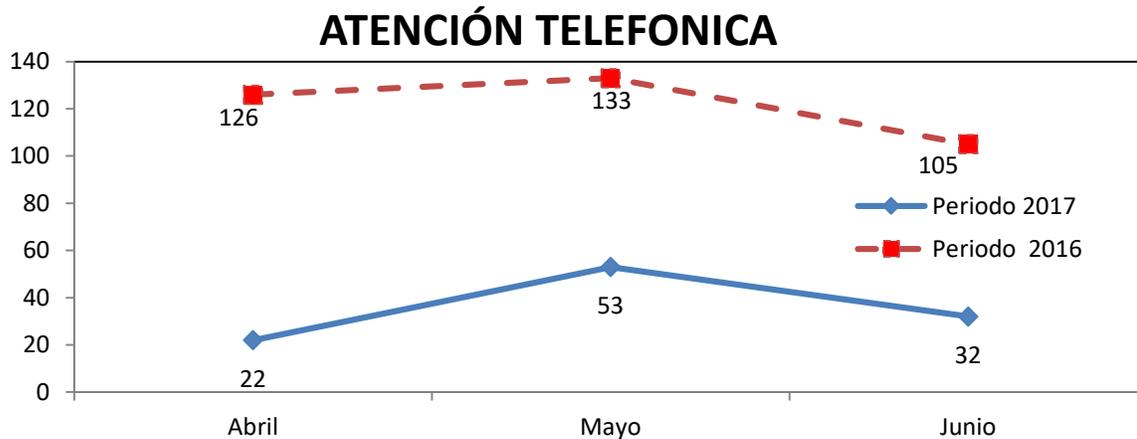
A continuación, se presenta la distribución de la atención de llamadas en cada uno de los meses.

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

Atención Telefónica					
MES	Periodo 2017	%	Periodo 2016	Diferencia	% de crecimiento
Abril	22	21%	126	-104	-83%
Mayo	53	50%	133	-80	-60%
Junio	32	30%	105	-73	-70%
Total General	107	100%	364	-257	-11%

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 **11%**, pasando de **364** llamadas en el año anterior a **107** en este trimestre.

3.2. Atención Presencial

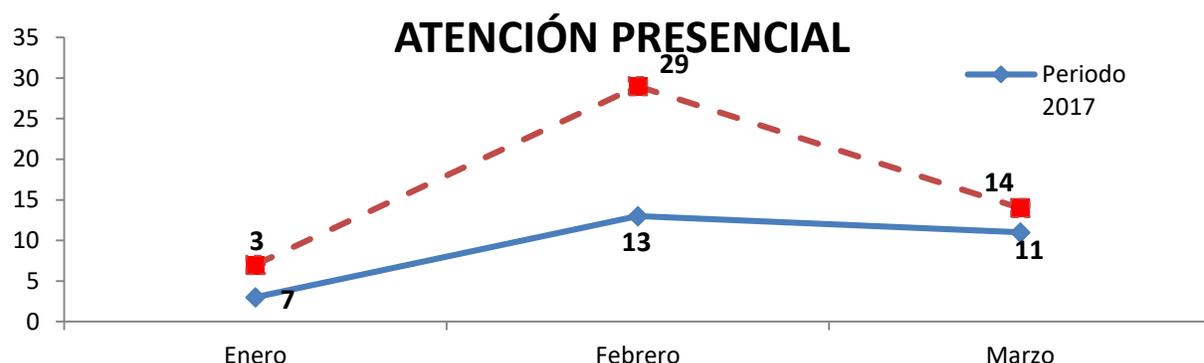
Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 27 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes. Lo cual corresponde al 34% del total de las atenciones registradas y se evidencia una disminución significativa de (23) en comparación con las atenciones 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	3	12%	7	-4	-57%
FEBRERO	13	10%	29	-16	-55%
MARZO	11	12%	14	-3	-21%
Total General	27	34%	50	-23	-46%

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: información sobre escuelas deportivas y datos de Federaciones, ligas e institutos departamentales, Información de la estructura de COLDEPORTES y actividades desarrolladas, información sobre reconocimiento de Ligas y constitución de clubes deportivos.

3.3. Buzones

Se realizaron 12 aperturas para cada uno de los buzones, levantando por parte de los funcionarios de Atención al Ciudadano el acta correspondiente. A través de este medio se recibieron 3 peticiones para el periodo del 1 de Abril de 2017 hasta el 30 de Junio de 2017.

3.5 Negaciones de acceso a la información pública

Durante el trimestre comprendido entre 1 de Abril de 2017 hasta el 30 de Junio 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 Abril de 2017 hasta el 30 de Junio de 2017 no se realizó ningún traslado por competencia de acuerdo a los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.

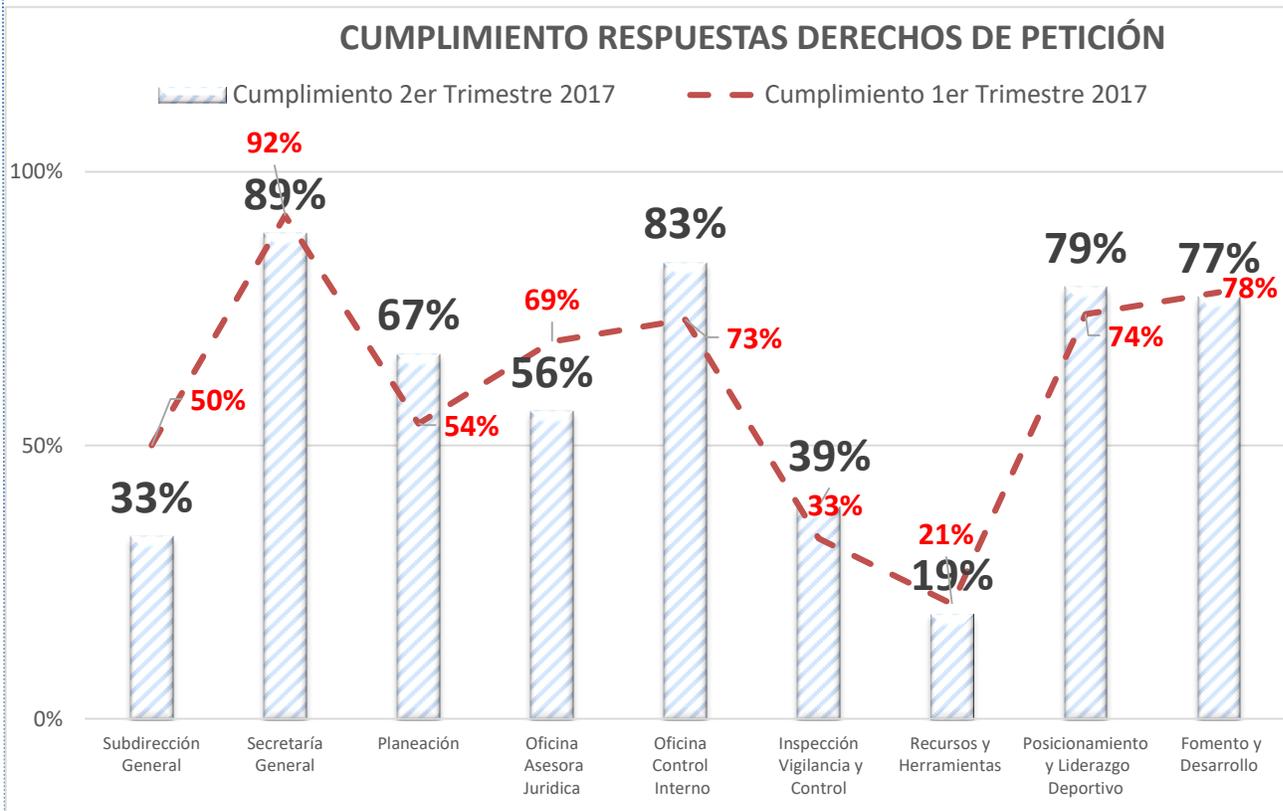
4. INDICADORES DE GESTIÓN

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

Para el Segundo trimestre de 2017 se realizó la revisión de las **1984** peticiones, evidenciando un indicador de respuesta oportuna del **55,7%**. Este dato indica que **880** peticiones tienen respuesta por fuera de los términos de ley correspondientes al **44,3%** 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 (Enero-Marzo de 2017) se observó una disminución del **3.4%** en la oportunidad de la contestación de los derechos de petición pasado del **58.9 %** al **53.5%**. 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 que se podría mejorar mediante más apoyo técnico y capacitación en el manejo de GESDOC, sin embargo, se realizará el análisis de otras causas para implementar acciones de mejora sobre este asunto.

INFORME DE GESTIÓN 2er TRIMESTRE de 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO - COLDEPORTES-

- **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.

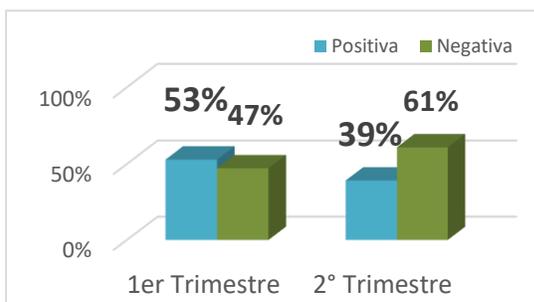
A nivel general se presenta la percepción general de las respuestas los derechos de petición:

Tabla 18. Evaluación de la percepción de la calidad.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	50	24.2%
Bueno	31	15.0%
Regular	112	54.1%
Malo	14	6.8%
Total	207	100%

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 **14%** de la percepción positiva por parte de los ciudadanos frente al trimestre anterior, pasando de **53%** al **39%**.

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 **45%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **55%**.

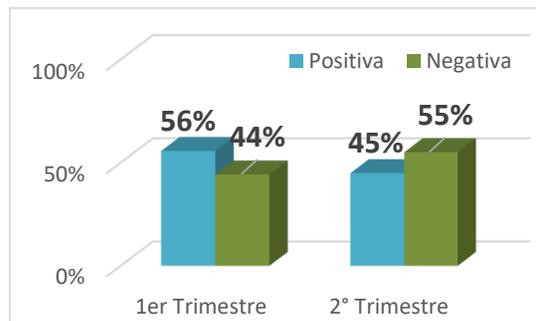
En comparación con el trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem disminuyó el **11%** pasando del **56%** al **45%**

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	18	26%
Bueno	13	19%
Regular	36	52%
Malo	2	3%
Total General	69	100%

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

Grafico 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 **38%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **62%**.

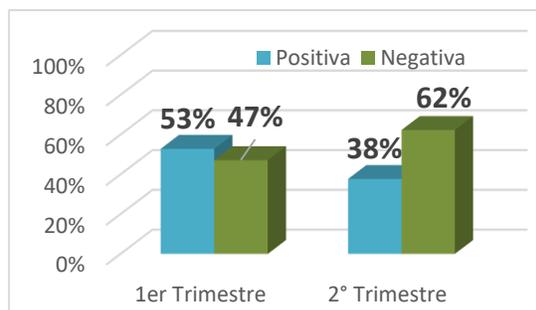
En comparación con el trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem tuvo una disminución del **15%** pasando del **53%** al **38%**.

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	16	23%
Bueno	10	14%
Regular	37	54%
Malo	6	9%
Total General	69	100%

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

Grafico 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.

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 **35%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **52%**.

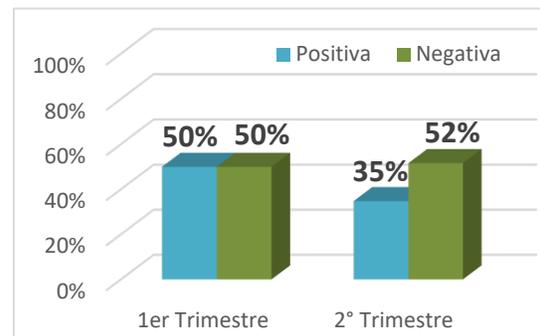
En comparación con el mismo trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem disminuyó en un **27%** pasando del **23%** al **50%**.

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	16	23%
Bueno	8	12%
Regular	39	57%
Malo	6	9%
Total General	69	100%

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 peticiones.

En comparación con el trimestre anterior disminuyó un Como elementos de análisis se evidencia una disminución del **1%** en el diligenciamiento de encuestas, pasando de **70** encuestas en el trimestre anterior a **69*** para el presente período.

* El valor corresponden a las encuestas diligenciadas en el segundo trimestre de 2017 y pueden incluir evaluación de respuestas a peticiones del anterior trimestre.

IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

5. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERES

ACOMPAÑAMIENTO EJERCICIOS DE CARACTERIZACIÓN			
Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Nombre del Ejercicio	Estado / Responsable
Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - GRUPO NACIONAL ANTIDOPAJE 2016	Publicado / Adriana
	Programas y Proyectos Deportivos	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS - Programas y Proyectos Deportivos 2016	Publicado / Diana Gomez
	Deporte Convencional	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS- Deporte Convencional	Pendiente reunión inicial / Tirso Zorro Guío
	Deporte Paralimpico	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Deporte Paralimpico	Pendiente reunión inicial / Juan Pablo Orozco
	Centro de Ciencias del Deporte	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Centro de Ciencias del Deporte	Publicado / Ana Lucia Dominguez
Dirección Inspección Vigilancia y Control	Dirección Inspección Vigilancia y Control	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	En preparación base de datos
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	En preparación bases de datos / Mildrey Meza
	Deporte Escolar	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE ESCOLAR	En preparación base de datos / Hector Marin
	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 2016	En preparación base de datos / Jhon Alejandro Salgado
Secretaría General	Atención al Ciudadano	UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2014- 2016)	Publicado
Secretaría General	Atención al Ciudadano	Caracterización de usuarios del Sistema de Gestión de Peticiones 2017	Publicado

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

En el segundo trimestre del 2017 se recibieron 7 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	04/05/2017	Pasto	Evaluado – Informe realizado
Coldeportes en las Regiones	Dirección de Fomento y Desarrollo	25/05/2017	Mitú	Evaluado – Informe realizado
Coldeportes en las Regiones	Dirección de Fomento y Desarrollo	30/06/2017	Cúcuta	Evaluado – Informe realizado
Audiencia Pública de rendición de cuentas 2016 y proyecto ley del deporte.	Subdirección General	29/06/2017	Pereira	Evaluado - Informe en desarrollo
IV Curso de Agentes de Control Antidopaje.	Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	10/06/2017	Bogotá	Evaluado – Informe realizado
V Curso Nacional Teórico Practico de Actividad Física dirigida Musicalizada.	Dirección de Fomento y Desarrollo	2/06/2017	Villavicencio	Evaluado – Informe realizado
Curso de direccionamiento para los programas departamentales y municipales	Dirección de Fomento y Desarrollo	21/04/2017	Villavicencio	Evaluado – Informe realizado

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 – Ipiales-Nariño

Fecha: Sábado 22 de Abril de 2017

Total Entidades participantes: 91 con 496 servidores públicos

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

Total Asistentes: 11544

Total atenciones Coldeportes: 529 (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.

Información sobre Supérate Intercolegiados

Segunda Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2017 – Dorada-Caldas

Fecha: Sábado 13 de mayo de 2017

Total Entidades participantes: 87 con 378 servidores públicos

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

Total Asistentes: 7259

Total atenciones Coldeportes: 273 (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.

Original firmado por:

Revisó y Aprobó:	Julián 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	
	Diana Paola Ramírez Tovar – Contratista - Diana Paola Ramírez Tovar - Contratista	
Sara Beatriz Espinosa González - 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 Segundo trimestre de 2017.

Tipo de solicitud	Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Denuncias	Denuncias	10	12	13	35
Derechos de Petición	Consulta	40	47	44	131
	Petición	464	351	313	1128
	Petición de congresista	1	5	2	8
	Petición de Información, copias y/o expedientes	6	22	16	44
	Petición gubernamental	12	23	17	52
	Queja	16	12	19	47
	Reclamo	2	3		5
	Sugerencia y/o recomendación		2		2
	Orientación	5	58	39	102
	Felicitación y/o reconocimiento		2		2
	Servicios	Actividades de Educación y Prevención	1	2	1
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos		1	1		2
Consulta Asistencial CCD		1	2		3
Cofinan proy especial carác apoyo asociación		1	1		2
Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte		2	2	2	6
Cofinanciación a los entes departamentales			1	1	2
Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	20	37	26	83
	Certificación de ingresos y retenciones	5	12	9	26
	Certificación Laboral (Ex funcionarios)	4	2	5	11
	Certificado de relación de pagos	4	16	18	38
	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	4	13	15	32
	Otras certificaciones	3	10	7	20
	Certificación de Salarios		1	3	4
Trámites	Autorización de exención de impuestos	13	22	26	61
	Certificado de Existencia y Representación Legal		2	2	4
	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia		4	1	5
	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	2	1	1	4
	Licencia Remunerada a Deportistas	1	7	14	22
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	2	8	11	21
	Permiso a estudiantes para representar al país		1	1	2
	Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	3			3
	Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones		5	3	8
	Renovación reconocimiento deportivo ligas	9	24	26	59
	Inscripción de Reformas Estatutarias		1		1
	Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones		1	1	2
	Concepto Ejecución de Recursos Telefonía Móvil			4	4
	Otorgamiento de personería jurídica de clubes			2	2
Total general		632	713	642	1987