

INFORME *de gestión*

Tercer
TRIMESTRE

2018

GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO



GOBIERNO
DE COLOMBIA



COLDEPORTES

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Tercer Trimestre 2018

01 de julio de 2018 – 30 de septiembre de 2018

Ernesto Lucena Barrero

Director

Andrés Marcelo González Narváz

Secretario General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Beatriz Restrepo Martínez – Coordinadora Grupo Interno de Trabajo
Alfonso Medina Cepeda - Profesional Universitario
Harold Rene Gamba – Profesional Especializado
Ana Mercedes Torres Urrego – Técnico
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 Julio 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 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	
Telefónicos	APP Móvil Coldeportes Te Responde	Dispositivos Androide y IOS
	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 los derechos de petición en Coldeportes se clasifican en:

Tabla 2. Clasificación derechos de petición

Derecho de Petición	Descripción
Peticiones de interés general, peticiones de interés particular, quejas, reclamos, consultas, solicitudes y felicitaciones, orientaciones	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 establecidos en el artículo 76 de la 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:

2171

Derechos de peticiones 3er trimestre 2018 (01 de julio al 30 de septiembre 2018)

Se evidencia una **tendencia de estabilidad** en la presentación de derechos de petición, comparado con el mismo trimestre del 2017.

1.1. Distribución de derechos de petición por mes

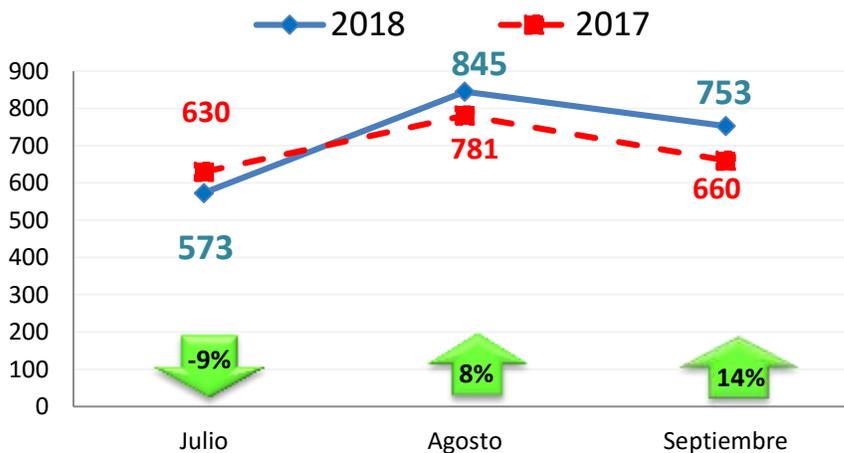


Tabla N° 3. Distribución de derechos de petición por mes

Mes	2018 Julio-Septiembre	%	2017 Julio-Septiembre	%	Variación	%
Julio	573	26%	630	30,4%	-57	-9%
Agosto	845	39%	781	37,7%	64	8%
Septiembre	753	35%	660	31,9%	93	14%
Total	2171	100%	2071	100%	100	5%

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

Gráfico N° 1. Distribución de derechos de petición por mes



Índice de variación trimestral

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

5 %

100 Derechos Peticiones

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

Principales observaciones: En el actual trimestre se mantuvo una tendencia similar con el año anterior. Elemento que permite evidenciar una estabilidad en el ingreso de los derechos de petición. Se implementó una ayuda en el Sistema de Gestión de Peticiones (SGP) para reintegrar las comunicaciones que por algún problema no queden vinculadas en los dos sistemas de información.

Acciones de mejora: Se continuará con el seguimiento diario para identificar problemas de conectividad entre los dos sistemas de información, acción que ha permitido identificar los últimos errores del sistema.

1.2. Derechos de petición 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:

Sistema de Gestión de Peticiones

Con **1002 (46%)** derechos de petición es el canal de mayor preferencia

Se evidencia un **aumento** en la elección de los canales virtuales para ejercer el derecho de petición **62%** 1336.

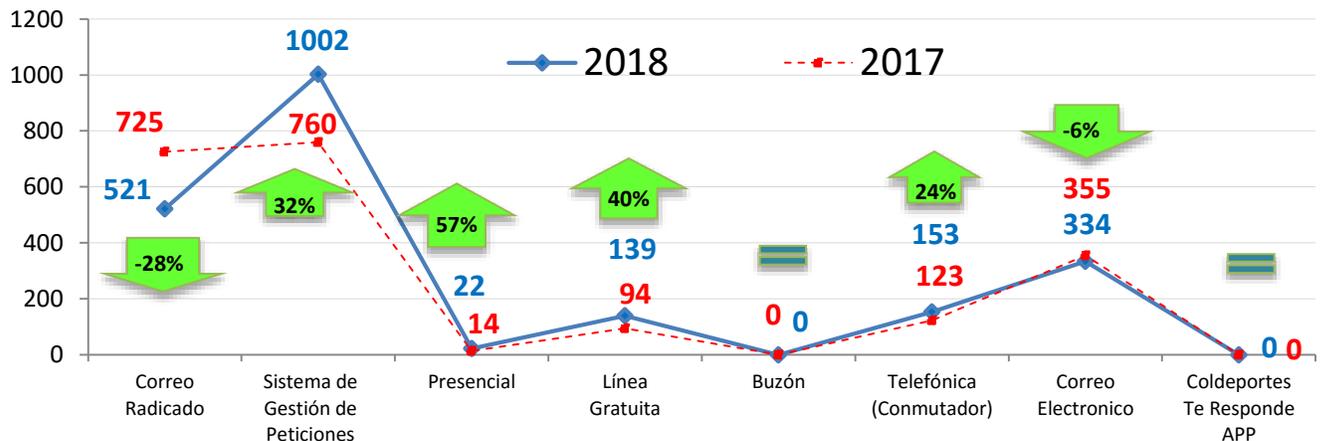
Tabla N° 4. Derechos de petición por canal de recepción

Canal	(Julio-Septiembre 2018)	%	(Julio-Septiembre 2017)	%	Variación	%
Correo Radicado	521	24%	725	35,0%	-204	-28%
Sistema de Gestión de Peticiones	1002	46%	760	36,7%	242	32%
Presencial	22	1%	14	0,7%	8	57%
Línea Gratuita	139	6%	94	4,5%	45	48%
Buzón	0	0%	0	0,0%	0	0%
Telefónica (Conmutador)	153	7%	123	5,9%	30	24%
Correo Electronico	334	15%	355	17,1%	-21	-6%
APP Coldeportes Te Responde	0	0%	0	0,0%	0	0%
Total	2171	100%	2071	100%	100	5%

1336
Derechos de Petición
62%
Por
Canales
Virtuales

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

Gráfico N° 2. Derechos de peticiones por canal de recepción



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

Principales observaciones: Se observa una tendencia en la disminución del **28% (204 peticiones menos)** en la elección del canal de correo radicado, elemento que fortalece a los canales de atención virtuales, como el Sistema de gestión de peticiones que continua por segundo trimestre como el canal de mayor utilización **46%** (1002 peticiones).

Acciones de mejora: Para dar cumplimiento al decreto 1166 de 2016, se debe tener en cuenta en el plan de acción los elementos necesarios para implementar los protocolos de atención de las peticiones verbales, que impactan los canales de telefónicos y presenciales. Actualmente no se garantizan los requerimientos del decreto 1166 de 2016.

1.3. Distribución por tipo de derecho de petición

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

Derechos de Petición

Con 1337 (61.6%) son el tipo de solicitud de mayor frecuencia en la Entidad

Se evidencia una **disminución** de los derechos de petición de 44 (-3%)

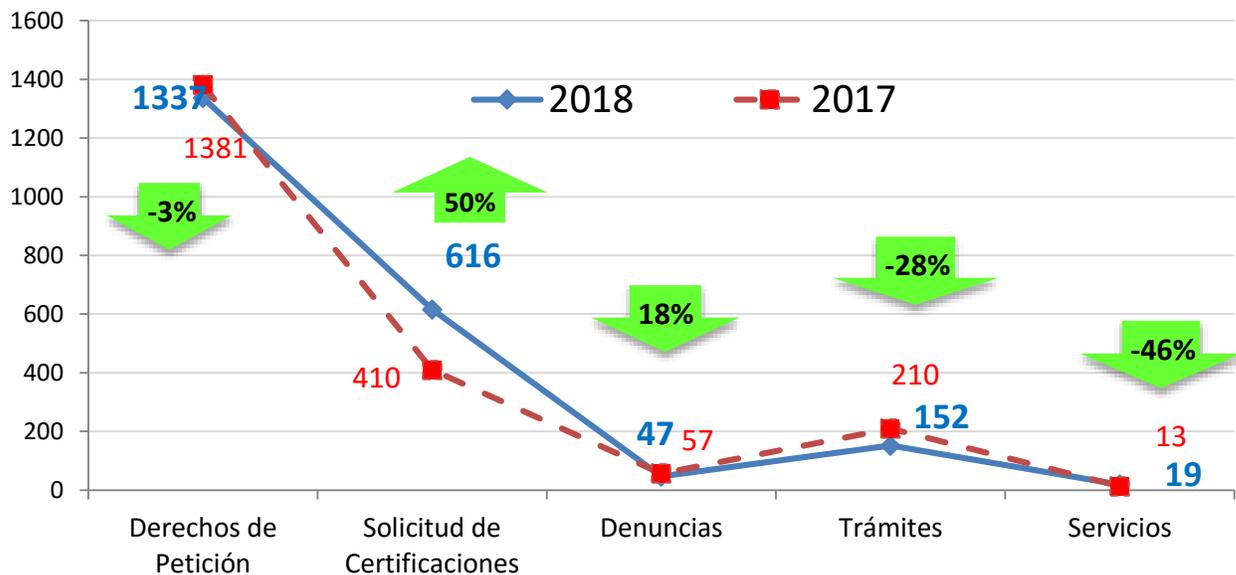
De los 2171 derechos peticiones **912 (46.08%)** son peticiones generales y **287 (14,50%)** son orientaciones

Tabla N° 5. Distribución por tipo de Petición

Tipo de derechos de petición	(Julio-Septiembre 2018)	%	(Julio-Septiembre 2017)	%	Variación	%
Derechos de Petición	1337	61,6%	1381	66,7%	-44	-3%
Solicitud de Certificaciones	616	28,4%	410	19,8%	206	50%
Denuncias	47	2,2%	57	2,8%	-10	-18%
Trámites	152	7,0%	210	10,1%	-58	-28%
Servicios	19	0,9%	13	0,6%	6	46%
TOTAL	2171	100%	2071	100%	100	5%

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 observa un aumento significativo en la solicitud de certificaciones y una tendencia permanente, en las proporciones de los tipos de solicitudes que realizan los ciudadanos a la Entidad. Se debe generar una estrategia para fomentar la utilización de los canales oficiales para la solicitud de trámites y servicios, ya que se evidencia un subregistro institucional.

Acciones de mejora: En la actualidad no se registran las solicitudes de trámites en línea, elemento que genera un subregistro institucional, por lo cual se debe generar un plan de trabajo con el área de TICS y gestión documental que permitan definir los mecanismos que de registro unificado de estas solicitudes.

1.4. Estado de derechos de petición

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recibidas en el trimestre, con corte al 30 de septiembre de 2018.

89,2% Cerrados

1937 (89,2%) son la cantidad de peticiones cerradas.

Se evidencia un aumento del **4.2%** de peticiones cerradas. **85%** en 2017 a **89.2 %** en 2018.

Tabla N° 6. Estado de derechos de petición

Estado	(Julio – Septiembre 2018)	%	(Julio – Septiembre 2017)	%	Variación %	
Cerrado	1937	89,2%	1770	85,5%	167	9%
En trámite	234	10,8%	301	14,5%	-67	-22%
Total	2171	100%	2071	100%	100	5%

De las **2171** peticiones, **1937 (89.2%)** ya se encuentran cerradas. **234** están en trámite (**67** menos que en el mismo trimestre de 2017)

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

Índice de variación trimestral

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



Gráfico N° 4. Distribución estado de Petición

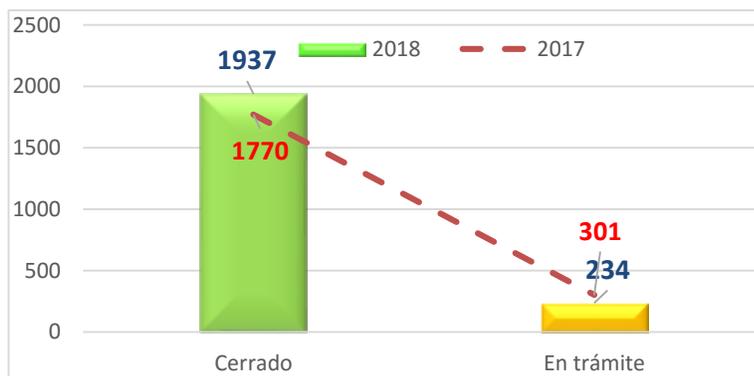


Tabla N° 7. Estado derechos de petición cerrados

PETICIÓN POR ESTADO	Julio / Septiembre 2018	%	Julio / Septiembre 2017	%	Variación	%
Encuesta diligenciada	70	4%	44	2,5%	26	59%
Respuesta consultada	523	27%	439	24,8%	84	19%
Respuesta no Consultada en el Sistema	1344	69%	1287	72,7%	57	4%
Total de Peticiones Cerradas	1937	100%	1770	100%	167	9%

Gráfico N° 5. Estado peticiones cerradas



Índice de variación trimestral

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

+84 Respuestas consultadas en el sistema



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.

Julio

Con **157 (54%)** es el mes de mayor número de llamadas.

Se evidencia un **aumento** en **35%** de llamadas. **75** más que en el mismo periodo del año 2017.

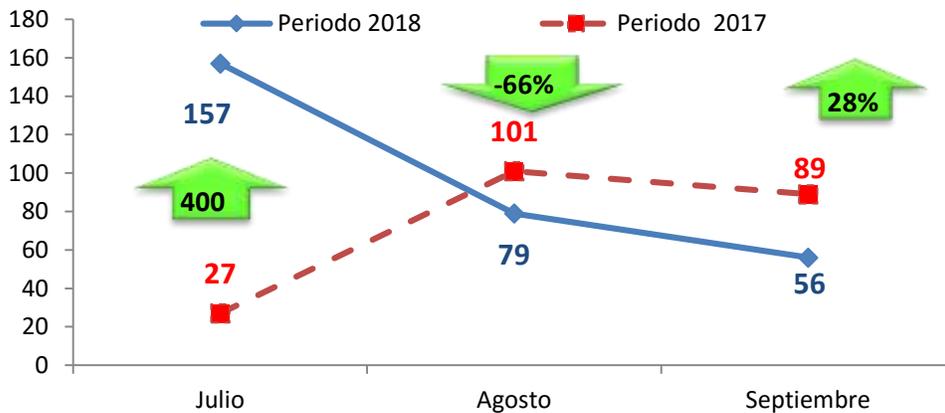
Tabla N° 8 Atención Telefónica grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

De los **2171** derechos de petición, **292 (13.5%)**. Corresponden a atenciones telefónicas. **75** más que en el periodo de 2017.

Mes	Periodo 2018	%	Periodo 2017	%	Variación	%
Julio	157	54%	27	12%	130	481%
Agosto	79	27%	101	47%	-22	-22%
Septiembre	56	19%	89	41%	-33	-37%
Total	292	100%	217	100%	75	35%

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

75 (35%)
Crecimiento en Llamadas

Principales observaciones: De acuerdo al análisis se evidencia un incremento significativo en el mes de Julio, elemento que demuestra que existen frecuencias altas de atención, que exigen tener un registro de todos los soportes de las atenciones telefónicas para realizar los análisis y poder mejorar este servicio,

Acciones de mejora: Se evidenció que en dependencias como el Programa Súperate Intercolegiados y la Dirección de IVC, no se está implementando lo definido en el decreto 1166 de 2016, circunstancia que hace necesario establecer un plan de acción para poder dar cumplimiento en toda la entidad a estos requerimientos.



2.2. Atención presencial grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 22 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes.

JULIO

Con **18 (12%)** es el mes de mayor atención presencial.

Se evidencia un aumento del **175%** de la atención presencial. **14** atenciones más que en el mismo periodo de 2017.

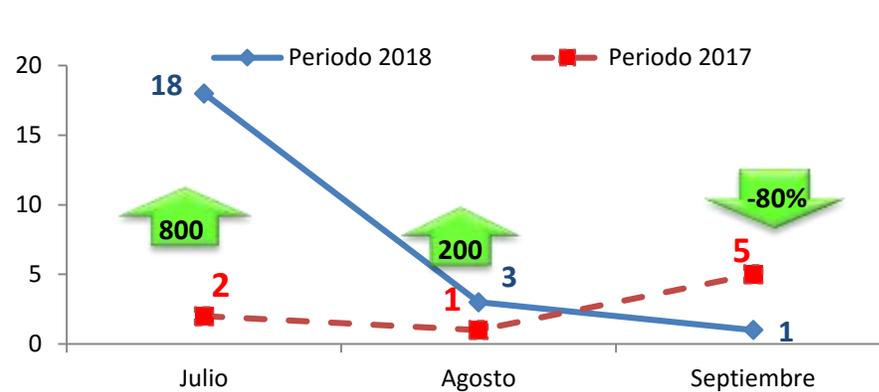
Tabla N° 9. Atención presencial Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

MES	Periodo 2018	%	Periodo 2017	%	Variación	%
Julio	18	12%	2	25%	16	800%
Agosto	3	10%	1	13%	2	200%
Septiembre	1	12%	5	63%	-4	-80%
Total	22	34%	8	100%	14	175%

De las **2171** peticiones, **22 (1%)**. Corresponden a atenciones presenciales. **14** 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 tercer trimestre de 2018 se registra un **aumento**, en comparación con el mismo periodo del año 2017 de:



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 julio hasta el 30 de septiembre de 2018.

2.4 Negaciones de acceso a la información pública

Durante el trimestre comprendido entre 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2018 no se identificaron negaciones de acceso a la información pública de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014.

2.5 Traslados por competencias a otras entidades

Durante el trimestre comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2018 se realizó un traslado por competencia de acuerdo a los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.

INDICADORES DE GESTIÓN

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

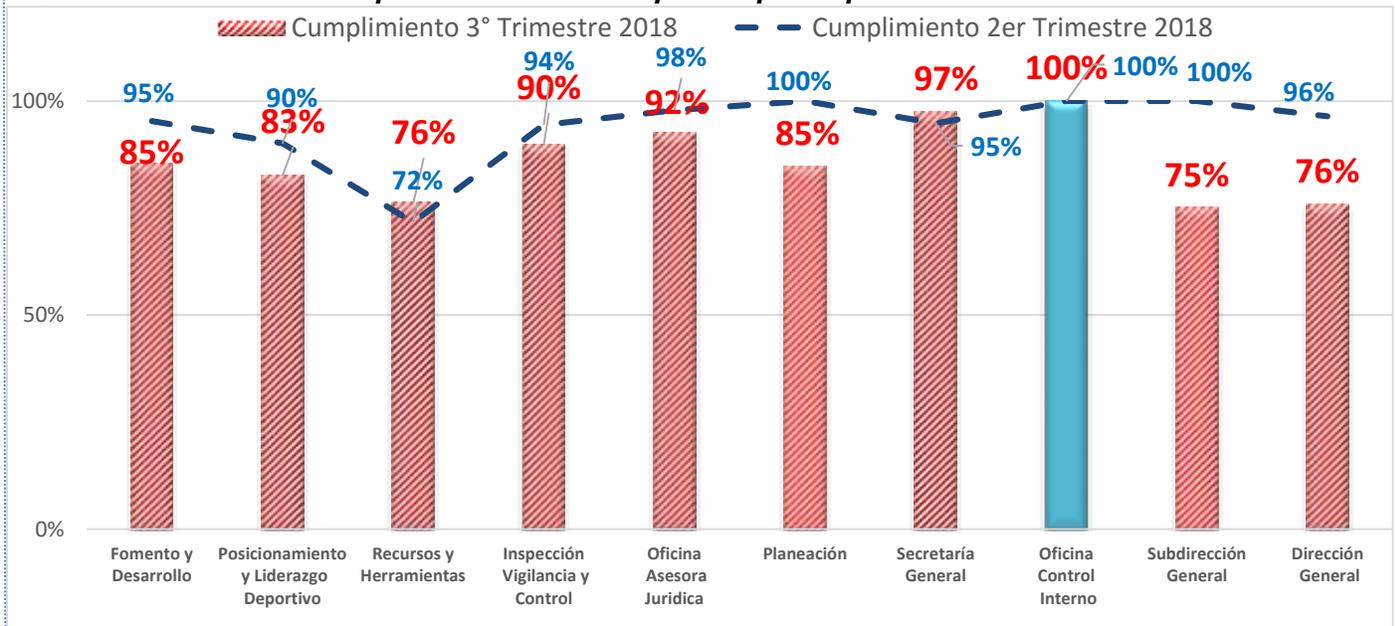
En el tercer trimestre de 2018 se recibieron **2171** derechos de petición. Se evidenció la respuesta oportuna del **90.9%**. Sin embargo, **198 (9.1%)** peticiones tienen respuesta fuera de los términos de ley, **1.3 %** más comparado con el trimestre anterior donde fue del **7.7 %**

90,9% Cumplimiento

1973 (90.9%) Peticiones se respondieron dentro de los términos

Se evidencia un **disminución del 1.7%** en la oportunidad de las respuestas. Pasando de **92.3 % a 90.9%**

Gráfico 8. Indicador de oportunidad en la respuesta por dependencia



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

Principales observaciones: Se observa para el tercer trimestre, una disminución del indicador de respuesta oportuna.

Acciones de mejora: Se continuará, con el seguimiento dependencia por dependencia para la buscar llegar al 100%

- Indicador: **Seguimiento respuesta oportuna derechos de petición.**

81.1% Verificación

553 (25.47%) Peticiones con verificación dentro o fuera de términos

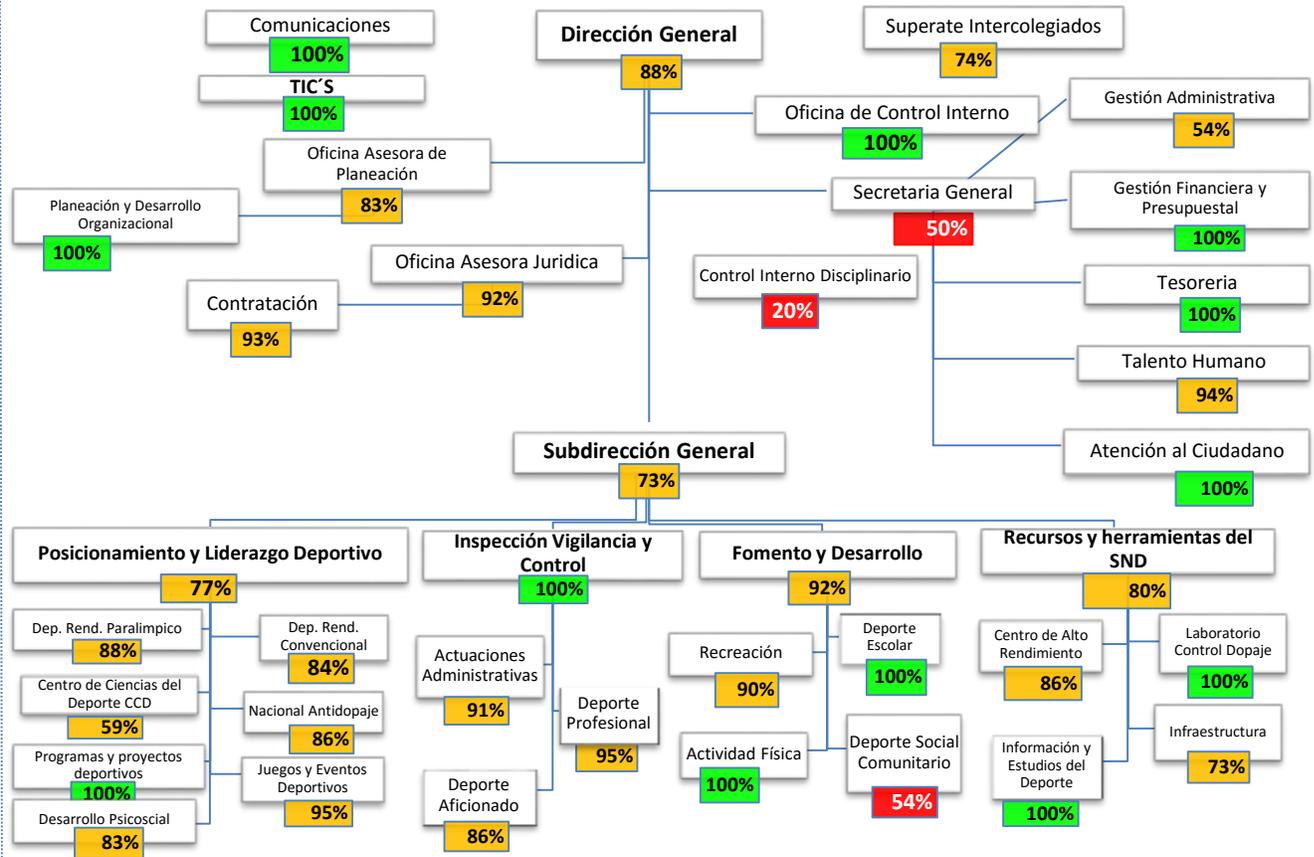
1489 (68.59%) son peticiones que no requieren verificación, ya que el sistema los reporta dentro de los términos.

Tabla 10. Verificación peticiones fuera de los términos.

Estado Verificación	Julio-Septiembre 2018		Abril-Junio 2018	
	Total	%	Total	%
NO REQUIERE VERIFICACIÓN	1489	68,59%	1144	78,95%
VERIFICADO	553	25,47%	305	21,05%
NO VERIFICADO	129	5,94%	0	0
Total general	2171	100%	1449	100%

Se realizó la verificación de **553 (81.1%)** peticiones con estado fuera de los términos de ley. El total que requería verificación para el actual trimestre eran **682** peticiones.

Gráfico 9. Análisis de oportunidad en la respuesta por dependencias



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 39 grupos que son responsables de responder los derechos de petición. Se destaca que **13 (33%)** de los Grupos de Trabajo cumplen en responder el **100%** de los derechos de peticiones **dentro de los términos de ley**. Se evidencia una disminución del 20% en los grupos que logran el 100%, en comparación con el trimestre anterior. Adicional se observa que **24 (62%)** de los grupos de trabajo se encuentran en la franja de cumplimiento del **60% al 99%** y como elemento de principal intervención se resalta que **3 (8%)** grupos de trabajo tiene un **cumplimiento por debajo del 60%**. Elemento que evidencia una necesidad de continuar con el seguimiento y reporte a las áreas para que no desmejoren su desempeño, ya que pone en riesgo jurídico a la entidad.

Se observó un cambio en la tendencia positiva que venían presentando los grupos pasando del 92,9% al 90,2%.

Acciones de mejora: Se deben analizar estrategias que permitan llegar a la meta de cumplimiento del 100% en la respuesta oportuna. Ya que existe una mejora, pero se debe lograr el 100%.

Indicador: Seguimiento a derechos de petición con estado En Trámite

Para el actual trimestre se evidencio que estan abiertos 458 derechos de peticiones de los cuales 224 son de periodos anteriores (2016, 2017 y primer semestre 2018). Para el proximo trimestre se evaluará el seguimiento y cierre de esos derechos de petición.

224 Peticiones en trámite

De las 458 peticiones en trámite, 224 son de trimestres anteriores.

Se realizará el seguimiento a las peticiones en trámite de todos los periodos anteriores con el objetivo de cerrar el 100%



- **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:

58,7% Percepción

96 (4%) encuestas diligenciadas. 10 encuestas menos (6%) que el trimestre anterior.

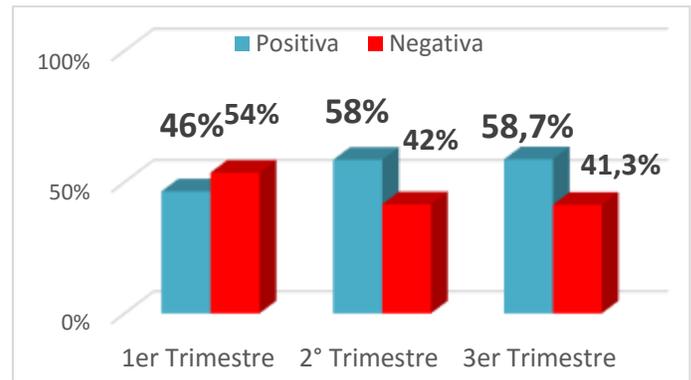
Se evidencia un **aumento del 0.7%** de la percepción positiva pasando de 58% en el anterior trimestre al **58.7%**

Tabla 11. Evaluación de la percepción de la calidad

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	134	46,5%
Bueno	35	12,2%
Regular	19	6,6%
Malo	100	34,7%
Total	288	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

Percepción sobre el conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del Funcionario.

63% Percepción +

60 (63%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

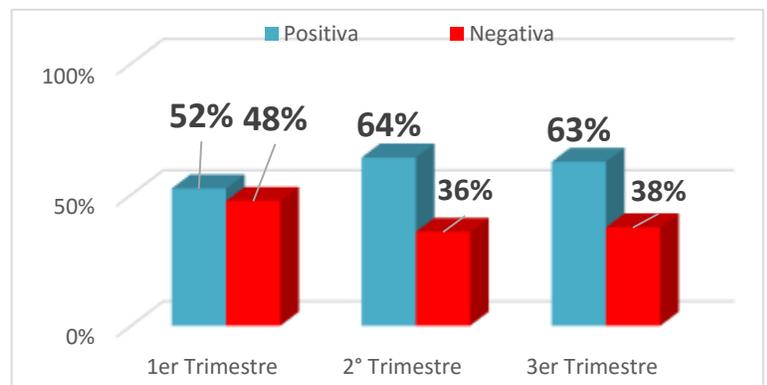
Se evidencia una **disminución del 1%** de la percepción positiva pasando de 64% en el anterior trimestre al **63%**

Tabla N° 12. Evaluación de la percepción de la calidad

El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del Funcionario		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	46	48%
Bueno	14	15%
Regular	7	7%
Malo	29	30%
Total General	96	100%

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

Grafico 11. Evolución de la percepción de conocimiento y dominio del tema



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

Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

58% Percepción +

56 (58%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

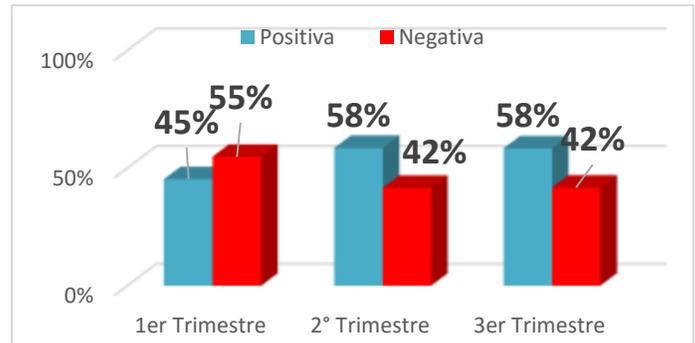
Se evidencia una tendencia de estabilidad donde se mantiene en 58 % la percepción positiva.

Tabla N° 13. 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	45	47%
Bueno	11	11%
Regular	7	7%
Malo	33	34%
Total General	96	100%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de gestión de peticiones

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 peticione

Percepción de calidad del servicio (Satisfacción).

55% Percepción +

53 (55%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

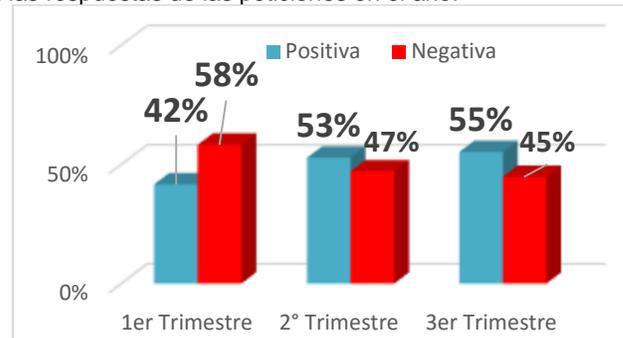
Se evidencia un **aumento del 2%** de la percepción positiva pasando de 53% en el anterior trimestre al 55%

Tabla N° 14. 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	43	45%
Bueno	10	10%
Regular	5	5%
Malo	38	40%
Total General	96	100%

Fuente: Análisis GIT Atención al Ciudadano - Sistema de gestión de peticiones

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

Principales observaciones: Para el tercer trimestre, persiste el aumento en el indicador de percepción de calidad general por parte de los usuarios que reciben las respuestas a los derechos de petición por la página web.

Acciones de mejora: Se debe diseñar una actualización de la encuesta de percepción de calidad de las respuestas de los derechos petición, para alinearla a los parámetros del procedimiento de percepción de calidad en el servicio institucional, incluyendo la estrategia para aumentar la cantidad de usuarios que diligencias la encuesta.



IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

Tabla N° 15. Indicadores de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Indicador institucional de caracterizaciones vigentes			61,29%	Indicador de acompañamientos GIT atención al ciudadano	100%
Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Fecha de acompañamiento	Estado	Nombre del Ejercicio	Observaciones
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	30/08/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Nacional Antidopaje	En actualización
	Programas y Proyectos Deportivos	12/07/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Programas y Proyectos Deportivos	Publicada
	Deporte Rendimiento Convencional	24/09/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Deporte Rendimiento Convencional	En actualización
	Deporte Rendimiento Paralímpico	24/09/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Deporte Rendimiento Paralímpico	En actualización
	Centro de Ciencias del Deporte CCD	12/09/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Centro de Ciencias del Deporte CCD	En actualización
Indicador Dirección	Juegos y Eventos Deportivos	6/07/2017	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Juegos y Eventos Deportivos	Publicada
100%	Desarrollo Psicosocial	12/07/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Desarrollo Psicosocial	Publicada
Inspección Vigilancia y Control	Deporte Profesional	10/09/2018	No tiene	caracterizacion de ciudadanos, usuarios y/o grupos de IVC	en revision para infografia
Indicador Dirección	Deporte Aficionado	7/06/2018	No tiene		En preparación base de datos
0%	Actuaciones Administrativas	7/06/2018	No tiene		En preparación base de datos
Fomento y Desarrollo	Recreación	17/07/2018	Vigente	caracterizacion de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes del grupo interno de Recreacion	Publicada
	Actividad Física	10/07/2018	No tiene		En preparación base de datos
Indicador Dirección	Deporte Escolar	13/07/2018	Vigente	caracterizacion de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes del grupo interno de Deporte Escolars	Publicada

INFORME DE GESTIÓN 3° trimestre de 2018 Servicio Integral al Ciudadano - COLDEPORTES-



50%	Deporte Social Comunitario	10/07/2018	No tiene		En preparación base de datos
Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento CAR	30/08/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Centro de Alto Rendimiento CAR	En actualización
	Información y Estudios del Deporte	14/08/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Información y Estudios del Deporte	En actualización
Indicador Dirección	Laboratorio Control Dopaje	2/03/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Laboratorio Control Dopaje	publicado
100%	Infraestructura	2/03/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Infraestructura	En actualización
Secretaría General	Atención al Ciudadano	6/06/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Atención al Ciudadano	publicado
	Gestión Administrativa	2/07/2018	No tiene		En preparación base de datos
	Gestión Financiera y Presupuestal	2/08/2018	No tiene		En preparación base de datos
Indicador Secretaría	Tesorería	2/08/2018	No tiene		En preparación base de datos
40%	Talento Humano	6/06/2018	vigente	caracterizacion de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Talento Humano	publicado
Oficina Asesora de Planeación	Planeación y Desarrollo Organizacional	21/08/2018	No tiene		En preparación base de datos
Oficina Control Interno	Oficina Control Interno	21/10/2018	Vigente	caracterizacion de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes de la oficina de control interno	En actualización
Dirección	T.I.C.s	2/03/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes T.I.C.s	publicado
Indicador Dirección	Comunicaciones	25/01/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Comunicaciones	publicado
100%	Programa Supérate Intercolegiados	4/04/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interes Programa Supérate Intercolegiados	publicado
Oficina Jurídica	Oficina Jurídica	14/06/2018	No tiene		En preparación base de datos
0%	Contratación	12/07/2018	No tiene		En preparación base de datos
Subdirección General	Subdirección General	13/07/2018	No tiene		En preparación base de datos

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

Principales observaciones: Se requiere intervenir en los proceso de recolección de datos, unificando los criterios y formatos, ya que en la actualidad no se da cumplimiento a la ley de protección de datos personales.

Acciones de mejora: Se requiere la actualización del procedimiento de caracterización de ciudadanos, usuario y grupos de interés, ya que la actualmente hay actividades del acompañamiento de atención al ciudadano que no quedan registrados. En la actualidad está pendiente la aprobación en formato de recolección de datos de los asistentes a las actividades de Coldeportes.



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

En el tercer trimestre del 2018 se recibieron 5 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.

82%Percepción +

Se realizaron 5 estudios de medición percepción de calidad

Se evidencia un **aumento** en la percepción de calidad en el servicio del **2 %**, pasando de 80 % en el anterior trimestre al **82%** en el actual.

Tabla N° 16. Solicitudes estudios de percepción de calidad en el servicio

Eventos evaluados	Ciudad	Departamento	Mes	Estado
Coldeportes en las Regiones	Riohacha	La Guajira	julio (4-6)	Finalizado
XXVII Campamento Juvenil Nacional	Puerto Rico	Caquetá	Julio (2-6)	Finalizado
Proceso de Cualificación del Talento Humano	Riohacha	La Guajira	Julio (7-8)	Finalizado
Curso Deporte Social Comunitario	Buga	Valle del Cauca	Julio (14-16)	Finalizado
Encuentro de Seguimiento y Retroalimentación del DSC	Restrepo	Meta	Septiembre (2-4)	En construcción

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

Principales observaciones: En la actualidad no se logra la cobertura total de la medición de percepción de calidad en el servicio de todas las actividades potenciales de medición. Esta situación hace necesaria la implementación y mejora de la activación del inicio del procedimiento de percepción de calidad en el servicio.

Acciones de mejora: Se requiere la actualización del procedimiento de medición de la percepción de calidad en el servicio, con la incorporación de las diferentes estrategias definidas para este procedimiento.



5. 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:

Cuarta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2018 – San Vicente del Caguán

- Fecha: Sábado 28 de Julio de 2018
- Total Entidades participantes: 68 con 318 servidores públicos
- Áreas participantes: Secretaría General (GIT Atención al Ciudadano)
- Total Asistentes: 5740
- Total atenciones Coldeportes: 988 (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 – cucunubá, trompo, juego de sapo, frisby; Actividad Física musicalizada en tarima; Entrega de material publicitario a cada uno de los participantes

5.1. ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- **Nombre de la capacitación: Curso Básico de Lengua de Señas Colombiana**

Lugar: Instituto Nacional de Sordos INSOR

Objetivo: Capacitar a los servidores públicos de atención al ciudadano en lenguaje de señas

Temas: Lengua de señas Colombiana

Organizador: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP) / Instituto Nacional de Sordos INSOR

Fecha: Del 25 de Agosto al 22 de Septiembre de 2018

Duración. 40 horas presenciales



IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

6. CAPACITACIONES INTERNAS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

- Nombre de la capacitación: **Inducción Servicio Integral al Ciudadano**
Fecha: 15 de Agosto de 2018. Lugar: Auditorio Centro del Alto Rendimiento
Organizador: Grupo Interno de Trabajo Talento Humano
:
- Nombre de la capacitación: **Inducción Servicio Integral al Ciudadano**
Fecha: 12 de septiembre de 2018. Lugar: Auditorio Centro del Alto Rendimiento
Organizador: Grupo Interno de Trabajo Talento Humano
- Nombre de la capacitación: **SENSIBILIZACIÓN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA**
Fecha: 19 de septiembre de 2018 Lugar: Centro de Ciencias del Deporte
Temas: Lengua de señas colombiana para el servicio al ciudadano.
Organizador: GIT Atención al Ciudadano
Asistentes: 35 Funcionarios y contratistas
Expositor: Valentina Bello y Miguel Angel Gomez / INSOR

Principales observaciones: Se evidencia que en la actualidad no se logra la cobertura total en la participación de las diferentes áreas en las jornadas de capacitación y sensibilización, que desarrolla el grupo interno de trabajo para el desarrollo de la cultura del servicio.

Acciones de mejora: Se requiere el diseño del procedimiento de desarrollo de la cultura de servicio al ciudadano, que permita establecer las necesidades de formación y la definición de estrategias para el desarrollo de esta actividad misional institucional.

Se deben definir indicadores de impacto de las jornadas de capacitación que desarrolla el grupo interno de trabajo de atención al ciudadano.



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. Se solicitó el mejoramiento del módulo de parametrización de las dependencias en el sistema de gestión de peticiones, que se hace necesario para la adecuada integración con el sistema gestión documental GESDOC. Este desarrollo no ha sido entregado por el proveedor por lo que se solicitara al área de tics su intervención ya que genera algunos inconvenientes en la integración y desarrollo de los informes de gestión.

Acciones de mejoramiento pendiente:

- a. Se requiere la documentación de los protocolos para la identificación de problemas técnicos de los sistemas de información que puedan afectar la integración y el registro de los derechos de petición en el sistema de gestión de peticiones.
- b. Definir el plan de implementación de los protocolos de atención de las peticiones verbales, aspecto que impacta los canales telefónicos y de atención presencial y que están normados por lo definido en el decreto 1166 de 2016. En la actualidad no es posible garantizar los elementos técnicos definidos en este decreto.
- c. Se debe diseñar una estrategia para la definición de la clasificación de los temas de las solicitudes que realizan en la entidad, ya que en la actualidad no se garantiza este elemento de análisis y que es un insumo para la definición de diversas acciones de mejoras de las Entidad.

Original firmado por:

Revisó y Aprobó:	Andrés Marcelo González Narváez– Secretario General.	
Revisó:	Beatriz Restrepo Martínez/ Profesional Universitario /GIT Atención al Ciudadano.	
Elaboró:	Alfonso Medina Cepeda/ Profesional Universitario / GIT Atención al Ciudadano	
	Harold Rene Gamba Hurtado/ Profesional Especializado /GIT Atención al Ciudadano	
	Ana Mercedes Torres – Técnico / 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	