



INFORME

de gestión

**PRIMER
TRIMESTRE**

2018

GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Primer Trimestre 2018

Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano - Secretaría General

Clara Luz Roldán González

Directora

Andrés Marcelo González Narváez

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 Rodríguez Ahumada – Profesional Universitario
Alfonso Medina Cepeda - Profesional Universitario
Ana Mercedes Torres Urrego – Técnico Administrativo
Janet Macías Santos – Secretaria Ejecutiva
Alda Fajardo Polanco - Contratista
Sara Beatriz Espinosa González - Contratista
Osman Augusto Moreno Lopez – Contratista
Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista
Diana Paola Ramírez Tovar - Contratista

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

COLDEPORTES

2018

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 Febrero 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 el ejercicio efectivo de los derechos de la población colombiana con enfoque diferencial, se han dispuesto de acuerdo la carta de trato digno vigente los siguientes canales:

Tabla 1. Canales de atención

Virtuales	Página Web	www.coldeportes.gov.co
	Sistema de Gestión de Peticiones	
	Chat Institucional	
	Foros	
	Correo electrónico	
	APP Móvil Coldeportes Te Responde	Dispositivos Androide y IOS
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 1) 2258747 (57- 1) 4377030 Ext. 1003-1006
Presenciales	Oficina de Atención al Ciudadano	Sede Administrativa /Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Buzones	Sedes Coldeportes
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Coldeportes Ferias Nacionales de Servicio Ciudadano Ferias del Estado Colombiano

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

Tabla 2. Clasificación derechos de petición

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 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 destacan los siguientes datos:

2120

Peticiones primer trimestre 2018

01 de enero al 31 de marzo 2018

Se evidencia una **disminución** en la presentación de derechos de petición del **18%** (450 Derechos de Petición) comparado con el mismo trimestre del 2017.

1.1. Distribución de Peticiones por Mes

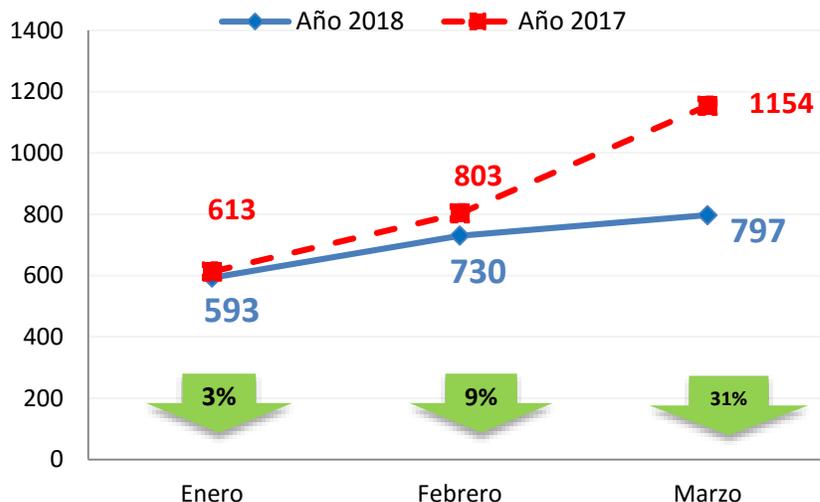


Tabla N° 3. Distribución de Peticiones por Mes

Mes	Peticiones 2018 Enero-Marzo	%	Periodo 2017 Enero-Marzo	Variación	% Variación
Enero	593	28%	613	-20	-3%
Febrero	730	34%	803	-73	-9%
Marzo	797	38%	1154	-357	-31%
Total	2120	100%	2570	-450	-18%

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

Gráfico N° 1. Distribución de Peticiones por Mes



Índice de variación trimestral

En el primer trimestre de 2018 se registra una **disminución**, en comparación con el mismo periodo del año 2017 del:

-18%
-450
Peticiones

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

Principales observaciones: En reunión con el Programa Supérate se evidenció que tienen un canal que no está articulado con el sistema de gestión documental de la Entidad, elemento que influye en la disminución del registro de los derechos de petición.

Acciones de mejora: Se debe generar plan de trabajo para lograr que el canal de la Mesa de Ayuda de la plataforma del Programa Supérate no se continúe utilizando, ya que a través de este medio se reciben solicitudes con carácter de derecho de petición que no son registradas oficialmente.

1.2. Peticiones por canal de recepción

Para el año 2018 se tienen habilitados 8 canales oficiales para el ejercicio de los derechos de participación y petición, 3 Virtuales, 3 Presenciales y 2 Telefónicos, los cuales han quedado definidos en la Carta de Trato Digno 2018.

A continuación, se presentan los datos frente a los canales utilizados por los ciudadanos:

Correo Electrónico

Con **674 (32%)** Peticiones es el canal de mayor preferencia

Se evidencia un **aumento** en la elección de los canales virtuales para realizar trámites **64% 1354** peticiones

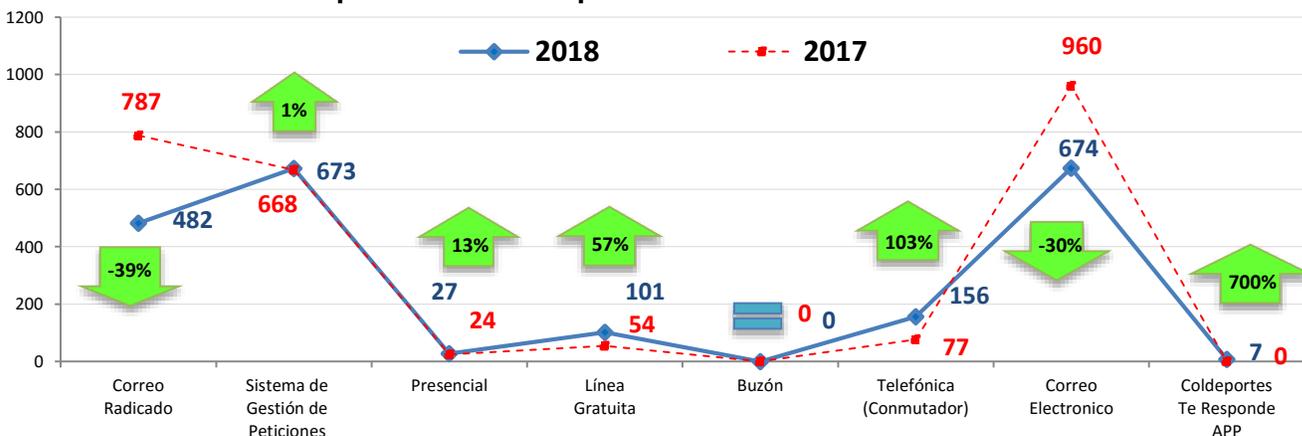
1354
Peticiones
64%
Por
Canales
Virtuales

Tabla N° 4. Peticiones por canal de recepción

Canal	(Enero-Marzo 2018)	%	(Enero-Marzo 2017)	Variación	% de Variación
Correo Radicado	482	23%	787	-305	-39%
Sistema de Gestión de Peticiones	673	32%	668	5	1%
Presencial	27	1%	24	3	13%
Línea Gratuita	101	5%	54	47	87%
Buzón	0	0%	0	0	0%
Telefónica (Conmutador)	156	7%	77	79	103%
Correo Electronico	674	32%	960	-286	-30%
APP Coldeportes Te Responde	7	0%	0	7	0%
Total	2120	100%	2570	-450	-18%

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

Principales observaciones: Se destaca la disminución de la radicación de derechos de petición por correspondencia en físico (-39%), comportamiento que se relaciona con una tendencia sostenida de preferir los canales virtuales como el sistema de gestión de peticiones y el correo electrónico.

Acciones de mejora: Se debe continuar profundizando con las acciones de comunicaciones donde se resalten los canales de atención virtual como los de mayor eficiencia para el ciudadano.

1.3. Distribución por tipo de Petición

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

Derechos de Petición

Con 1539 (72%) son la solicitud de mayor frecuencia en la Entidad

Se evidencia una **disminución** de los derechos de petición de 556 (-27%)

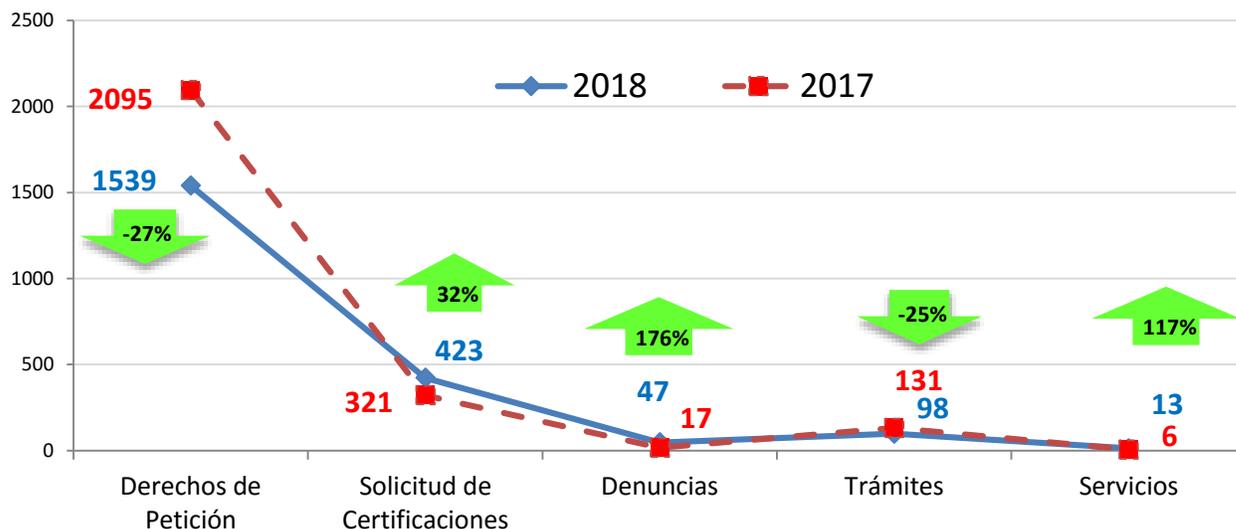
De los 1539 derechos peticiones **947 (44,67%)** son peticiones y **227 (10,71%)** son orientaciones

Tabla N° 5. Distribución por tipo de Petición

Tipo de Petición	(Enero-Marzo 2018)	%	(Enero-Marzo 2017)	Variación	% de Variación
Derechos de Petición	1539	72,6%	2095	-556	-27%
Solicitud de Certificaciones	423	20,0%	321	102	32%
Denuncias	47	2,2%	17	30	176%
Trámites	98	4,6%	131	-33	-25%
Servicios	13	0,6%	6	7	117%
TOTAL	2120	100%	2570	-450	-18%

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

Principales observaciones: Se destaca la disminución en la presentación de peticiones del 27%, elemento que puede estar relacionado con una mayor difusión de la información de la Entidad a través de la página de la Entidad, y actividades de promoción que desarrollan los diferentes grupos de trabajo de la Entidad.

Acciones de mejora: Se debe coordinar el análisis de los principales temas por los cuales se realizan peticiones en la Entidad, esto con el objetivo de identificar los temas que se pueden convertir en trámites y servicios que permitan realizar acciones proactivas con los ciudadanos identificados. Se requiere la actualización de la caracterización ciudadanos del grupo interno de trabajo de atención al ciudadano para este análisis.

1.4. Estado de Derechos de Petición

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recibidas en el trimestre, con corte al 31 de marzo de 2018.

92,3% Cerrados

1956 (92,3%) son la cantidad de peticiones cerradas.

Se evidencia un **aumento del 20%** de peticiones cerradas. **72%** en 2017 a **92.3 %** en 2018.

Tabla N° 6. Estado de Derechos de Petición

Estado	(Enero – Marzo 2018)	%	(Enero – Marzo 2017)	Variación %	
Cerrado	1956	92,3%	1845	111	6%
En trámite	164	7,7%	725	-561	-77%
Total	2120	100%	2570	-450	-18%

De las **2120** peticiones, **1956 (92,3%)** ya se encuentran cerradas. **164 7.7 %** están en trámite (**561 menos que en el trimestre de 2017**)

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

Gráfico N° 4. Distribución por tipo de Petición

Índice de variación trimestral
En el primer trimestre de 2018 se registra un **aumento de las peticiones cerradas** en comparación con el mismo periodo del año 2017 del:

+20%

+111 Solicitudes Cerradas



Tabla N° 7. Estado peticiones cerradas

PETICIÓN POR ESTADO	Enero/Marzo 2018	%	Enero/Marzo 2017	Variación	% Variación
Encuesta diligenciada	27	2%	58	-31	-53%
Respuesta consultada	251	20%	419	-168	-40%
Respuesta no Consultada en el Sistema	986	78%	1372	-386	-28%
Total de Peticiones Cerradas	1264	100%	1849	-585	-32%

Gráfico N° 5. Estado peticiones cerradas



Índice de variación trimestral

En el primer trimestre de 2018 se registra una **disminución**, en comparación con el mismo periodo del año 2017 del:

-199

Respuestas consultadas en el sistema

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

INFORME DE GESTIÓN 1er trimestre de 2018 Servicio Integral al Ciudadano - COLDEPORTES-

2. GESTIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1. Atención Telefónica

Según los protocolos de atención telefónica, a continuación, se presenta la distribución de la atención de llamadas en cada uno de los meses y los datos más relevantes.

FEBRERO

Con **118 (46%)** es el mes de mayor número de llamadas.

Se evidencia un **aumento del 96%** de llamadas. **126** más que el mismo periodo del año 2017.

Tabla N° 8 Atención Telefónica grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

De las **2120** peticiones, **257 (12%)**. Corresponden a atenciones telefónicas. **126** más que en el periodo de 2017.

Mes	Periodo 2018	%	Periodo 2017	Variación	% Variación
Enero	59	23%	17	42	247%
Febrero	118	46%	16	102	638%
Marzo	80	31%	98	-18	-18%
Total	257	100%	131	126	96%

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

Gráfico No. 6. Atención Telefónica grupo interno de trabajo de atención al ciudadano



Índice de variación trimestral

En el primer trimestre de 2018 se registra un **aumento**, en comparación con el mismo periodo del año 2017 del:

126 (96%)
Crecimiento en Llamadas

Principales observaciones: En el presente año, se realizó la contratación de las personas que realizan el registro de las llamadas desde el mes de enero, elemento que permitió mejorar el registro de las atenciones telefónicas.

Acciones de mejora: Se debe generar plan de trabajo para lograr la implementación de todos los elementos definidos en el decreto 1166 de 2016, ya que en la actualidad no se ha logrado implementar todos los requerimientos normativos, elemento que pone en riesgo jurídico a la entidad.

2.2. 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.

ENERO y FEBRERO

Con **10 (12%)** son los meses de mayor atención presencial.

Se evidencia un **aumento del 13%** de la atención telefónica. **3 llamadas más** que el mismo periodo de 2017.

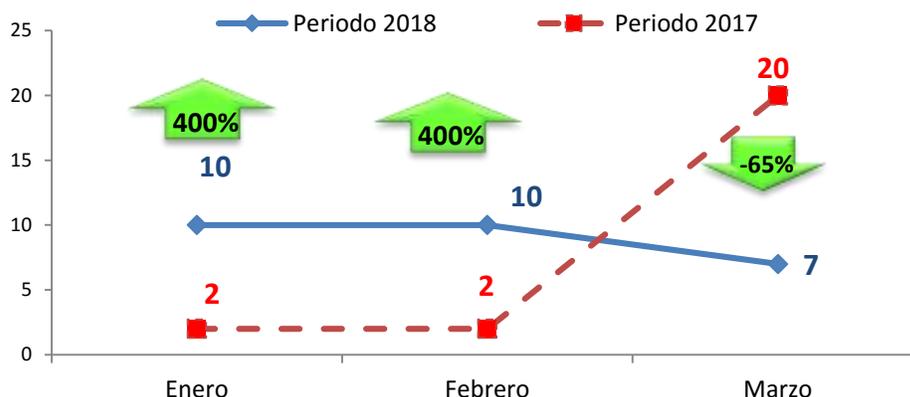
Tabla N° 9. Atención presencial Grupo Interno de Trabajo de Atención Al Ciudadano

MES	Periodo 2018	%	Periodo 2017	Variación	% Variación
Enero	10	12%	2	8	400%
Febrero	10	12%	2	8	400%
Marzo	7	10%	20	-13	-65%
Total	27	34%	24	3	13%

De las **2120** peticiones, **27 (1%)**. Corresponden a atenciones presenciales. **3 más** que en el periodo de 2017.

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

Gráfico No. 7. Atención presencial Grupo Interno de Trabajo de Atención Al Ciudadano



Índice de variación trimestral

En el primer trimestre de 2018 se registra una **disminución**, en comparación con el mismo periodo del año 2017 del:

3 (13%)
Crecimiento en Llamadas

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

2.3. 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 no se recibieron peticiones para el periodo del 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2018.

3.5 Negaciones de acceso a la información pública

Durante el trimestre comprendido entre 1 de Enero de 2018 hasta el 31 de Marzo de 2018 no se identificaron negaciones de acceso a la información pública de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014.

3.6 Traslados por competencias a otras entidades

Durante el trimestre comprendido entre el 1 de Enero de 2018 hasta el 31 de Marzo de 2018 no se realizó ningún traslado por competencia de acuerdo a los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.

INDICADORES DE GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

3. INDICADORES DE GESTIÓN

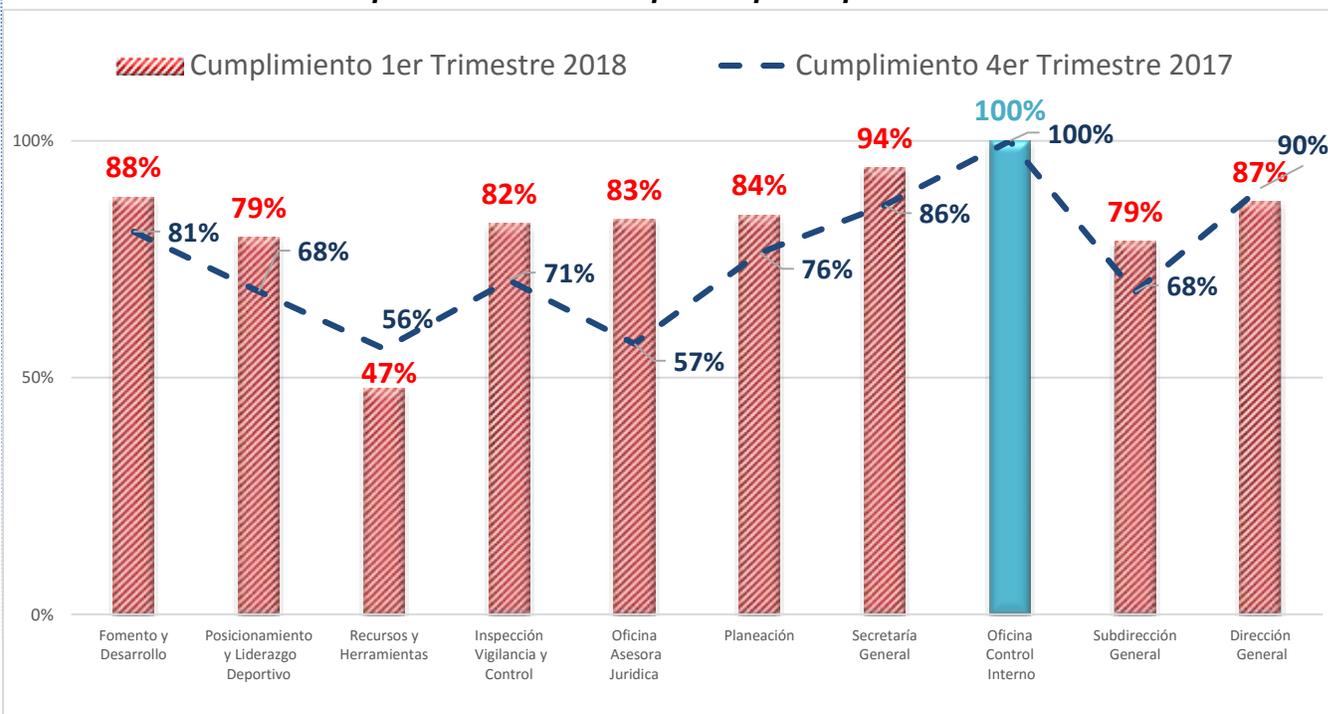
- **Indicador: Respuesta oportuna de peticiones.**

En el primer trimestre de 2018 se recibieron **2120** derechos de petición, evidenciando un indicador de respuesta oportuna del **83.5%**. Este dato indica que **311** peticiones tienen respuesta fuera de los términos de ley correspondientes al **15%** 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 8. Indicador de oportunidad en la respuesta por dependencia.

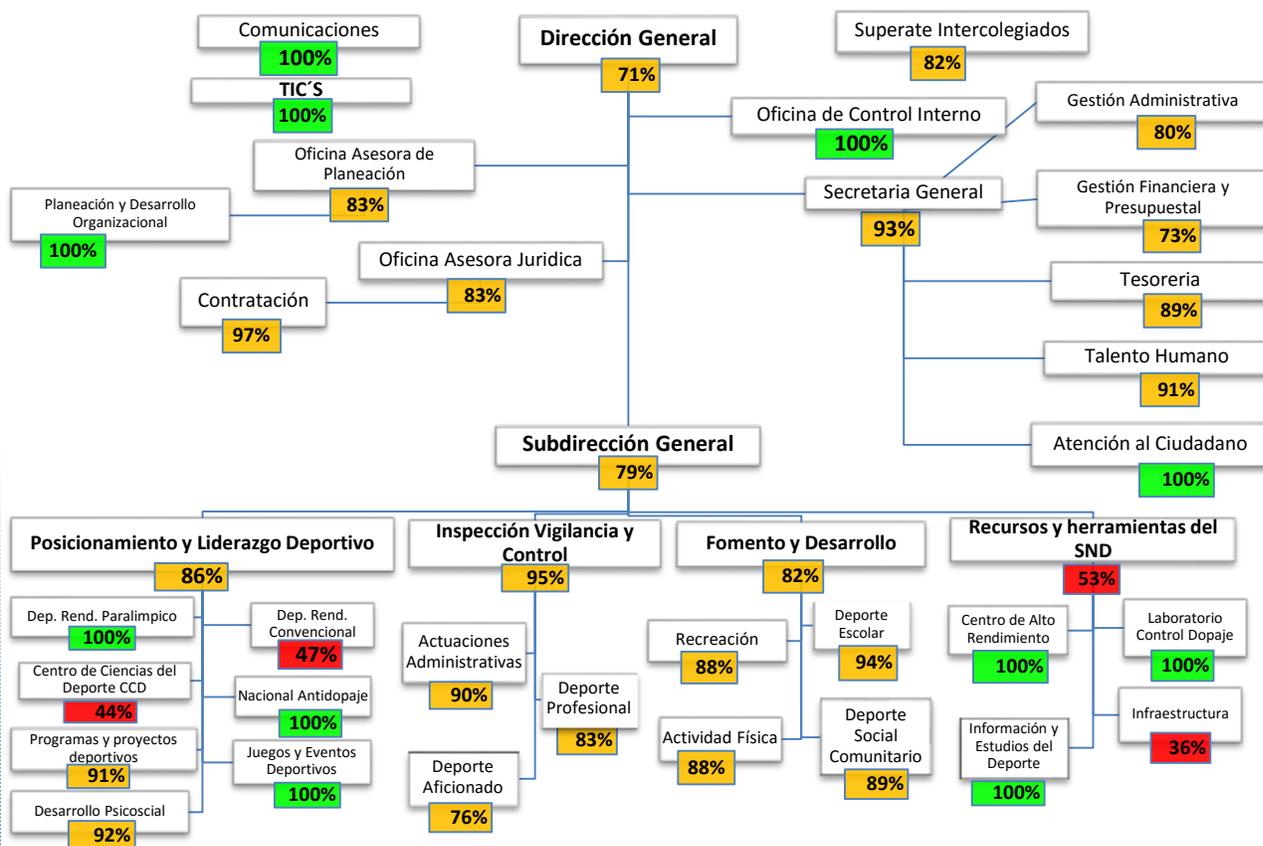


Fuente: Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de Gestión de Peticiones

Principales observaciones: Frente al trimestre anterior (octubre-diciembre de 2018) se observó un aumento del **12%** en la oportunidad de la contestación de los derechos de petición pasando del **73%** al **85%**. Esta tendencia permite evidenciar una mejora en sostenida en la contestación oportuna, aspecto que es positivo para la Entidad.

Acciones de mejora: Se debe generar plan de trabajo para profundizar la mejora en la oportunidad y se deben plantear acciones que permitan lograr el cumplimiento de los términos de ley en la contestación de los derechos de petición al 100 % de acuerdo a lo señalado por la ley.

Gráfico 9. Análisis de oportunidad en la respuesta por grupos internos



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

Principales observaciones: En el análisis de los grupos de trabajo de la entidad, se observa que hay 38 grupos que son responsables de responder los derechos de petición. Se destaca que **11 (29%)** de los Grupos de Trabajo cumplen en responder el **100%** de los derechos de peticiones **dentro de los términos de ley**. Adicional se observa que **23 (61%)** de los grupos de trabajo se encuentran en la franja de cumplimiento del **70 % al 99 %** y como elemento de principal intervención se resalta que **4 (11%)** grupos de trabajo tiene un **cumplimiento por debajo del 70%**.

Acciones de mejora: Se debe generar plan de trabajo para lograr que todos los grupos de trabajo logren el cumplimiento del 100%. Con la individualización de los grupos de trabajo se deben hacer acciones diferenciadas iniciando con los grupos de mayor incumplimiento. Este análisis debe incluir las principales causas del porque no se lograr contestar dentro de los términos de ley y así poder realizar las acciones preventivas que garanticen el ejercicio efectivo del derecho de petición.

• **Indicador percepción de la calidad de las respuestas de los derechos de petición**

A continuación se presenta la **percepción general** sobre las respuestas de los derechos de petición:

46% Percepción +

84 (4%) encuestas diligenciadas, aumentó en 31 encuestas.

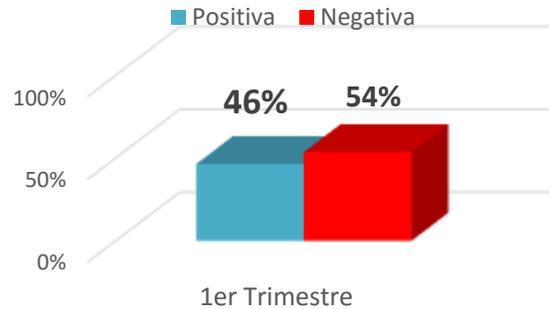
Se evidencia un **aumento del 20%** de la percepción positiva pasando de 26% en el anterior trimestre al **46%**

Tabla 10. Evaluación de la percepción de la calidad.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	78	31,0%
Bueno	39	15,5%
Regular	25	9,9%
Malo	110	43,7%
Total	252	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

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.

52% Percepción +

44 (52%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

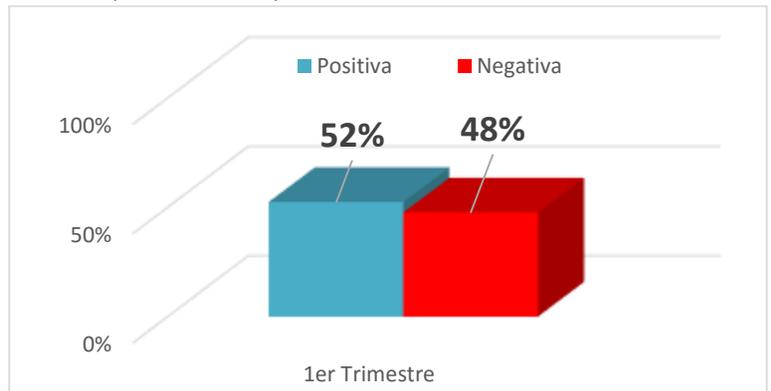
Se evidencia un **aumento del 22%** de la percepción positiva pasando de 30% en el anterior trimestre al **52%**

Tabla N° 11. 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	28	33%
Bueno	16	19%
Regular	10	12%
Malo	30	36%
Total General	84	100%

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

Grafico 11. 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

45% Percepción +

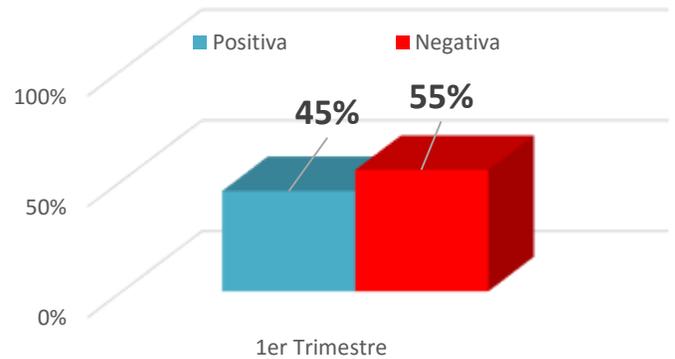
38 (45%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

Se evidencia un **aumento del 19%** de la percepción positiva pasando de 26% en el anterior trimestre al **45%**

Tabla N° 12. 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	27	32%
Buena	11	13%
Regular	9	11%
Mala	37	44%
Total General	84	100%

Grafico 12. 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

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

Percepción de calidad del servicio (Satisfacción).

42% Percepción +

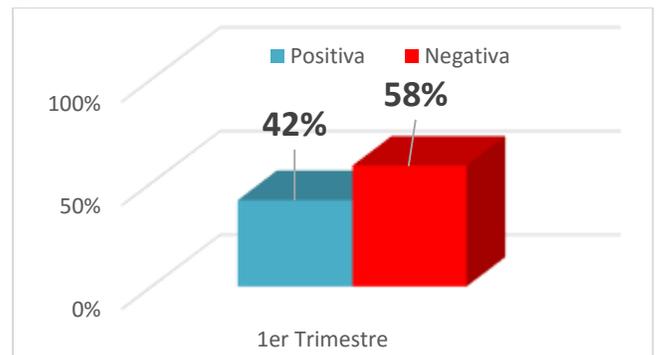
35 (42%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

Se evidencia un **aumento del 21%** de la percepción positiva pasando de 23% en el anterior trimestre al **42%**

Tabla N° 13. 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	23	27%
Buena	12	14%
Regular	6	7%
Mala	43	51%
Total General	84	100%

Grafico 13. 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

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

IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

Tabla N° 14. Indicadores de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Indicador institucional de caracterizaciones vigentes			45,16%		Indicador de acompañamientos GIT atención al ciudadano		90,32%
Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Fecha de acompañamiento	Fecha de publicación	Estado	Nombre del Ejercicio	Observaciones	
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	1/03/2017	1/03/2017	Vigente	Caracterización GIT Nacional Antidopaje	Pendiente infografía	
	Programas y Proyectos Deportivos	11/07/2017	11/07/2017	Vigente	Caracterización GIT Programas y Proyectos Deportivos	Pendiente infografía	
	Deporte Rendimiento Convencional	14/08/2017	14/08/2017	Vigente	Caracterización GIT Deporte Rendimiento Convencional	Pendiente infografía	
	Deporte Rendimiento Paralímpico	11/07/2017	11/07/2017	Vigente	Caracterización GIT Deporte Rendimiento Paralímpico	Pendiente infografía	
	Centro de Ciencias del Deporte CCD	5/07/2017	5/07/2017	Vigente	Caracterización GIT Centro de Ciencias del Deporte CCD	Pendiente infografía	
Indicador Dirección	Juegos y Eventos Deportivos	6/07/2017	6/07/2017	Vigente	Caracterización GIT Juegos y Eventos Deportivos	Pendiente infografía	
100%	Desarrollo Psicosocial	5/07/2017	5/07/2017	Vigente	Caracterización GIT Desarrollo Psicosocial	Pendiente infografía	
Inspección Vigilancia y Control	Deporte Profesional	8/05/2018	En preparación base de datos	No tiene	Caracterización GIT Deporte Profesional	En preparación base de datos	
Indicador Dirección	Deporte Aficionado	8/05/2018	En preparación base de datos	No tiene	Caracterización GIT Deporte Aficionado	En preparación base de datos	
0%	Actuaciones Administrativas	8/05/2018	En preparación base de datos	No tiene	Caracterización GIT Actuaciones Administrativas	En preparación base de datos	
Fomento y Desarrollo	Recreación	17/07/2017	En construcción	No tiene	Caracterización GIT Recreación	En preparación base de datos	
	Actividad Física	10/10/2017	En construcción	No tiene	Caracterización GIT Actividad Física	En preparación base de datos	
Indicador Dirección	Deporte Escolar	6/09/2017	En construcción	No tiene	Caracterización GIT Deporte Escolar	En preparación base de datos	
0%	Deporte Social Comunitario	6/09/2017	En construcción	No tiene	Caracterización GIT Deporte Social Comunitario	En preparación base de datos	
Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento CAR	31/07/2017	En construcción	Vigente	Caracterización GIT Centro de Alto Rendimiento CAR	En preparación base de datos	

	Información y Estudios del Deporte	14/09/2017	En construcción	Vigente	Caracterización GIT Información y Estudios del Deporte	En preparación base de datos
Indicador Dirección	Laboratorio Control Dopaje	25/01/2018	En construcción	Vigente	Caracterización GIT Laboratorio Control Dopaje	No han solicitado acompañamiento
100%	Infraestructura	20/10/2017	En construcción	Vigente	Caracterización GIT Infraestructura	En revisión para infografía
Secretaría General	Atención al Ciudadano	1/06/2017	En construcción	Vigente	Caracterización GIT Atención al Ciudadano	En preparación base de datos
	Gestión Administrativa	26/10/2017	En construcción	No tiene	Caracterización GIT Gestión Administrativa	En preparación base de datos
	Gestión Financiera y Presupuestal	Sin acompañamiento		No tiene	Caracterización GIT Gestión Financiera y Presupuestal	No han solicitado acompañamiento
Indicador Secretaría	Tesorería	25/10/2017	En construcción	No tiene	Caracterización GIT Tesorería	En preparación base de datos
20%	Talento Humano	25/10/2017	En construcción	No tiene	Caracterización GIT Talento Humano	En preparación base de datos
Oficina Asesora de Planeación	Planeación y Desarrollo Organizacional	25/10/2017	En construcción	No tiene	Caracterización GIT Planeación y Desarrollo Organizacional	En preparación base de datos
Oficina Control Interno	Oficina Control Interno	18/10/2017	En construcción	No tiene	Caracterización GIT Oficina Control Interno	En preparación base de datos
Dirección General	T.I.C.s	18/10/2017	En construcción	Vigente	Caracterización GIT T.I.C.s	En preparación base de datos
Indicador Dirección	Comunicaciones	25/10/2017	Publicada	Vigente	Caracterización GIT Comunicaciones	Publicada
50%	Programa Supérate Intercolegiados	28/03/2018	En construcción	No tiene	Caracterización GIT Programa Supérate Intercolegiados	No han solicitado acompañamiento
Oficina Jurídica	Oficina Jurídica	25/10/2018	En construcción	No tiene	Caracterización GIT Oficina Jurídica	En preparación base de datos
0%	Contratación	Sin acompañamiento		No tiene	Caracterización GIT Contratación	No han solicitado acompañamiento
Subdirección General	Subdirección General	Sin acompañamiento		No tiene	Caracterización GIT Subdirección General	No han solicitado acompañamiento

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

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

En el primer trimestre del 2018 se recibieron 18 solicitudes de medición de percepción de calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo a lo definido en el procedimiento de medición de percepción de calidad en trámites, servicios y productos.

Tabla N° 15. Solicitudes estudios de percepción de calidad en el servicio

Eventos evaluados	Ciudad	Departamento	Mes	Año	Estado
Coldeportes en las Regiones	Yopal	Casanare	Febrero	2018	Finalizado
Coldeportes en las Regiones	Puerto Carreño	Vichada	Marzo	2018	Finalizado
Capacitación en Gerencia Deportiva	Barrancabermeja	Santander	Febrero	2018	Finalizado
Capacitación en Gerencia Deportiva	Floridablanca	Santander	Febrero	2018	Finalizado
Capacitación en Gerencia Deportiva	Valledupar	Cesar	Febrero	2018	Finalizado
Servicio Técnico TICS	Bogotá	Bogotá	Febrero	2018	Finalizado

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

6. COORDINACION CON PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Continuando con la participación de las actividades organizadas por el Departamento de Planeación Nacional (DNP) y su Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano participó en las siguientes actividades:

Primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2018 – Manaure – La Guajira

- Fecha: Sábado 17 de Marzo de 2018
- Total Entidades participantes: 92 con 369 servidores públicos
- **Áreas participantes:** Direcciones de Fomento y Desarrollo y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)
- Total Asistentes: 8604
- Total atenciones Coldeportes: 584 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Principales Servicios Prestados en las Ferias de Servicio al Ciudadano:

Brindar información general sobre la Entidad; Información sobre el Sistema Nacional del Deporte; Información sobre los Entes Municipales y Departamentales; Información sobre el Programa Súperate Intercolegiados; Orientación en la creación y organización de organismos deportivos en el respectivo nivel territorial, obtención y renovación del Reconocimiento Deportivo, orientación al manejo y administración de los organismos Deportivos; Asesorar y brindar información sobre trámites y servicios de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, Legislación Deportiva; Actividades de Recreación: juegos de mesa – brinca brinca – cocunubá, trompo, juego de sapo, frisby; Actividad Física musicalizada en tarima; Entrega de material publicitario a cada uno de los participantes

ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

En la actualidad se encuentran en trámite las siguientes acciones de mejoramiento del proceso de servicio integral al ciudadano:

- Implementación de las mejoras al sistema de gestión de peticiones y su integración con el sistema de gestión documental, donde se destacan las siguientes:
 - a. Integración de la fecha de radicación de la comunicación de salida emitida como respuesta a un derecho de petición por el GESDOC, con la fecha de cierre del sistema de gestión de peticiones. Esta acción permite realizar el cálculo automático de los días de trámite y si se encuentra o no dentro de los términos de ley, quedando almacenada en los reportes del sistema de gestión de peticiones. Esta labor cuando no era adecuadamente vinculada la respuesta se debía hacer de forma manual y no quedaba registrada en el sistema de gestión de peticiones.
 - b. Implementación de accesos rápidos para las herramientas de servicio integral al ciudadano, buscando facilitar la accesibilidad a los ciudadanos.
 - c. Mejoramiento de los módulos de parametrización de los campos de caracterización de ciudadanos.

Acciones de mejoramiento pendiente:

- Actualización de los procedimientos de recepción, trámite y seguimiento a los derechos de petición; caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés; medición de la percepción de calidad en el servicio y participación ciudadanía efectiva. Todos ellos se deben entregar antes de 30 de junio de 2018.
- Seguimiento a los cambios de los sistemas de información, buscando la documentación de las actualizaciones de los sistemas de información relacionados con la respuesta de los derechos de petición.
- Realizar el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés que utilizaron los canales de atención oficiales durante el 2017.

Original firmado por:

Revisó y Aprobó:	Andrés Marcelo González Narváez – 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	
	Jeanet Macías Santos – Secretaria Ejecutiva / GIT Atención al Ciudadano	
	Ana Mercedes Torres – Técnico Administrativo / GIT Atención al Ciudadano	
	Fernando Hely Rodriguez - Profesional Universitario- 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 primer trimestre de 2018

Tipo de solicitud	tipo	Total	%
Denuncias	Denuncias	47	2,22%
Derechos de Petición	Consulta	171	8,07%
	Derechos de Petición	4	0,19%
	Orientación	227	10,71%
	Petición	947	44,67%
	Petición de congresista	6	0,28%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	72	3,40%
	Petición gubernamental	65	3,07%
	Queja	35	1,65%
	Reclamo	10	0,47%
	Sugerencia y/o recomendación	2	0,09%
Servicios	Actividades de Educación y Prevención	4	0,19%
	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	5	0,24%
	Cofinanciación a los entes departamentales	1	0,05%
	Consulta Asistencial CCD	3	0,14%
Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	181	8,54%
	Certificación de ingresos y retenciones	119	5,61%
	Certificación de Salarios	5	0,24%
	Certificación Laboral (Ex funcionarios)	18	0,85%
	Certificado de relación de pagos	27	1,27%
	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	21	0,99%
	Otras certificaciones	51	2,41%
	Solicitud de Certificaciones	1	0,05%
Trámites	Autorización de exención de impuestos	4	0,19%
	Autorización de uso terapéutico de Sustancias	1	0,05%
	Incentivo a medallistas y entrenadores	2	0,09%
	Inclusión al Programa Glorias del Deporte	3	0,14%
	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia	3	0,14%
	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	4	0,19%
	Licencia Remunerada a Deportistas	18	0,85%
	Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1	0,05%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	2	0,09%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	19	0,90%
	Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	3	0,14%
	Renovación reconocimiento deportivo ligas	38	1,79%
Total general		2120	100%