



El deporte
es de todos

Coldeportes

**Servicio Integral
al ciudadano**

Excelencia en el servicio

Informe de gestión

**Cuarto
Trimestre**

2018

GIT ATENCIÓN AL CIUDADANO



INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Cuarto Trimestre 2018

01 de octubre de 2018 – 31 de diciembre de 2018

Ernesto Lucena Barrero

Director

Viviana Forero Álvarez

Secretaria 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

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 Octubre 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 Noviembre 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:

1423

Derechos de peticiones 4° trimestre 2018
(01 de octubre al 31 de diciembre 2018)

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

1.1. Distribución de derechos de petición por mes

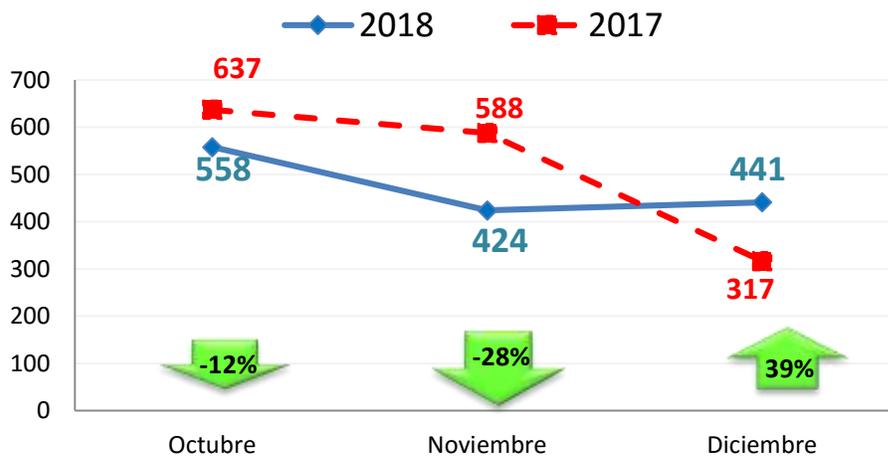
Octubre
con **558 (39%)**
es el mes con mayor número de derechos de petición

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

Mes	2018 Octubre-Diciembre	%	2017 Octubre-Diciembre	%	Variación	%
Octubre	558	39%	637	41,3%	-79	-12%
Noviembre	424	30%	588	38,1%	-164	-28%
Diciembre	441	31%	317	20,6%	124	39%
Total	1423	100%	1542	100%	-119	-8%

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

-8 %
119 Derechos Peticiones menos

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

Principales observaciones: En el actual trimestre se observó una disminución en comparación con el año anterior. Elemento que puede estar relacionado con una disminución en el registro de los derechos de petición que ingresan a la entidad por los canales telefónicos y de forma presencial, posiblemente debido a la insuficiencia de personal.

Acciones de mejora: Se debe generar un plan de trabajo para cuando los contratistas encargados del registro de las llamadas no puedan desarrollar la función, ya que se evidencia un impacto importante en el desarrollo de la gestión del registro de los derechos de petición.

De otra parte, asegurar que el plazo de la contratación de personal de apoyo a la gestión en lo relativo a la atención presencial, telefónica y virtual se extienda durante toda la vigencia.



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 **733 (52%)** 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 **70% 1000**.

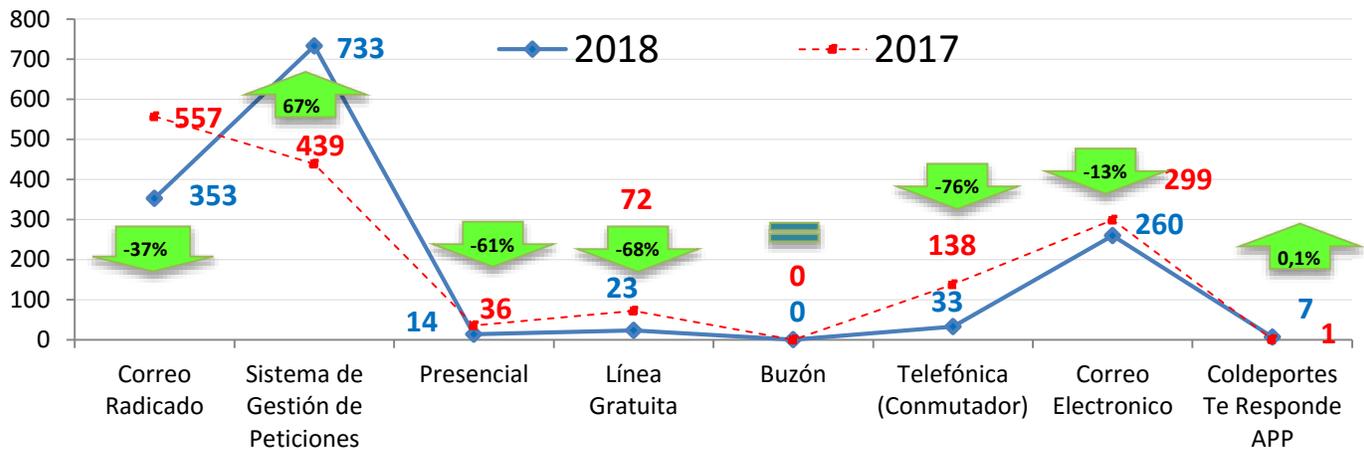
Tabla N° 4. Derechos de petición por canal de recepción

Canal	(Octubre-Diciembre 2018)	%	(Octubre - Diciembre 2017)	%	Variación	%
Correo Radicado	353	25%	557	36,1%	-204	-37%
Sistema de Gestión de Peticiones	733	52%	439	28,5%	294	67%
Presencial	14	1%	36	2,3%	-22	-61%
Línea Gratuita	23	2%	72	4,7%	-49	-68%
Buzón	0	0%	0	0,0%	0	0%
Telefónica (Conmutador)	33	2%	138	8,9%	-105	-76%
Correo Electronico	260	18%	299	19,4%	-39	-13%
APP Coldeportes Te Responde	7	0%	1	0,1%	6	0%
Total	1423	100%	1542	100%	-119	-8%

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

1000
Derechos de Petición
70%
Por
Canales
Virtuales

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



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

Principales observaciones: Se continua con la tendencia de reducción en la elección del correo radicado del **27% (204 peticiones menos)**, 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 **52%** (733 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 telefónicos y presenciales. Actualmente no se garantizan los requerimientos del decreto 1166 de 2016.

INFORME DE GESTIÓN 4° trimestre de 2018 Servicio Integral al Ciudadano - COLDEPORTES-



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 840 (59.0%) son el tipo de solicitud de mayor frecuencia en la Entidad

Se evidencia una **disminución** de los derechos de petición de 312 (-27%)

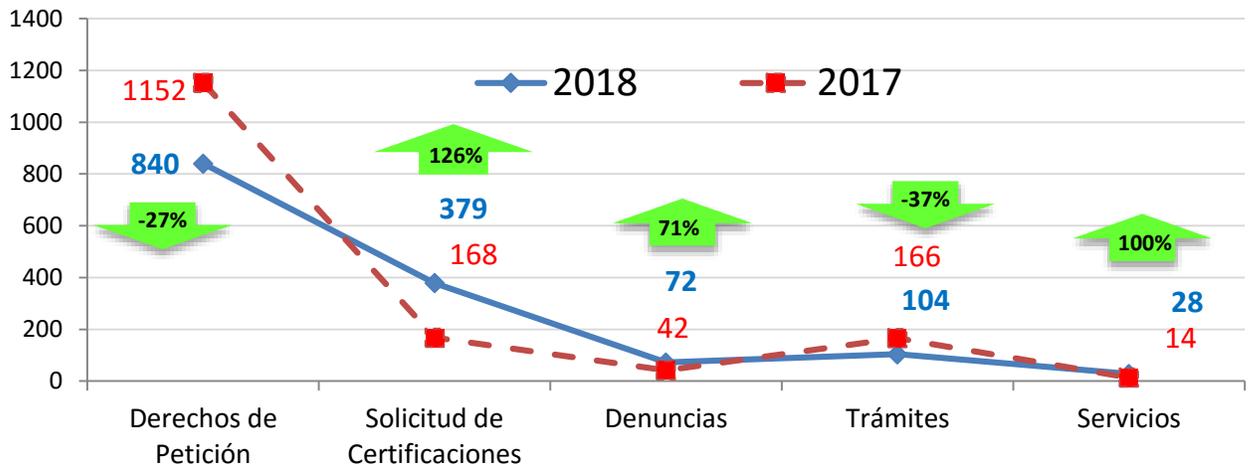
De los 1423 derechos peticiones **544 (38.23%)** son peticiones generales y **62 (4,36%)** son orientaciones

Tabla N° 5. Distribución por tipo de Petición

Tipo de derechos de petición	(Octubre-Diciembre 2018)	%	(Octubre-Diciembre 2017)	%	Variación	%
Derechos de Petición	840	59,0%	1152	74,7%	-312	-27%
Solicitud de Certificaciones	379	26,6%	168	10,9%	211	126%
Denuncias	72	5,1%	42	2,7%	30	71%
Trámites	104	7,3%	166	10,8%	-62	-37%
Servicios	28	2,0%	14	0,9%	14	100%
TOTAL	1423	100%	1542	100%	-119	-8%

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 con los trámites en línea 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 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 31 de diciembre de 2018.

90,9% Cerrados

1294 (90,9%) son la cantidad de peticiones cerradas.

Se evidencia un aumento del **8.9%** de peticiones cerradas. **82%** en 2017 a **90.9%** en 2018.

Tabla N° 6. Estado de derechos de petición

Estado	(Octubre – Diciembre 2018)	%	(Octubre – Diciembre 2017)	%	Variación %	
Cerrado	1294	90,9%	1264	82,0%	30	2%
En trámite	129	9,1%	278	18,0%	-149	-54%
Total	1423	100%	1542	100%	-119	-8%

De las **1423** peticiones, **1294 (90.9%)** ya se encuentran cerradas. **129** están en trámite (**30** peticiones cerradas más que en el mismo trimestre de 2017)

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

Índice de variación trimestral

En el cuarto 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	Octubre / Diciembre 2018	%	Octubre/ Diciembre 2017	%	Variación	%
Encuesta diligenciada	57	4%	27	2,1%	30	111%
Respuesta consultada	413	32%	251	19,9%	162	65%
Respuesta no Consultada en el Sistema	824	64%	986	78,0%	-162	-16%
Total de Peticiones Cerradas	1294	100%	1264	100%	30	2%

Gráfico N° 5. Estado peticiones cerradas



Índice de variación trimestral

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

+192 (14%)
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.

Octubre

Con **28 (50%)** es el mes de mayor número de llamadas.

Se evidencia una **disminución** en **73%** de llamadas. **154** menos que en el mismo periodo del año 2017.

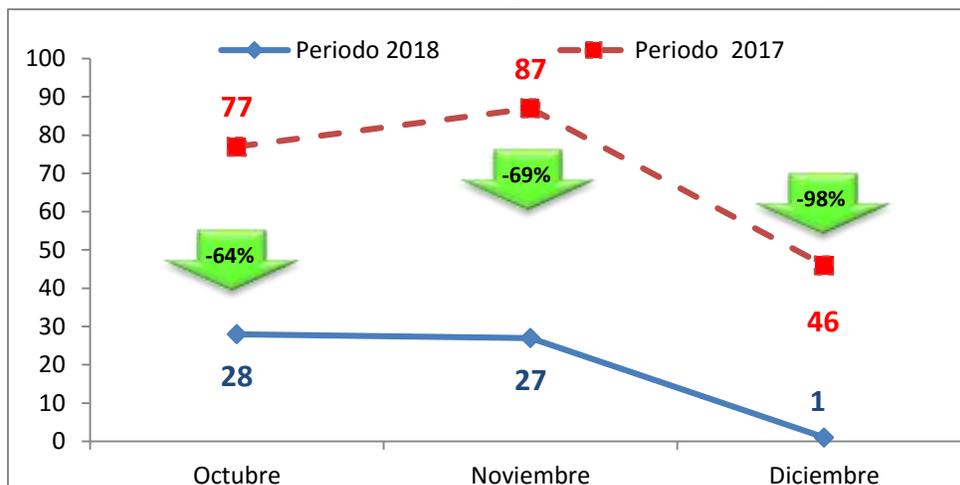
Tabla N° 8 Atención Telefónica grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

De los **1423** derechos de petición, **56 (4%)**. Corresponden a atenciones telefónicas. **154 menos** que en el periodo de 2017.

Mes	Periodo 2018	%	Periodo 2017	%	Variación	%
Octubre	28	50%	77	37%	-49	-64%
Noviembre	27	48%	87	41%	-60	-69%
Diciembre	1	2%	46	22%	-45	-98%
Total	56	100%	210	100%	-154	-73%

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

154 (73%)
Disminución en Llamadas

Principales observaciones: De acuerdo al reporte para el cuarto trimestre de 2018, se evidencia una disminución significativa, esto puede estar relacionado con la finalización de contratos de las personas encargadas de realizar el apoyo para el registro de los derechos de petición verbales.

Acciones de mejora: Se debe generar un plan de trabajo para garantizar el registro de la totalidad de llamadas en todos los periodos del año y siguiendo lo definido en el decreto 1166 de 2016.



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 14 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes.

Octubre

Con **10 (71%)** es el mes de mayor atención presencial.

Se evidencia una **disminución del 61%** de la atención presencial. **22** atenciones menos que en el mismo periodo de 2017.

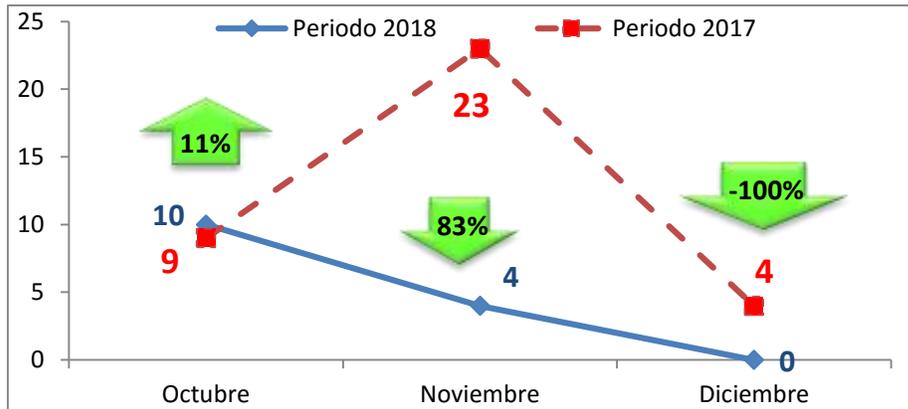
Tabla N° 9. Atención presencial Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

MES	Periodo 2018	%	Periodo 2017	%	Variación	%
Octubre	10	71%	9	25%	1	11%
Noviembre	4	29%	23	64%	-19	-83%
Diciembre	0	0%	4	11%	-4	-100%
Total	14	100%	36	100%	-22	-61%

De las **1423** peticiones, **14 (0.1%)**. Corresponden a atenciones presenciales. **22** menos 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 cuarto trimestre de 2018 se registra una **disminución**, 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 8 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 2 peticiones para el periodo del 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2018. Las peticiones fueron radicadas en la ventanilla única de correspondencia.

2.4 Negaciones de acceso a la información pública

Durante el trimestre comprendido entre 1 de Octubre hasta el 31 de Diciembre 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 Octubre hasta el 31 de Diciembre de 2018 se realizaron 5 traslados por competencia de acuerdo a los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.



INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador: Respuesta oportuna de peticiones.

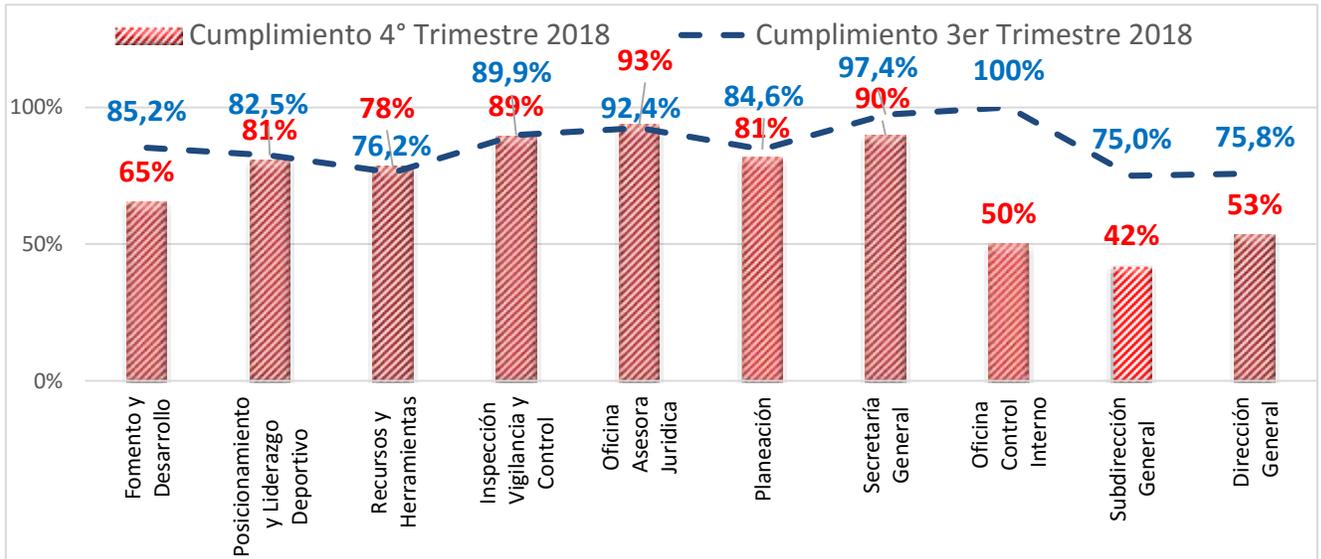
En el cuarto trimestre se recibieron 1423 derechos de petición. Se evidenció la respuesta oportuna del 83,3%. Sin embargo, 238 (16,73%) peticiones tienen respuesta fuera de los términos de ley, 7,6% más comparado con el trimestre anterior donde fue del 9,1 %

83,3% Cumplimiento

1174 (82,5%) Peticiones se respondieron dentro de los términos

Se evidencia una **disminución del 8,4%** en la oportunidad de las respuestas. Pasando de 90,9 % a 82,5%

Gráfico 8. Indicador de oportunidad en la respuesta por dependencia



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

Principales observaciones: A partir del 13 diciembre se implementó la estrategia de paz y salvo de respuesta de derechos de petición para contratistas, con el cual se profundiza el seguimiento a la respuesta oportuna de los derechos de petición y que se dirige a que ningún contratista finalice su contrato y no pueda legalizar su cuenta de cobro si tiene respuestas pendientes.

Acciones de mejora: Se continuará con la implementación del paz y salvo mensual para el pago de los contratistas.

Indicador: Seguimiento respuesta oportuna derechos de petición.

44,7% Verificación

163 (44,7%) Peticiones con verificación dentro o fuera de términos

1058 (74,53%) son peticiones que no requieren verificación, ya que el sistema los reporta dentro de los términos.

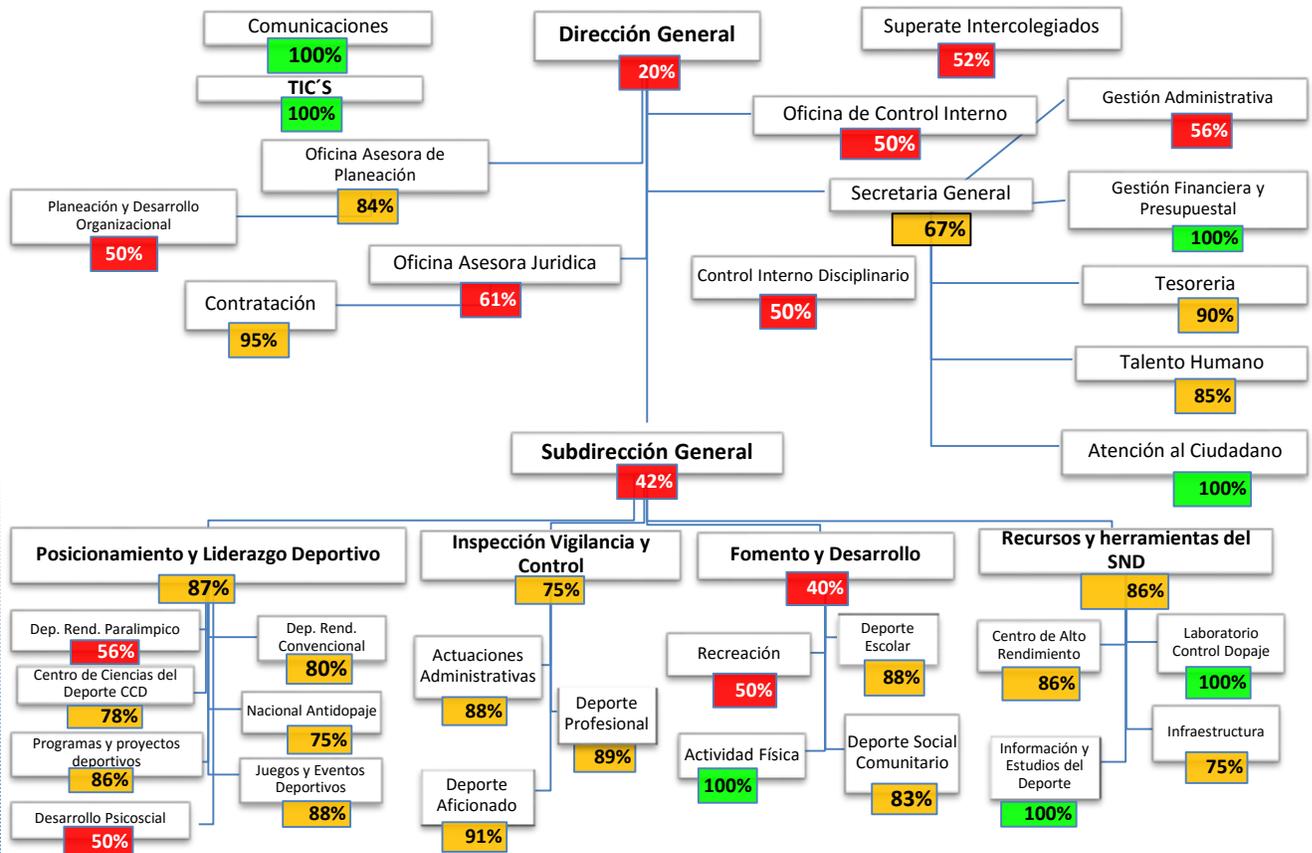
Tabla 10. Verificación peticiones fuera de los términos.

Estado Verificación	Octubre-Diciembre 2018		Julio-Sept 2018	
	Total	%	Total	%
NO REQUIERE VERIFICACIÓN	1058	74,35%	1489	68,59%
VERIFICADO	163	11,45%	553	25,47%
NO VERIFICADO	202	14,20%	129	5,94%
Total general	1423	100%	2171	100%

Se realizó la verificación de 163 (44,7%) peticiones con estado fuera de los términos de ley. El total que requería verificación para el actual trimestre eran 365 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 **7 (18%)** 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 15% en los grupos que logran el 100%, en comparación con el trimestre anterior. Adicional se observa que **20 (51%)** 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 **12 (31%)** 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 90,9 % al 82.3 %.

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 307 derechos de peticiones, **151 (33%) menos** que en el trimestre anterior, de los cuales 178 son de trimestres anteriores (2016, 2017 y 1er, 2º y 3er trimestre de 2018), **46 (21 %) menos** que en el trimestre anterior.

307 Peticiones en trámite

De las 307 peticiones en trámite, 178 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:

58,6% Percepción

76 (5%) encuestas diligenciadas. 20 encuestas menos (4%) que el trimestre anterior.

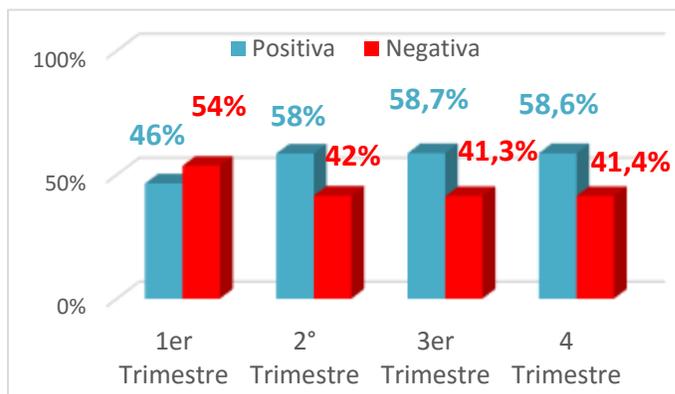
Se evidencia una estabilidad de la percepción positiva de 58.7% en el anterior trimestre al 58.6%

Tabla 11. Evaluación de la percepción de la calidad

Table with 3 columns: RESPUESTA, FRECUENCIA, %. Rows include Excelente (36.3%), Bueno (22.4%), Regular (10.1%), Malo (31.2%), and Total (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 +

50 (63%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

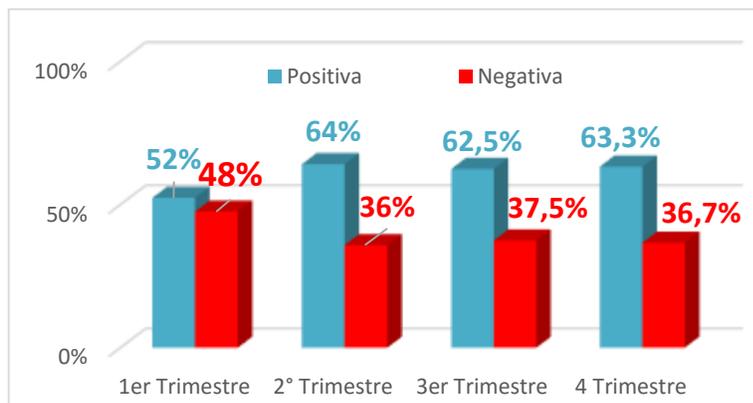
Se evidencia una estabilidad de la percepción positiva manteniéndose en 63% igual que el trimestre anterior.

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

Table with 3 columns: RESPUESTA, FRECUENCIA, %. Rows include Excelente (41%), Bueno (23%), Regular (11%), Malo (25%), and Total General (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

INFORME DE GESTIÓN 4° trimestre de 2018 Servicio Integral al Ciudadano - COLDEPORTES-



Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

59% Percepción +

47 (59%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

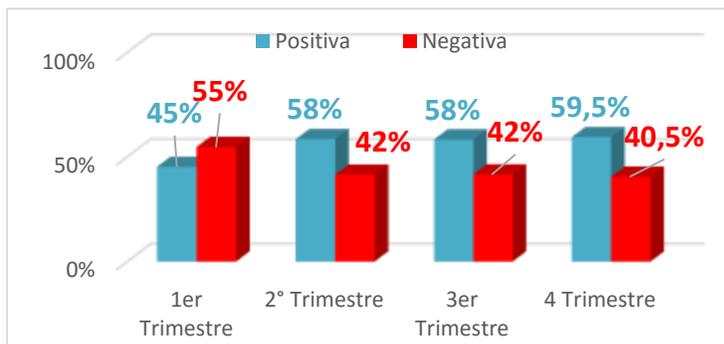
Se evidencia una tendencia de crecimiento del 1% pasando del 58 % la percepción positiva al 59.5%

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	28	35%
Bueno	19	24%
Regular	7	9%
Malo	25	32%
Total General	79	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 petición

Percepción de calidad del servicio (Satisfacción).

53% Percepción +

53 (53%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

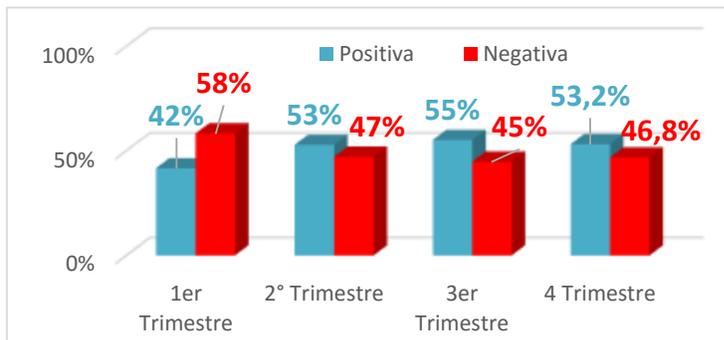
Se evidencia una disminución del 2% de la percepción positiva pasando de 55% en el anterior trimestre al 53%

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	26	33%
Bueno	16	20%
Regular	8	10%
Malo	29	37%
Total General	79	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 cuarto trimestre, se evidencia una estabilidad en la evaluación en el indicador de percepción de calidad general por parte de los usuarios que reciben las respuestas a los derechos de petición en 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 diligencian la encuesta, ya que en la actualidad se evidencia una reducción en la cantidad de personas que diligencian las encuestas.

INFORME DE GESTIÓN 4° trimestre de 2018 Servicio Integral al Ciudadano - COLDEPORTES-



IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

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

Indicador institucional de caracterizaciones vigentes		74,19%		Indicador de acompañamientos GIT atención al ciudadano		100%
Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Fecha de publicación	Estado	Nombre del Ejercicio	Observaciones	
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	10/11/2017	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Nacional Antidopaje	Publicada	
	Programas y Proyectos Deportivos	11/07/2017	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Programas y Proyectos Deportivos	Publicada	
	Deporte Rendimiento Convencional	14/08/2017	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Deporte Rendimiento Convencional	Publicada	
	Deporte Rendimiento Paralímpico	11/07/2017	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Deporte Rendimiento Paralímpico	Publicada	
	Centro de Ciencias del Deporte CCD	5/07/2017	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Centro de Ciencias del Deporte CCD	Publicada	
Indicador Dirección	Juegos y Eventos Deportivos	6/07/2017	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Juegos y Eventos Deportivos	Publicada	
100%	Desarrollo Psicosocial		Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Desarrollo Psicosocial	Publicada	
Inspección Vigilancia y Control	Deporte Profesional	22/10/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés Inspección Vigilancia y Control 2017	Publicada	
Indicador Dirección	Deporte Aficionado	22/10/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés Inspección Vigilancia y Control 2017	Publicada	
100%	Actuaciones Administrativas	22/10/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés Inspección Vigilancia y Control 2017	Publicada	
Fomento y Desarrollo	Recreación	10-10/2018+	Vigente	Caracterización del Grupo Objetivo del Grupo Interno de Trabajo de Recreación	Publicada	
	Actividad Física	En construcción	No tiene			
Indicador Dirección	Deporte Escolar	24/07/2018	Vigente	Caracterización del Grupo Objetivo del Grupo Interno de Trabajo de Deporte Escolar	Publicada	

INFORME DE GESTIÓN 4° trimestre de 2018 Servicio Integral al Ciudadano - COLDEPORTES-



50%	Deporte Social Comunitario	En construcción	No tiene		
Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento CAR	06-30-2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Centro de Alto Rendimiento CAR	Publicada
	Información y Estudios del Deporte	06-30-2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Información y Estudios del Deporte	Publicada
Indicador Dirección	Laboratorio Control Dopaje	06-30-2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Laboratorio Control Dopaje	Publicada
100%	Infraestructura	06-30-2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Infraestructura	Publicada
Secretaría General	Atención al Ciudadano	06-30-2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Atención al Ciudadano	Publicada
	Gestión Administrativa	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
	Gestión Financiera y Presupuestal	En construcción	No tiene		No han solicitado acompañamiento
Indicador Secretaría	Tesorería	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
40%	Talento Humano	En construcción	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés Talento Humano 2017	Publicada
Oficina Asesora de Planeación	Planeación y Desarrollo Organizacional	En construcción	No tiene	Caracterización de la población objetivo del GIT Laboratorio Control Dopaje – COLDEPORTES.	En preparación base de datos
Oficina Control Interno	Oficina Control Interno	En construcción	Vigente	caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés de la oficina de control interno	Publicada
Dirección	T.I.C.s	22/10/2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés T.I.C.s	Publicada
Indicador Dirección	Comunicaciones	06-30-2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Comunicaciones	Publicada
100%	Programa Supérate Intercolegiados	06-30-2018	Vigente	Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés Programa Supérate Intercolegiados	Publicada
Oficina Jurídica	Oficina Jurídica	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
0%	Contratación	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Subdirección General	Subdirección General	10/12/2018	Vigente	Caracterización de usuarios subdirección general Coldeportes	Publicada

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

Principales observaciones: Se evidencia una tendencia positiva en el desarrollo de ejercicios de caracterización. Para el cuarto trimestre de 2018 se logró el 74 %, llegando a un total de 23 ejercicios de caracterización en la Entidad.

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 cuarto 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
XIX Encuentro Nacional Recreativo de la Persona Mayor Nuevo Comienzo "Otro Motivo para Vivir" 2018	Tumaco	Nariño	Octubre	En construcción
XVI Congreso Nacional De Recreación	Cali	Valle del Cauca	Octubre	Finalizado
II Encuentro para la Evaluación De La Gestión de los Programas de DSC	Villa de Leiva	Boyacá	Noviembre	En construcción
VII Curso de Políticas y Programas para la Promoción de HEVS	Bogotá	Bogotá	Octubre	Finalizado
Encuentro Nacional de Programas Departamentales y Municipales de HEVS	Bogotá	Bogotá	Diciembre	Finalizado

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. PARTICIPACIÓN FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Se realizó el acompañamiento a los Talleres Construyendo País, liderados por la Alta Consejería para las Regiones de la presidencia en donde el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano participó en las siguientes actividades:

Feria de Servicio al Ciudadano Taller Construyendo País - Garzón Huila

- Fecha: Sábado 6 de Octubre de 2018
- Áreas participantes: Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano) Dirección de Fomento y Desarrollo (GIT Recreación)
- Total atenciones Coldeportes: 185 (Fuente: Registro asistentes atención al ciudadano)

Feria de Servicio al Ciudadano Taller Construyendo País – Cúcuta Norte de Santander

- Fecha: Sábado 23 de Noviembre de 2018
- Áreas participantes: Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano) Dirección de Fomento y Desarrollo (GIT Recreación)
- Total atenciones Coldeportes: 356 ((Fuente: Registro asistentes atención 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

- Diagnóstico Accesibilidad a Espacios Físicos Según La NTC 6047de 2013 / Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC

Se realizó la articulación con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano para el desarrollo de diagnóstico de accesibilidad a espacios físicos como parte del proceso de seguimiento a la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano definida en el CONPES 3785 de 2013.

Los principales resultados se resumen a continuación:

- Arreglos institucionales: **92.59%**
- Procesos y procedimientos: **86.74%**
- Servidores públicos: **70.43%**
- Cobertura: **61.79 %**
- Cumplimiento de expectativas: **55.21%**
- Certidumbre: **79.13%**

Grafico 14. Principales resultados diagnostico accesibilidad PNSC



Fuente: Diagnostico accesibilidad programa nacional de servicio al ciudadano 2018.

Para profundizar en los detalles de los resultados y recomendaciones se puede consultar el informe publicado anexo al presente informe de gestión.



IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

6. CAPACITACIONES INTERNAS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

- Nombre de la capacitación: **Inducción Servicio Integral al Ciudadano**

Se realizaron 2 sesiones de inducción individual a los funcionarios que ingresaron a la Entidad en el cuarto trimestre de 2018.

Organizador: Grupo Interno de Trabajo Talento Humano

Principales observaciones: Se evidencia la necesidad de diseñar una estrategia de capacitación y fortalecimiento de la cultura de servicio, ya que en el trimestre reportado no se realizó ninguna acción de formación significativa y sumado a 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 el cuarto trimestre de 2018, se definió el plan de acción de 2019, en éste se tomó como base los requerimientos del MIPG definidos para las políticas de servicio integral al ciudadano, participación ciudadana y transparencia y acceso a la información pública.

Para consultar el proyecto de plan de acción lo puede consultar en el adjunto número 2 al presente informe de gestión.

Original firmado por:

Revisó y Aprobó:	Viviana Forero Alvarez – Secretaria General.	
Revisó:	Beatriz Restrepo Martínez/ Coordinadora 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	