

Informe de Gestión Tercer Trimestre



SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO



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

COLDEPORTES

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

2017



INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Tercer 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

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 Agosto 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 julio al 30 de Septiembre de 2017 un total de **2071** peticiones, es decir, se dio una disminución en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **12%** (277 peticiones menos) comparado con el mismo trimestre del año anterior, pasando de **2348** a **2071** peticiones.

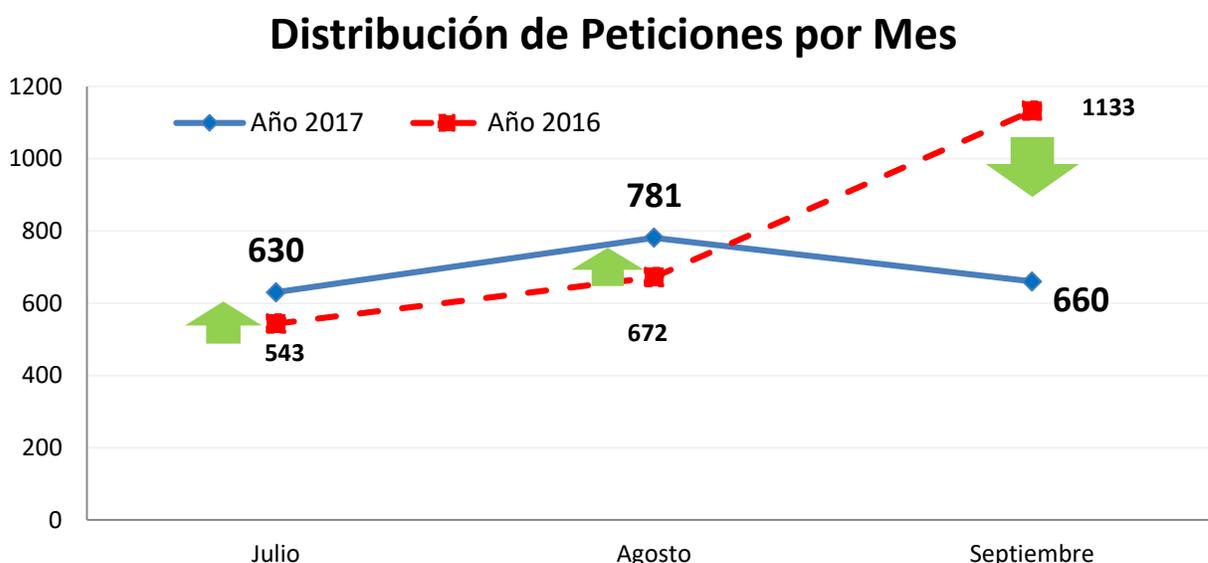
1.1. Distribución de Peticiones por Mes

Tabla N° 1. Distribución de Peticiones por Mes

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	Frecuencia (Julio - Septiembre 2017)	%	Período anterior (Julio-Septiembre 2016)	Diferencia	% Crecimiento
Julio	630	30%	543	87	16%
Agosto	781	38%	672	109	16%
Septiembre	660	32%	1133	-473	-42%
Total	2071	100%	2348	-277	-12%

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 **Agosto**, con una frecuencia de **781** peticiones, equivalente al **38%** 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.

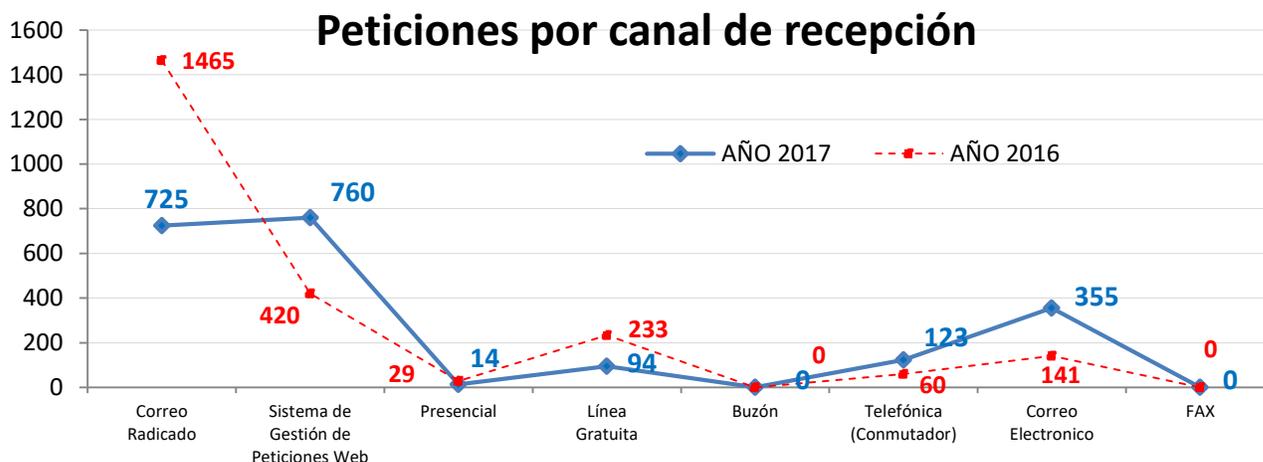
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el **Sistema de Gestión de Peticiones Web**, donde fueron recibidas **760** peticiones, correspondientes al **37%**, seguido del Correo radicado con 725 peticiones, que corresponde al **35%**. Se evidencia una disminución significativa de peticiones registradas por correo radicado 740 peticiones menos que el trimestre del año anterior y un aumento de peticiones por el sistema de gestión de peticiones web.

Tabla N° 2. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por Canal de Recepción					
Canal	Frecuencia (Julio-septiembre 2017)	Porcentaje	Periodo anterior (julio-septiembre 2016)	Diferencia	% de Crecimiento
Correo Radicado	725	35%	1465	-740	-51%
Sistema de Gestión de Peticiones Web	760	37%	420	340	81%
Presencial	94	1%	29	-15	-52%
Línea Gratuita	51	5%	233	-139	-60%
Buzón	0	0%	0	0	0%
Telefónica (Conmutador)	123	6%	60	63	105%
Correo Electronico	355	17%	141	214	152%
FAX	0	0%	0	0	0%
Total	2071	100%	2348	-277	-12%

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

Gráfico N° 2 Peticiones por canal de recepción



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

1.3. Distribución por tipo de Petición

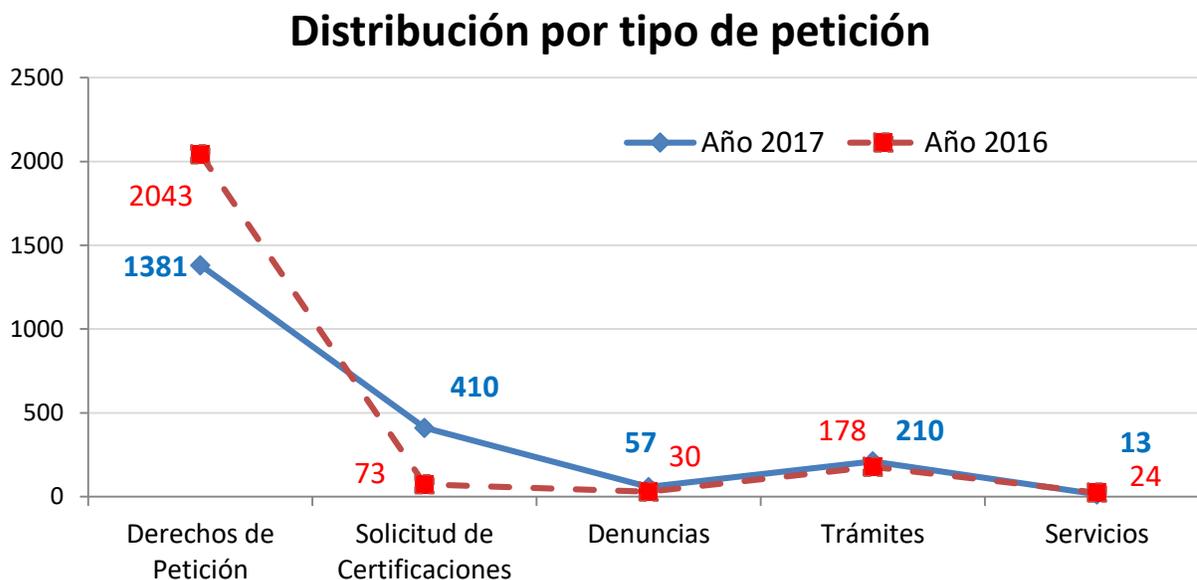
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de petición.

Tabla N° 3. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	Frecuencia (Julio -Septiembre 2017)	%	Frecuencia (Julio – Septiembre 2016)	Diferencia	% Crecimiento
Derechos de Petición	1381	66,7%	2043	-662	-32%
Solicitud de Certificaciones	410	19,8%	73	337	462%
Denuncias	57	2,8%	30	27	90%
Trámites	210	10,1%	178	32	18%
Servicios	13	0,6%	24	-11	-46%
TOTAL	2071	100%	2348	-277	-12%

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

Gráfico N° 3. Distribución por tipo de Petición



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

El tipo de petición más frecuente durante el actual trimestre, corresponde a Derechos de petición, con un total de **1381** siendo el tipo de petición de mayor porcentaje, representando el **66.7%** 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 Septiembre de 2017.

Tabla N° 4. Estado de Derechos de Petición

Petición por Estado		
PETICIÓN POR ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	1770	85%
En trámite	301	15%
Total general	2071	100%

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

La tabla 5 muestra que de las **1770** peticiones reportadas en el sistema, como cerradas **44*** (2%) 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	44	2%
Respuesta consultada	439	25%
Respuesta no Consultada en el Sistema	1287	73%
Total de Peticiones Cerradas	1770	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 tercer 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	Derechos de Petición	Consulta	1	0.3%	
		Petición	4	1.3%	
		Petición gubernamental	1	0.3%	
	Total Derechos de Petición		6	2%	
Total dirección			6	2%	
Grupo interno de trabajo comunicaciones	Derechos de Petición	Consulta	1	0.3%	
		Petición	2	0.7%	
	Total Derechos de Petición		3	1%	
Total grupo interno de trabajo comunicaciones			3	1%	
Grupo interno de trabajo de contratación	Derechos de Petición	Consulta	1	0.3%	
		Petición	10	3.4%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	2	0.7%	
		Petición gubernamental	2	0.7%	
	Total Derechos de Petición		15	5%	
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato		124	41.8%
		Certificación de Salarios		2	0.7%
		Certificación Laboral (Ex funcionarios)		5	1.7%
Otras certificaciones			2	0.7%	
Total Solicitud de Certificaciones		133	45%		
Total grupo interno de trabajo de contratación			148	50%	
Supérate	Denuncias	Denuncias	6	2.0%	
	Total Denuncias		6	2%	
	Derechos de Petición	Consulta		4	1.3%
		Petición		111	37.4%
		Petición de Información, copias y/o expedientes		2	0.7%
		Petición gubernamental		1	0.3%
		Queja		8	2.7%
		Reclamo		4	1.3%
	Total Derechos de Petición		130	44%	
	Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones		4	1.3%

Total Solicitud de Certificaciones		4	1%
Total supérate		140	47%
Total general		297	100%

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

El tipo de solicitud de certificación de mayor trámite por la dirección General por la Dirección General para el actual trimestre es el de **Certificación de Contrato** con un total de 124 (**41,8%**), correspondientes a la gestión desarrollada por el Grupo Interno de Trabajo de Contratación.

El Derecho de Petición de mayor trámite fue la Petición General con un total de 111(37.4%), correspondiente a la gestión desarrollada del programa Supérate Intercolegiados.

2.2. Secretaría General

Tabla N° 7. Derechos de petición Secretaria General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO	TIPO_DE_SOLICITUD	TIPO	TOTAL	%
Grupo interno de trabajo atención al ciudadano	Denuncias	Denuncias	2	0%
		Consulta	51	8%
	Derechos de Petición	Orientación	183	30%
		Petición	51	8%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	2	0%
		Petición gubernamental	1	0%
		Queja	3	0%
		Sugerencia y/o recomendación	1	0%
Total grupo interno de trabajo atención al ciudadano			306	50%
Grupo interno de trabajo gestión administrativa	Derechos de Petición	Consulta	1	0%
		Petición	5	1%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	2	0%
		Petición gubernamental	1	0%
		Queja	1	0%
Total grupo interno de trabajo gestión administrativa			10	2%
Grupo interno de trabajo gestión financiera y presupuestal	Derechos de Petición	Consulta	1	0%
		Petición	4	1%
	Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	1	0%
Total grupo interno de trabajo gestión financiera y presupuestal			6	1%
Grupo interno de trabajo talento humano	Derechos de Petición	Consulta	3	0%
		Petición	40	7%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	1	0%
		Certificación de Salarios	1	0%

		Certificación Laboral (Ex funcionarios)	7	1%
		Otras certificaciones	2	0%
Total grupo interno de trabajo talento humano			54	9%
Grupo interno de trabajo tesorería	Derechos de Petición	Consulta	3	0%
		Petición	5	1%
		Petición gubernamental	1	0%
	Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	3	0%
		Certificación de ingresos y retenciones	170	28%
		Certificación de Salarios	1	0%
		Certificado de relación de pagos	22	4%
		Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	3	0%
		Otras certificaciones	6	1%
		Total grupo interno de trabajo tesorería		
Secretaria general	Denuncias	Denuncias	2	0%
	Derechos de Petición	Petición	7	1%
		Petición gubernamental	4	1%
		Queja	7	1%
Total secretaria general			20	3%
Total general			610	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 **Orientación** con un total de **183 (30%)**, 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	%
Grupo interno de trabajo planeación y desarrollo organizacional	Derechos de Petición	Petición	1	3%
		Total Derechos de Petición	1	3%
Total grupo interno de trabajo planeación y desarrollo organizacional			1	3%
Oficina asesora de planeación	Derechos de Petición	Consulta	3	9%
		Petición	11	32%
		Petición de congresista	3	9%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	2	6%
		Petición gubernamental	1	3%
	Total Derechos de Petición	20	59%	
Trámites		Concepto Ejecución de Recursos Telefonía Móvil	13	38%

	Total Trámites	13	38%
Total oficina asesora de planeación		33	97%
Total general		34	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 petición general con un total de **11 (32%)**.

2.4. Oficina Asesora Jurídica

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

GRUPO INTERNO DE TRABAJO	TIPO_DE_SOLICITUD	TIPO	TOTAL	%	
Oficina jurídica	Denuncias	Denuncias	1	7%	
	Total Denuncias		1	7%	
	Derechos de Petición	Petición		10	67%
		Petición de congresista		1	7%
		Petición gubernamental		2	13%
		Queja		1	7%
Total Derechos de Petición		14	93%		
Total oficina jurídica		15	100%		
Total general		15	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 **10 (67%)**.

2.5. Oficina de Control Interno

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

GRUPO INTERNO DE TRABAJO	TIPO DE SOLICITUD	TIPO	TOTAL	%
Oficina de control interno	Derechos de Petición	Petición	2	50%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	2	50%
	Total Derechos de Petición		4	100%
Total oficina de control interno		4	100%	
Total general		4	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 **2(50%)** y la Petición de Información, copias y/o expedientes con un total de **2(50%)**.

2.6. Subdirección General

Tabla N° 11. Derechos de petición Subdirección General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO	TIPO DE SOLICITUD	TIPO	TOTAL	%
Subdirección general	Derechos de Petición	Petición	9	64%
		Petición de congresista	3	21%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	7%
		Petición gubernamental	1	7%
	Total Derechos de Petición		14	100%
Total subdirección general			14	100%
Total general			14	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** con un total de **9 (64%)**.

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	%	
Dirección de inspección vigilancia y control	Derechos de petición	Consulta	2	0%	
		Felicitación y/o reconocimiento	1	0%	
		Petición	14	3%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0%	
	Total derechos de petición		18	4%	
	Solicitud de certificaciones	Otras certificaciones	2	0%	
	Total solicitud de certificaciones		2	0%	
	Trámites	Certificado de Existencia y Representación Legal	Renovación reconocimiento deportivo ligas	3	1%
			Renovación reconocimiento deportivo ligas	1	0%
	Total trámites		4	1%	
	Total dirección de inspección vigilancia y control			24	5%
Grupo interno de trabajo actuaciones administrativas	Denuncias	Denuncias	38	8%	
	Total denuncias		38	8%	
	Derechos de petición	Consulta	10	2%	
		Petición	68	14%	
		Petición de Información, copias y/o expedientes	10	2%	
		Petición gubernamental	4	1%	
		Queja	33	7%	
		Reclamo	3	1%	
	Total derechos de petición		128	27%	



	Trámites	Renovación reconocimiento deportivo ligas	1	0%
	Total trámites		1	0%
Total grupo interno de trabajo actuaciones administrativas			167	35%
Grupo interno de trabajo deporte aficionado	Derechos de petición	Consulta	29	6%
		Petición	86	18%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	23	5%
		Petición gubernamental	2	0%
		Queja	1	0%
		Reclamo	1	0%
		Sugerencia y/o recomendación	1	0%
		Total derechos de petición	143	30%
	Servicios	Consulta Asistencial CCD	2	0%
	Total servicios		2	0%
	Solicitud de certificaciones	Otras certificaciones	4	1%
	Total solicitud de certificaciones		4	1%
	Trámites	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	1	0%
		Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	2	0%
		Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	23	5%
		Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones	1	0%
		Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones	2	0%
	Renovación reconocimiento deportivo ligas	72	15%	
	Total trámites	101	21%	
Total grupo interno de trabajo deporte aficionado			250	52%
Grupo interno de trabajo deporte profesional	Denuncias	Denuncias	2	0%
	Total denuncias		2	0%
	Derechos de petición	Consulta	1	0%
		Petición	28	6%
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0%
		Petición gubernamental	1	0%
		Queja	1	0%
		Total derechos de petición	32	7%
	Trámites	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	1	0%
		Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	1	0%
	Total trámites	2	0%	

Total grupo interno de trabajo deporte profesional	36	8%
Total general	477	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 Inspección, Vigilancia y Control para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de 86 (18%), 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 **72 (15%)**.

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	Derechos de Petición	Consulta	1	0%	
		Petición	6	2%	
		Reclamo	1	0%	
	Total Derechos de Petición			8	2%
	Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	1	0%	
	Total Solicitud de Certificaciones			1	0%
	Trámites	Autorización de exención de impuestos		45	14%
		Licencia Remunerada a Deportistas		37	11%
		Permiso a estudiantes para representar al país		4	1%
	Total Trámites			86	27%
Total Dirección De Posicionamiento Y Liderazgo Deportivo			95	30%	
Grupo Interno De Trabajo Ciencias Aplicadas Al Deporte - Ccd	Denuncias	Denuncias	1	0%	
	Total Denuncias			1	0%
	Derechos de Petición	Consulta	1	0%	
		Petición	28	9%	
	Total Derechos de Petición			29	9%
	Servicios	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	5	2%	
	Total Servicios			5	2%
	Trámites	Licencia Remunerada a Deportistas	1	0%	
	Total Trámites			1	0%
	Total grupo interno de trabajo ciencias aplicadas al deporte - ccd			36	11%
Grupo Interno De Trabajo Deporte Rendimiento Convencional	Denuncias	Denuncias	3	1%	
	Total Denuncias			3	1%
	Derechos de Petición	Consulta	5	2%	
		Petición		47	15%
		Petición de Información, copias y/o expedientes		4	1%
		Petición gubernamental		5	2%



		Queja	3	1%
	Total Derechos de Petición		64	20%
Total grupo interno de trabajo deporte rendimiento convencional				
	Denuncias	Denuncias	1	0%
Grupo interno de trabajo deporte rendimiento paralímpico	Total denuncias		1	0%
	Derechos de petición	Petición	9	3%
		Petición gubernamental	1	0%
	Total derechos de petición		10	3%
Total grupo interno de trabajo deporte rendimiento paralímpico				
Grupo interno de trabajo desarrollo psico-social	Derechos de petición	Consulta	1	0%
		Petición	4	1%
		Petición gubernamental	1	0%
	Total derechos de petición		6	2%
	Solicitud de certificaciones	Certificación de salarios	1	0%
		Deportista apoyado o glorias del deporte	7	2%
	Total solicitud de certificaciones		8	2%
Total grupo interno de trabajo desarrollo psico-social				
Grupo interno de trabajo grupo nacional antidopaje	Derechos de petición	Consulta	1	0%
		Petición	37	11%
		Petición gubernamental	2	1%
		Reclamo	1	0%
	Total derechos de petición		41	13%
Total grupo interno de trabajo grupo nacional antidopaje				
Grupo interno de trabajo juegos y eventos deportivos	Derechos de petición	Petición	11	3%
		Petición gubernamental	1	0%
	Total derechos de petición		12	4%
Total grupo interno de trabajo juegos y eventos deportivos				
Grupo interno de trabajo programas y proyectos deportivos	Derechos de petición	Consulta	1	0%
		Petición	10	3%
		Petición gubernamental	1	0%
	Total derechos de petición		12	4%
	Solicitud de certificaciones	Certificación de contrato	1	0%
		Certificación de ingresos y retenciones	3	1%
		Certificación de salarios	1	0%
		Certificado de relación de pagos	1	0%
		Deportista apoyado o glorias del deporte	27	8%
		Otras certificaciones	1	0%
Total solicitud de certificaciones		34	11%	
Total grupo interno de trabajo programas y proyectos deportivos				
Total general			322	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** con un total de **47 (15%)**.

correspondiente a la gestión desarrollada por el Grupo Interno De Trabajo deporte rendimiento convencional.

De igual forma el trámite de mayor frecuencia es el de **Autorización de exención de impuestos** con un total de **45 (14%)**.

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 fomento y desarrollo	Derechos de Petición	Consulta	2	3%	
		Petición	8	13%	
		Petición gubernamental	1	2%	
	Total Derechos de Petición		11	17%	
Total dirección de fomento y desarrollo			11	17%	
Grupo interno de trabajo actividad física	Derechos de Petición	Consulta	1	2%	
		Petición	8	13%	
	Total Derechos de Petición		9	14%	
Total grupo interno de trabajo actividad física			9	14%	
Grupo interno de trabajo deporte escolar	Derechos de Petición	Petición	15	23%	
		Petición gubernamental	1	2%	
	Total Derechos de Petición		16	25%	
Total grupo interno de trabajo deporte escolar			16	25%	
Grupo interno de trabajo deporte social comunitario	Denuncias	Denuncias	1	2%	
	Total Denuncias		1	2%	
	Derechos de Petición	Consulta		1	2%
		Petición		12	19%
		Petición de Información, copias y/o expedientes		1	2%
		Queja		1	2%
Total Derechos de Petición		15	23%		
Total grupo interno de trabajo deporte social comunitario			16	25%	
Grupo interno de trabajo recreación	Derechos de Petición	Consulta	1	2%	
		Petición	10	16%	
		Queja	1	2%	
	Total Derechos de Petición		12	19%	
Total grupo interno de trabajo recreación			12	19%	
Total general			64	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 **15 (23%)**, 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	%	
Dirección recursos y herramientas del sistema nacional	Derechos de petición	Petición	1	0%	
		Petición de congresista	2	1%	
		Petición gubernamental	4	2%	
	Total derechos de petición			7	3%
Total dirección recursos y herramientas del sistema nacional			7	3%	
Grupo interno de trabajo centro de alto rendimiento	Derechos de petición	Petición	8	3%	
		Petición gubernamental	1	0%	
		Sugerencia y/o recomendación	1	0%	
	Total derechos de petición			10	4%
Total grupo interno de trabajo centro de alto rendimiento			10	4%	
Grupo interno de trabajo infraestructura	Derechos de petición	Consulta	9	4%	
		Petición	178	76%	
		Petición de congresista	1	0%	
		Petición de información, copias y/o expedientes	6	3%	
		Petición gubernamental	13	6%	
		Queja	2	1%	
		Reclamo	2	1%	
	Total derechos de petición			211	90%
	Servicios	Cofinan proy especial carác apoyo asociación	1	0%	
		Cofinanciación a los entes departamentales	1	0%	
Consulta asistencial ccd		1	0%		
Total servicios			3	1%	
Total grupo interno de trabajo infraestructura			214	91%	
Grupo interno de trabajo investigación	Derechos de petición	Consulta	1	0%	
		Petición gubernamental	1	0%	
	Total derechos de petición			2	1%
Total grupo interno de trabajo investigación			2	1%	
Grupo interno de trabajo tecnología de la información y de las comunicaciones tic	Derechos de petición	Petición gubernamental	1	0%	
	Total derechos de petición			1	0%
Total grupo interno de trabajo tecnología de la información y de las comunicaciones tic			1	0%	
Total general			234	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 **178 (76%)**, 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 tercer trimestre, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió **217** 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.

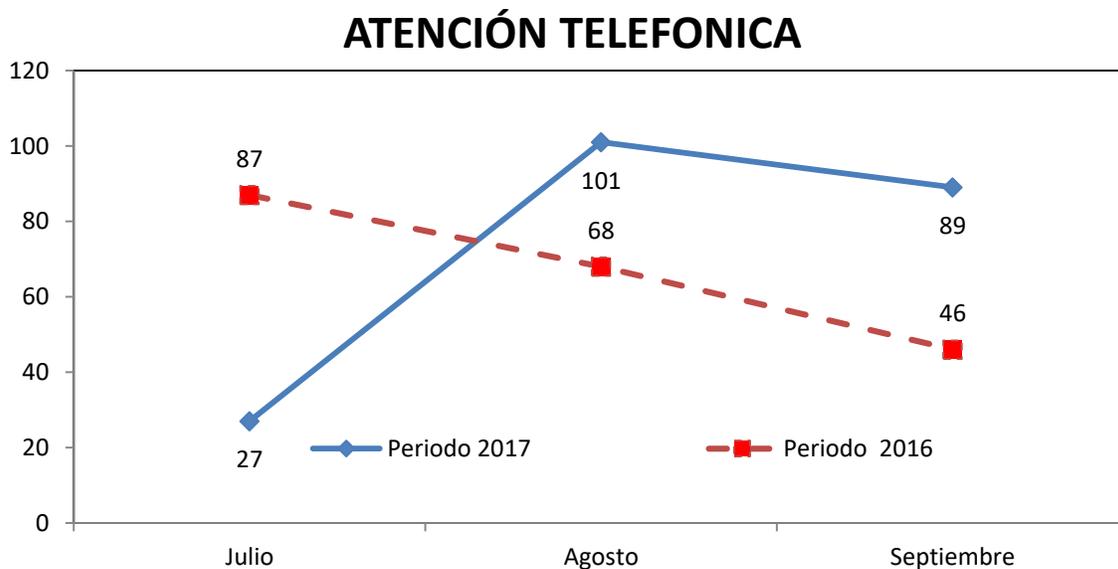
A continuación, se presenta la distribución de la atención de llamadas en cada uno de los meses.

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

Atención Telefónica					
MES	Periodo 2017	%	Periodo 2016	Diferencia	% de crecimiento
Julio	27	21%	87	-60	-69%
Agosto	101	50%	68	33	49%
Septiembre	89	30%	46	43	93%
Total General	107	100%	364	16	8%

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 un incremento en el registro de las llamadas del **8%**, pasando de **201** llamadas en el año anterior a **217** en este trimestre.

3.2. Atención Presencial

Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 14 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes. Lo cual corresponde al 34% del total de las atenciones registradas y se evidencia una disminución significativa de (15) en comparación con las atenciones presenciales del mismo periodo del año anterior.

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

ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	Periodo 2017	Porcentaje	Periodo 2016	Diferencia	% de crecimiento
JULIO		12%	6	-5	-83%
AGOSTO	1	10%	6	-1	-17%
SEPTIEMBRE	5	12%	17	-9	-53%
Total General	8	34%	29	-15	-52%

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 Julio de 2017 hasta el 30 de Septiembre de 2017.



3.5 Negaciones de acceso a la información pública

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

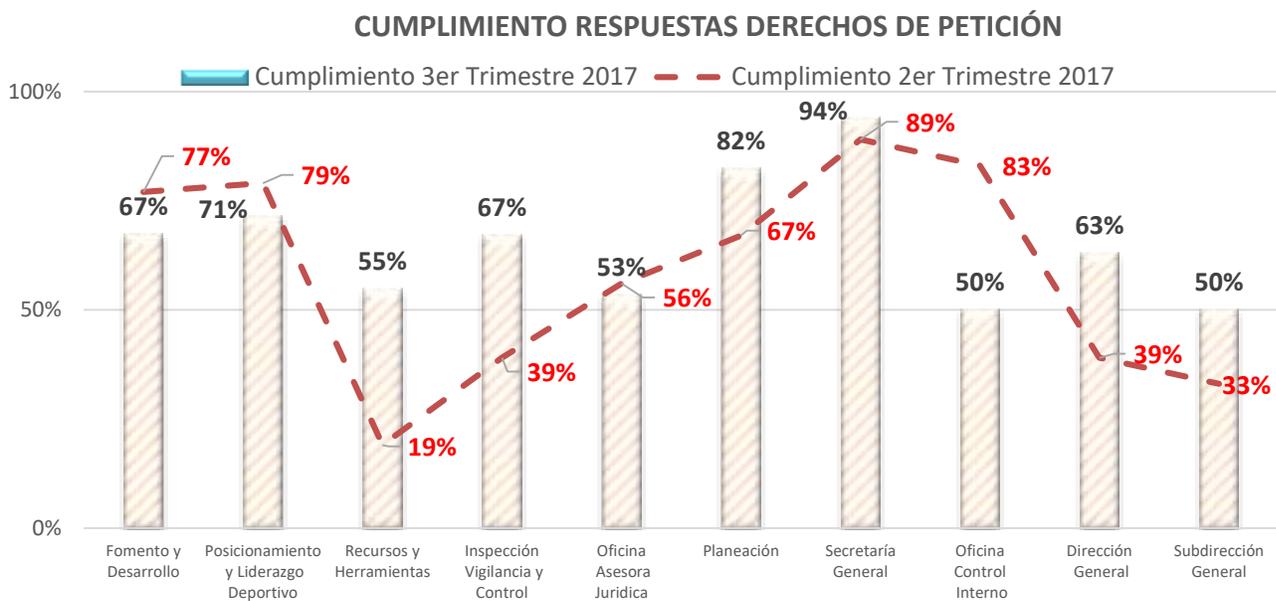
4. INDICADORES DE GESTIÓN

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

Para el tercer trimestre de 2017 se realizó la revisión de las **2071** peticiones, evidenciando un indicador de respuesta oportuna del **73,7%**. Este dato indica que **545** peticiones tienen respuesta por fuera de los términos de ley correspondientes al **26,3%** 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 (Abril-Junio de 2017) se observó un aumento del **18%** en la oportunidad de la contestación de los derechos de petición pasado del **55,7 %** al **73,7%**. Esta tendencia permite identificar un crecimiento positivo sin embargo se debe responder los derecho de petición al 100% dentro de términos de ley algunas de las causas de este incumplimiento se debe al inadecuado manejo del sistema de gestión documental que se podría mejorar mediante más apoyo técnico y capacitación en el manejo de GESDOC.

- **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.

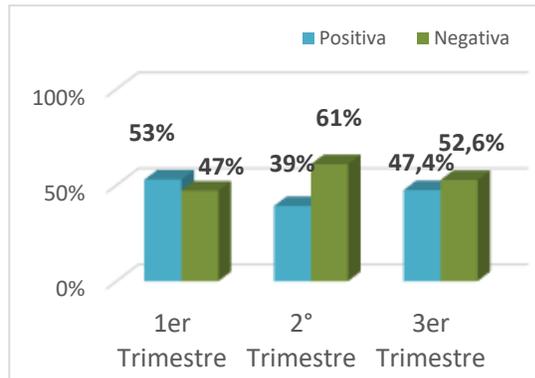
A nivel general se presenta la percepción general de las respuestas los derechos de petición:

Tabla 18. Evaluación de la percepción de la calidad.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	62	32.3%
Bueno	29	15.1%
Regular	22	11.5%
Malo	79	41.1%
Total	192	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 un aumento del **8.4%** de la percepción positiva por parte de los ciudadanos frente al trimestre anterior, pasando de **39%** al **47.4%**.

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

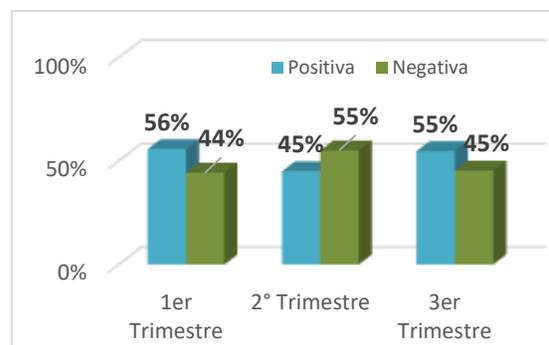
En comparación con el trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem aumento el **10%** pasando del **45%** al **55%**

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	22	34%
Bueno	13	20%
Regular	6	9%
Malo	23	36%
Total General	64	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 **45%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **55%**.

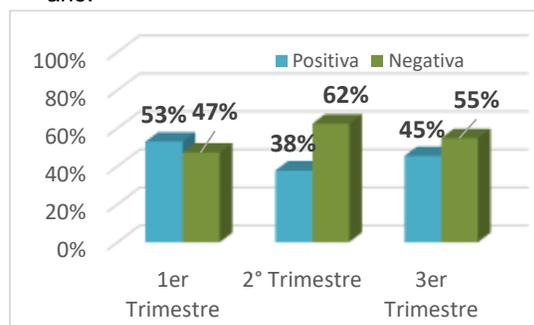
En comparación con el trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem tuvo un aumento del **7%** pasando del **38%** al **43%**.

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	20	31%
Bueno	9	14%
Regular	8	13%
Malo	27	42%
Total General	64	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 **42%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **58%**.

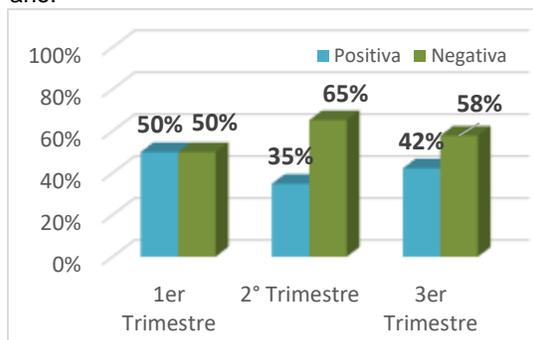
En comparación con el mismo trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem se incrementó en un **7%** pasando de **35%** al **42%**.

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	20	31%
Bueno	7	11%
Regular	8	13%
Malo	29	45%
Total General	64	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 disminuyo Como elemento de análisis se evidencia una disminución del **1%** en el diligenciamiento de encuestas, pasando de **69** encuestas en el trimestre anterior a **64*** 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

Tabla 22. Desarrollo ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Indicador institucional de caracterizaciones vigentes			29,03%	Indicador de acompañamientos GIT atención al ciudadano		77,42%
Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Fecha de acompañamiento	Estado	Nombre del Ejercicio	Observaciones	
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	1/03/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO NACIONAL ANTIDOPAJE 2016	Pendiente infografía	
	Programas y Proyectos Deportivos	11/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Programas y Proyectos Deportivos 2016	Pendiente infografía	
	Deporte Rendimiento Convencional	14/08/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Deporte Convencional	Pendiente infografía	
	Deporte Rendimiento Paralímpico	11/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Deporte Paralímpico	Pendiente infografía	
	Centro de Ciencias del Deporte CCD	5/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Centro de Ciencias del Deporte	Pendiente infografía	
Indicador Dirección	Juegos y Eventos Deportivos	6/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Juegos y Eventos Deportivos	Pendiente infografía	
100%	Desarrollo Psicosocial	5/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Desarrollo Psicosocial	Pendiente infografía	
Inspección Vigilancia y Control	Deporte Profesional	25/10/2017	No tiene		En preparación base de datos	
Indicador Dirección	Deporte Aficionado	Sin acompañamiento	No tiene		No han solicitado acompañamiento	
0%	Actuaciones Administrativas	Sin acompañamiento	No tiene		No han solicitado acompañamiento	
Fomento y Desarrollo	Recreación	17/07/2017	No tiene		En preparación base de datos	
	Actividad Física	10/10/2017	No tiene		En preparación base de datos	
Indicador Dirección	Deporte Escolar	6/09/2017	No tiene		En preparación base de datos	
0%	Deporte Social Comunitario	6/09/2017	No tiene		En preparación base de datos	

INFORME DE GESTIÓN 3er TRIMESTRE de 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO - COLDEPORTES-

Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento CAR	31/07/2017	Vigente	Caracterización de usuarios Centro de Alto Rendimiento 2016	Pendiente infografía
	Información y Estudios del Deporte	14/09/2017	No tiene		En preparación base de datos
Indicador Dirección	Laboratorio Control Dopaje	Sin acompañamiento	No tiene		No han solicitado acompañamiento
25%	Infraestructura	20/10/2017	No tiene		En revisión para infografía
Secretaría General	Atención al Ciudadano	1/06/2017	Vigente	UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2014- 2016) Caracterización de usuarios del Sistema de Gestión de Peticiones 2017	En revisión para infografía
	Gestión Administrativa	26/10/2017	No tiene		En preparación base de datos
	Gestión Financiera y Presupuestal	Sin acompañamiento	No tiene		No han solicitado acompañamiento
Indicador Secretaria	Tesorería	25/10/2017	No tiene		En preparación base de datos
20%	Talento Humano	25/10/2017	No tiene		En preparación base de datos
Oficina Asesora de Planeación	Planeación y Desarrollo Organizacional	25/10/2017	No tiene		En preparación base de datos
Oficina Control Interno	Oficina Control Interno	18/10/2017	No tiene		En preparación base de datos
Dirección General	Contratación	Sin acompañamiento	No tiene		No han solicitado acompañamiento
	T.I.C.s	18/10/2017	No tiene		En preparación base de datos
Indicador Dirección	Comunicaciones	25/10/2017	No tiene		En preparación base de datos
0%	Programa Supérate Intercolegiados	Sin acompañamiento	No tiene		No han solicitado acompañamiento
Oficina Jurídica	Oficina Jurídica	25/10/2018	No tiene		En preparación base de datos
Subdirección General	Subdirección General	Sin acompañamiento	No tiene		No han solicitado acompañamiento

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano

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

En el tercer trimestre del 2017 se recibieron 19 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 tercer trimestre 2017.

Nombre del Evento	Dependencia Organizadora	Fecha de evaluación	Lugar	Estado
Coldeportes en las Regiones	Dirección de Fomento y Desarrollo	30/07/2017	Popayán	Evaluado – Informe realizado
Coldeportes en las Regiones	Dirección de Fomento y Desarrollo	10/08/2017	Arauca	Evaluado – Informe realizado
Coldeportes en las Regiones	Dirección de Fomento y Desarrollo	8/09/2017	Manizales	Evaluado – Informe realizado
Coldeportes en las Regiones	Dirección de Fomento y Desarrollo	8/09/2017	Puerto Inírida	
Audiencia Pública de proyecto ley del deporte.	Subdirección General	5/07/2017	Popayán	Evaluado - Informe realizado
Audiencia Pública de proyecto ley del deporte.	Subdirección General	5/07/2017	Pasto	Evaluado - Informe realizado
Audiencia Pública de proyecto ley del deporte.	Subdirección General	7/07/2017	Mocoa	Evaluado - Informe realizado
Audiencia Pública de proyecto ley del deporte.	Subdirección General	7/07/2017	Ibagué	Evaluado - Informe realizado
Cualificación de madres comunitarias Nariño.	Dirección de Fomento y Desarrollo	22/07/2017	Pasto	Evaluado – Informe realizado
I Encuentro Nacional de Enlaces Regionales	Subdirección General	27/07/2017	Bogotá	Evaluado
Curso deporte social comunitario	Dirección de Fomento y Desarrollo	18/08/2017	Bogotá	Evaluado – Informe realizado
Mesa de Concertación para la Construcción del Lineamiento en recreación para Infancia,.	Dirección de Fomento y Desarrollo	29/09/2017	Villavicencio	Evaluado



Seminario Regional Antidopaje / Cali-Valle Del Cauca	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo.	14/09/2017	Cali	Evaluado – Informe realizado
III Juegos Nacionales de Mar y Playa	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	15/08/2017	Tumaco	Evaluado
IV Curso de Políticas y Programas de Promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludables.	Dirección de Fomento y Desarrollo	30/09/2017	Bogotá	Evaluado
Capacitación Gerencia Deportiva	Dirección de Inspección Vigilancia y control	12/08/2017	Armenia	Evaluado – Informe realizado
Capacitación Gerencia Deportiva	Dirección de Inspección Vigilancia y control	25/08/2017	Doncello	Evaluado – Informe realizado
Capacitación Gerencia Deportiva	Dirección de Inspección Vigilancia y control	9/09/2017	Montería	Evaluado – Informe realizado
Capacitación Gerencia Deportiva	Dirección de Inspección Vigilancia y control	19/08/2017	Yopal	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 – Santa Rosa de Cabal-Risaralda

Fecha: Sábado 29 de Julio de 2017

Total Entidades participantes: 93 con 471 servidores públicos

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

Total Asistentes: 10053

Total atenciones Coldeportes: 437 (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.

Segunda Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2017 – Guapi-Cauca

Fecha: Sábado 26 de Agosto de 2017

Total Entidades participantes: 33 con 170 servidores públicos

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

Total Asistentes: 5653

Total atenciones Coldeportes: 291 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Principales Servicios Prestados:

Brindar información sobre los programas e información general que desarrolla la Entidad, difusión de las actividades de recreación, actividades para fomentar la actividad física. Actividades de recreación y actividad física.

Firma de Acta de compromiso entre la gobernación del Cauca y La Secretaria de Deportes Municipal de Guapi donde la secretaria, se compromete a realizar agenda de necesidades para articular las políticas públicas en Deporte y Recreación del Departamento del Cauca; y la Gobernación se compromete a generar el espacio para socialización y posibles respuestas a estas necesidades.

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Denuncias	Denuncias	16	18	23
Derechos de Petición	Consulta	28	48	60
	Felicitación y/o reconocimiento		1	
	Orientación	28	91	64
	Petición	310	268	282
	Petición de congresista	3	5	2
	Petición de Información, copias y/o expedientes	19	23	17
	Petición gubernamental	31	12	12
	Queja	21	23	18
	Reclamo	2	4	6
	Sugerencia y/o recomendación			3
Servicios	Actividades de Educación y Prevención		1	
	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	1	4	2
	Cofinan proy especial carác apoyo asociación		1	
	Cofinanciación a los entes departamentales	1		
	Consulta Asistencial CCD	1	1	1
Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	30	56	45
	Certificación de ingresos y retenciones	31	97	45
	Certificación de Salarios	3	1	2
	Certificación Laboral (Ex funcionarios)	3	6	3
	Certificado de relación de pagos	11	8	4
	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	20	12	5
	Otras certificaciones	7	8	13
Trámites	Autorización de exención de impuestos	13	27	5
	Certificado de Existencia y Representación Legal	1	2	
	Concepto Ejecución de Recursos Telefonía Móvil	1	7	5
	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia			1
	Inscripción de Miembros Federación Deportiva		1	
	Licencia Remunerada a Deportistas	10	18	10
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	2	1	

INFORME DE GESTIÓN 3er TRIMESTRE de 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO - COLDEPORTES-



	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	11	9	4
	Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones	1		
	Permiso a estudiantes para representar al país	2	1	1
	Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones			2
	Renovación reconocimiento deportivo ligas	23	27	25
Total general		630	781	660