



INFORME DE GESTIÓN

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
Excelencia en el servicio



El deporte
es de todos

Mindeporte



INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Segundo Trimestre 2019

1° de abril – 30 de junio de 2019

Ernesto Lucena Barrero

Director

Claudia Marcela Chávez Sanmiguel

Secretaria General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Harold René Gamba Hurtado – Profesional Especializado

Beatriz Restrepo Martínez – Profesional Universitaria

Ana Mercedes Torres Urrego – Técnico Administrativo

Alda Fajardo Polanco - Contratista

Delsy Lucero Serrato Aldana - Contratista

Osman Augusto Moreno Lopez – Contratista

Ministerio del Deporte

2019



INTRODUCCIÓN

El GIT Atención al Ciudadano se creó en Coldeportes a través de la resolución 1355 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 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 con la Carta de Trato Digno vigente, los siguientes canales:

Tabla 1. Canales de atención

Virtuales	Página Web Sistema de Gestión de Peticiones Chat Institucional Foros Correo electrónico APP Móvil Coldeportes Te Responde	www.coldeportes.gov.co contacto@coldeportes.gov.co Dispositivos Android
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional Lineas de Servicio al Ciudadano	(57) 01 8000 910 237 (57- 1) 2258747 (57- 1) 4377030 Ext. 1003-1005-1089-1006
Presenciales	Ventanilla única de Radicación Oficina de Atención al Ciudadano Buzones Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Sede Administrativa /Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia. Sedes Coldeportes Eventos de Coldeportes Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Ferias del Estado Colombiano

Según la normativa vigente para la entidad, las peticiones se clasifican en:

Tabla 2. Clasificación peticiones

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 DE PETICIONES

1. GESTIÓN PETICIONES

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 Atención al Ciudadano a a las peticiones radicadas en la entidad. En el reporte generado por el Sistema de Gestión de Peticiones se destacan los siguientes datos:

4496

Peticiones presentadas – 2do trimestre 2019 (1° de abril a 30 de junio de 2019)

Se evidencia un significativo aumento (+210%) en la presentación de peticiones en comparación con el mismo trimestre del 2018.

1.1. Distribución de peticiones por mes

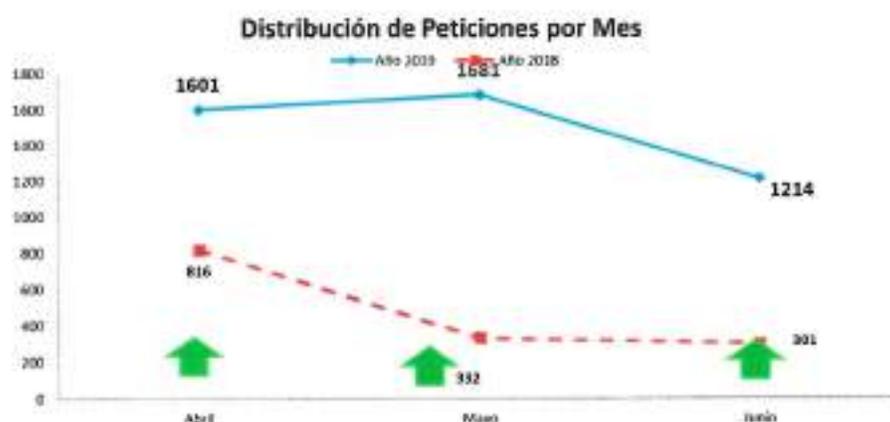
Tabla N° 3. Distribución de derechos de petición por mes

Mayo
con **1681 (55%)**
es el mes con mayor número de derechos de petición

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	Frecuencia (Abril-Junio 2019)	Porcentaje	Periodo anterior (abril)	Diferencia	Porcentaje
Abril	1601	36%	816	785	96%
Mayo	1681	37%	332	1349	406%
Junio	1214	27%	301	913	303%
Total	4496	100%	1449	3047	210%

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 segundo trimestre de 2019 se registra un **aumento**, en comparación con el mismo periodo del año 2018 del:

210%
3047
Peticiones más

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

Principales observaciones: En el actual trimestre se observó un significativo aumento en comparación con el año 2018, en particular en el mes de mayo, impulsado principalmente por peticiones asociadas al Programa SUPÉRATE. En el mes de mayo y junio, se presentó un subregistro de peticiones verbales y telefónicas, por el aumento en la demanda de seguimiento.

Acciones de mejora: Se requiere establecer una herramienta para adecuar el registro de peticiones verbales y telefónicas de acuerdo a las exigencias establecidas en el Decreto 1166/2016 sin afectar la eficiencia en el servicio. Así mismo, se requiere una mejora en la herramienta tecnológica para reducir al mínimo el componente manual en el seguimiento, ante el crecimiento en el número de peticiones presentadas a la entidad



1.2. Distribución de peticiones por canal de recepción

Para el año 2019 se tienen habilitados 12 canales oficiales para el ejercicio de los derechos de participación y petición, 6 virtuales, 4 presenciales y 2 telefónicos, los cuales han quedado definidos en la Carta del Trato Digno 2019.

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

Correo electrónico

Con 2772 (62%), el correo electrónico es el canal de mayor preferencia

Se evidencia un aumento en el registro de la atención presencial con relación al mismo periodo de 2018.

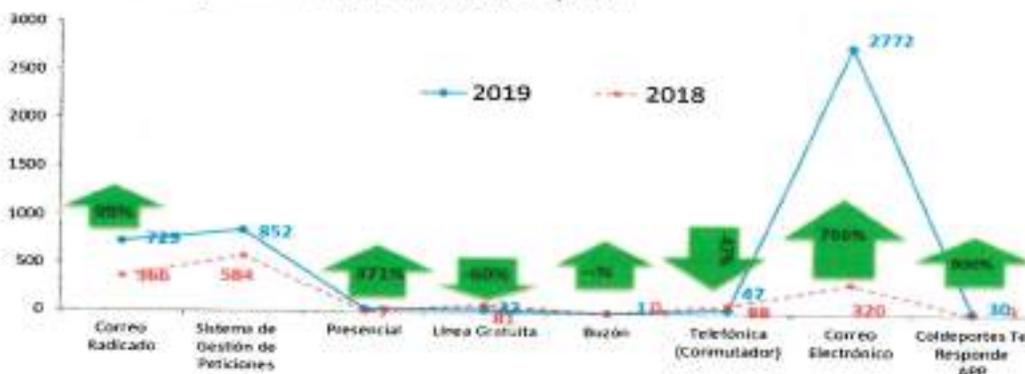
Tabla N° 4. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por Canal de Recepción					
Canal	Frecuencia (Abril-Junio 2019)	Porcentaje	Periodo anterior (abril junio 2018)	Diferencia	% de Crecimiento
Correo Radicado	729	16%	366	363	99%
Sistema de Gestión de Peticiones	852	19%	584	268	46%
Presencial	33	1%	7	26	371%
Línea Gratuita	32	1%	81	-49	-60%
Buzón	1	0%	0	1	0%
Telefónica (Conmutador)	47	1%	88	-41	-47%
Correo Electrónico	2772	62%	320	2452	766%
Coldeportes Te Responde APP	30	1%	3	27	900%
Total	4496	100%	1449	3047	210%

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

3654
Derechos de Petición
(81%)
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 incrementó de manera significativa el uso del correo electrónico (+766), así como en los canales SGP, Correo Radicado, Presencial y App. Se presentó un subregistro de peticiones telefónicas, por intermitencias en el servicio de la planta telefónica y el aumento en la demanda de seguimiento.

Acciones de mejora: Es necesario fortalecer la transparencia activa en página web, con el fin de facilitar el acceso a la información de la entidad y así incentivar la racionalización en la presentación de peticiones y el uso del Sistema de Gestión de Peticiones. Así mismo, resulta imprescindible fortalecer la plataforma de inscripción del Programa SUPÉRATE, tanto en la calidad del soporte automatizado como en la orientación acerca de los canales de atención, dado que el correo electrónico es el canal menos eficiente con que cuenta la entidad.



1.3. Distribución por tipo de petición

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

Derechos de Petición

Con 3906 (86,9%) son el tipo de solicitud de mayor frecuencia en la entidad

Se evidencia un aumento significativo de la solicitud de peticiones (301%)

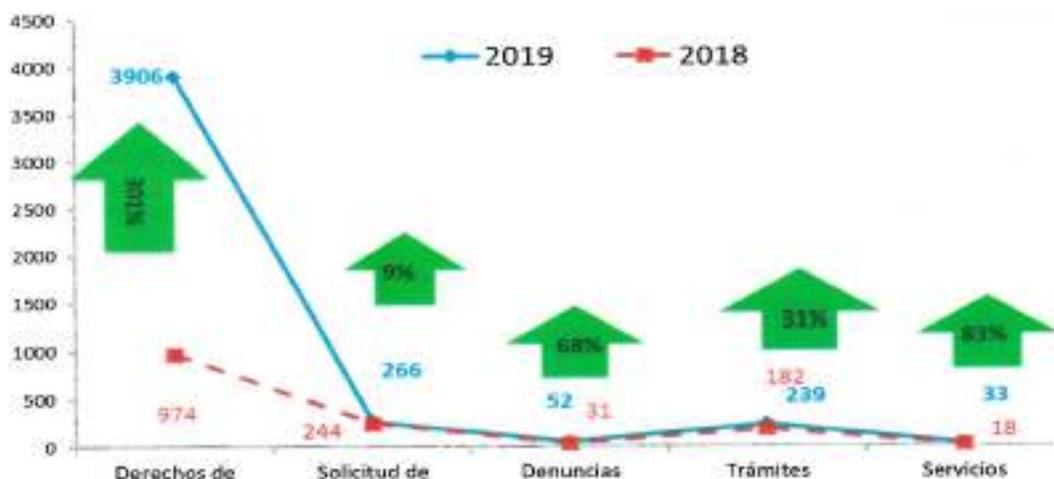
Tabla N° 5. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	Frecuencia (Abril-Junio 2019)	Porcentaje	Periodo anterior (abril junio 2018)	Diferencia	% de Crecimiento
Derechos de Petición	3906	86,9%	974	2932	301%
Solicitud de Certificaciones	266	5,9%	244	22	9%
Denuncias	52	1,2%	31	21	68%
Trámites	239	5,3%	182	57	31%
Servicios	33	0,7%	18	15	83%
TOTAL	4496	100%	1449	3047	210%

De las 4496 peticiones, 266 (5,9%) son solicitudes de certificación

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 todos los tipos de peticiones, principalmente en Servicios, Trámites, Peticiones y Denuncias. Existe un subregistro con relación a trámites en línea, lo cual requiere un ajuste que permita la centralización de dicho registro y una adecuación en los sistemas de información.

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 las dependencias competentes, y las áreas de TICS y Administrativa (gestión documental) para definir los mecanismos de registro unificado.



Estado de derechos de petición

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recibidas en el trimestre, con corte al 30 de junio de 2019.

90,1% Cerrados

4053 (90,1%) son la cantidad de peticiones cerradas.

El dato de peticiones cerradas se obtiene a partir de una verificación con corte a 1° de agosto de 2019.

Tabla N° 6. Estado de derechos de petición

Petición por Estado						
Estado	Frecuencia (Abril-Junio 2019)	Porcentaje	Periodo (abril junio 2018)	%	Variación	% Variación
Cerrado	4052	90,1%	1448	99,9%	2604	180%
En trámite	444	9,9%	1	0,1%	443	44300%
Total general	4496	100%	1449	100%	3047	210%

Los datos resaltados fueron verificados con corte a 31 de diciembre de 2018

De las **4496** peticiones, **4052 (90,1%)** ya se encuentran cerradas. **444** están en trámite, tanto dentro como fuera de términos.

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

Índice de variación trimestral

En el segundo trimestre de 2019 se registra un aumento del porcentaje de peticiones cerradas en comparación con el primer trimestre de 2019:



Gráfico N° 4. Distribución estado de Petición

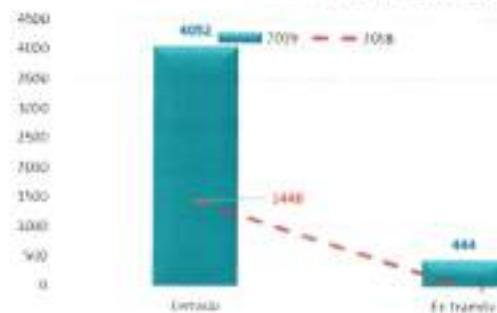
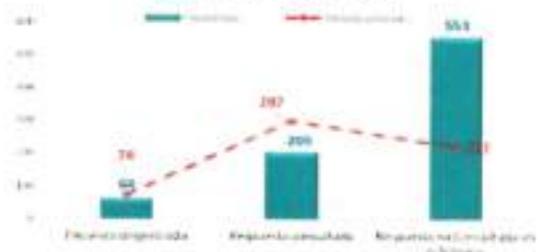


Tabla N° 7. Consulta y evaluación – peticiones cerradas

Consulta y evaluación ciudadana					
PETICIÓN POR ESTADO	Frecuencia (Abril-Junio 2019)	Porcentaje	Periodo anterior (abril junio 2018)	Variación	% Variación
Encuesta diligenciada	64	7,79%	74	-10	-14%
Respuesta consultada	205	24,94%	297	-92	-31%
Respuesta no Consultada en el Sistema	553	67,27%	217	336	155%
Total de Peticiones Cerradas / Canal virtual Página Web	822	100%	588	234	40%

Gráfico N° 5. Consulta y evaluación de peticiones cerradas



Índice de variación trimestral

En el primer trimestre de 2019 se registra un descenso, en número y porcentaje de encuestas diligenciadas, en comparación con el mismo periodo del año 2018, así:

-10 (-14%) Encuestas diligenciadas en el sistema

Observaciones: El porcentaje de encuestas diligenciadas (7,79%) sobre el total de peticiones presentadas por el SGP (822) es muy bajo aún.

Acciones de mejora: Se requiere establecer estrategias y herramientas tecnológicas para incentivar al ciudadano a diligenciar la encuesta de percepción de calidad, y para habilitar su diligenciamiento cuando la respuesta se realiza por canales distintos a los virtuales.



GESTIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.4. Atención Telefónica

A continuación se presenta la distribución de la atención de llamadas en cada uno de los meses y los datos más relevantes.

Mayo

Con 51 (65%) es el mes de mayor número de llamadas.

Se evidencia una **disminución del 53%** en llamadas. 90 menos que en el mismo trimestre del año 2018.

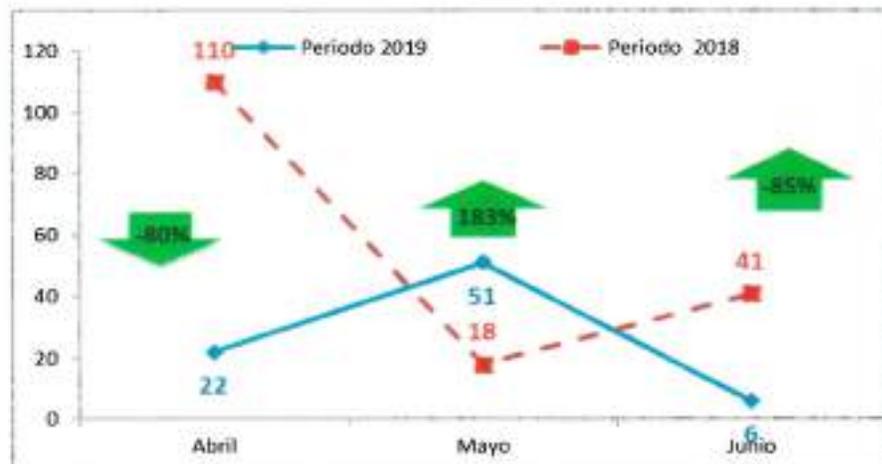
Tabla N° 8. Atención Telefónica Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

ATENCIÓN TELEFÓNICA					
MES	Periodo 2019	%	Periodo 2018	Diferencia	%crecimiento
Abril	22	28%	110	-88	-80%
Mayo	51	65%	18	33	183%
Junio	6	8%	41	-35	-85%
Total General	79	100%	169	-90	-53%

De las **4496** peticiones recibidas, solo **79 (1,75%)** corresponden a atenciones telefónicas.

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

Gráfico No. 6. Atención Telefónica Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano



Índice de variación trimestral

En el mes de junio de 2019 se registra una **disminución de 85%**, en comparación con el mismo periodo del año 2018, así:

6 (-85%)

Variación en registro de llamadas

Principales observaciones: Se evidencia un aumento significativo en el registro de atención telefónica en el mes de mayo, pero una disminución en el registro de atenciones telefónicas en los meses de abril y junio, con relación al mismo periodo de 2018, en el que se contó con dos personas para realizar la labor de atención telefónica y presencial. Adicionalmente, existe un subregistro de atención telefónica, con respecto a las llamadas recibidas a través del conmutador y que no son direccionadas desde recepción al GIT Atención al Ciudadano.

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, cumpliendo con lo establecido en el decreto 1166 de 2016, para lo cual es de alta relevancia contar con un módulo de respuesta eficiente a peticiones en el marco del Sistema de Gestión de Peticiones o el Sistema de Gestión Documental.



1.5. Atención presencial Grupo Interno de Trabajo Atención al ciudadano

Para el presente periodo de medición el GIT Atención al Ciudadano realizó un total de 29 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes.

Marzo

Con 22 (76%) es el mes de mayor atención presencial.

Se evidencia un leve aumento del 7% de la atención presencial. 2 atenciones más que en el mismo periodo de 2018.

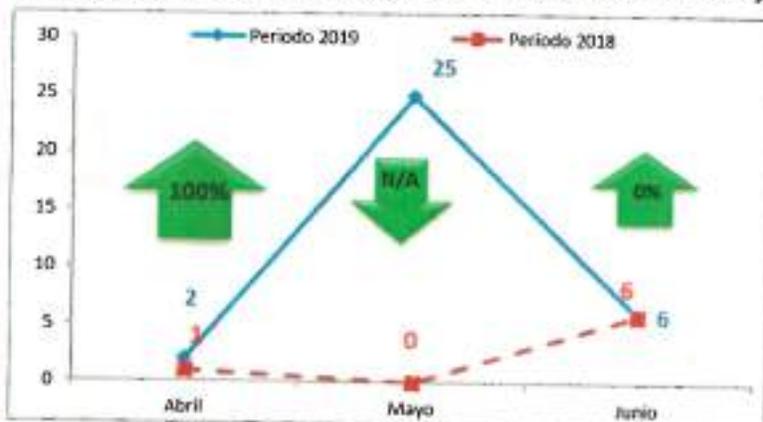
Tabla N° 9. Atención presencial Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	Periodo 2019	Porcentaje	Periodo 2018	Variación	% Variación
Abril	2	6%	1	1	100%
Mayo	25	76%	0	25	0%
Junio	6	18%	6	0	0%
Total General	33	100%	7	26	371%

De las 4496 peticiones, 33 (0,7%) corresponden a atenciones presenciales. Siete (7) más que en el mismo periodo de 2018.

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

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



Observaciones:

La baja cantidad de atenciones presenciales en la entidad está vinculada con el hecho de que el Grupo de Atención al Ciudadano y el módulo de atención respectivo se encuentra en una sede distinta a la sede en la que COLDEPORTES presta la mayor parte de sus servicios misionales (CAR).

Adicionalmente, no todos los ciudadanos que acuden a la sede administrativa interactúan con el GIT Atención al Ciudadano, lo cual acentúa el subregistro de atención.

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

1.6. 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 recibió 1 petición para el periodo del 1° de abril hasta el 30 de junio de 2019. Las peticiones fueron radicadas en la ventanilla única de correspondencia.



INDICADORES DE GESTIÓN

2.1. Indicador: Respuesta oportuna a peticiones.

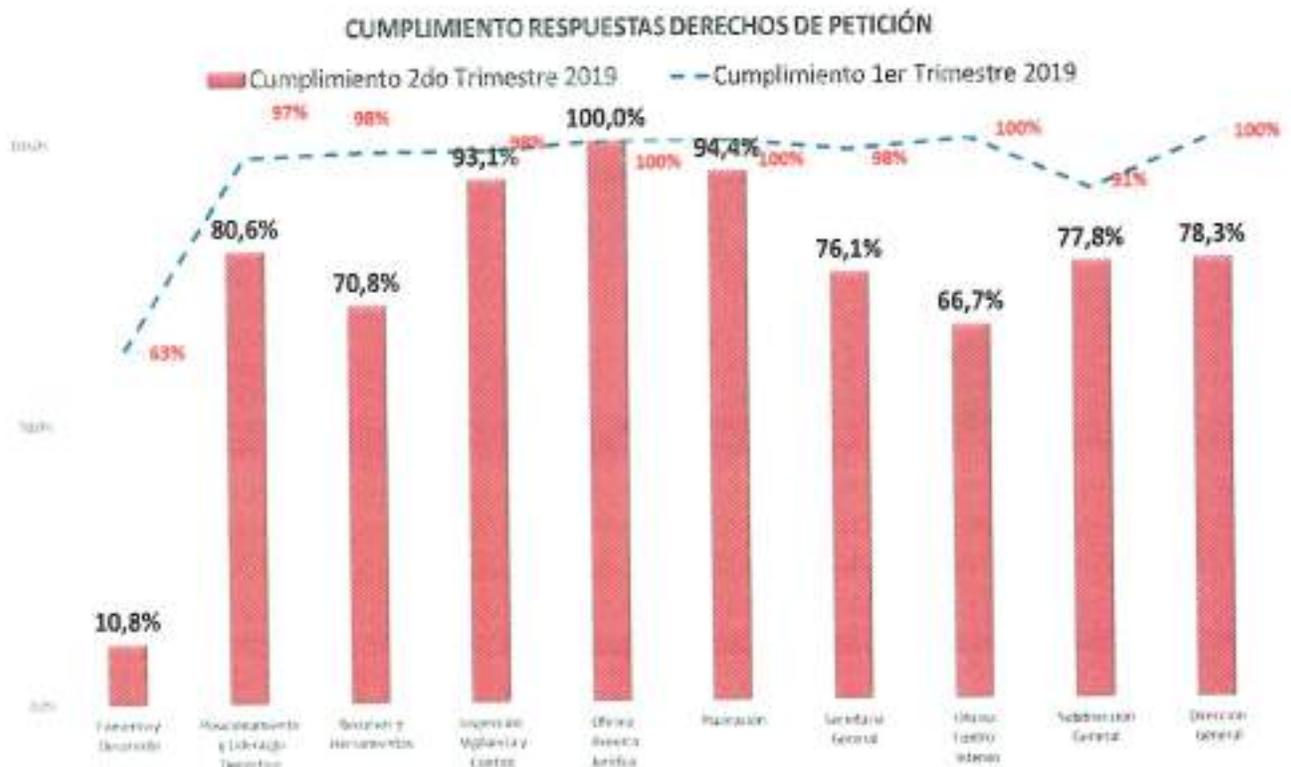
En el segundo trimestre de 2019 se recibieron 4496 peticiones, de las cuales ninguna se encuentra aún en términos para su trámite oportuno. De las 4496 peticiones, se respondieron dentro de términos 1698 que corresponde apenas al 37,8%. Sin embargo, 2355 (52,4%) peticiones tienen respuesta fuera de los términos de ley. Se evidencia una notoria desmejora de 56% en el indicador de respuesta oportuna.

37,8% Cumplimiento

1698 peticiones se respondieron dentro de los términos

Se evidencia una desmejora del 56% en la oportunidad de las respuestas, pasando del 93,8% del 1er trimestre de 2019 al 37,8% actual.

Gráfico 8. Indicador de oportunidad en la respuesta por dependencia



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

Principales observaciones: Se observa una desmejora generalizada en la respuesta oportuna a peticiones, siendo la Dirección de Fomento y Desarrollo la que presenta el desempeño más bajo, dado que se encuentra por debajo del 11% en dicho indicador, resultado asociado específicamente al desempeño del Programa SUPÉRATE, que recibió 2667 peticiones, de las cuales respondió oportunamente apenas 219. Se destaca positivamente la Oficina Jurídica, que mantiene su estándar de cumplimiento de 100%.

Acciones de mejora: Se requieren acciones de mejora en los Sistema de Información, de tal forma que permita un seguimiento oportuno a la gestión de las peticiones que ingresan a la entidad, y un férreo compromiso de todas las dependencias en la gestión oportuna de las peticiones.



2.1.1. Seguimiento a Peticiones de información.

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se presenta la información relativa a las solicitudes de información, la cual incluye lo relativo a peticiones de información, copia y expedientes, así como certificaciones, así:

- a. *Número de solicitudes recibidas en el trimestre:* 448.
- b. *Traslados por competencias a otras entidades:* Durante el trimestre se identificó la realización de 2 traslados por competencia de acuerdo a los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.
- c. *Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información:* 6,06 días
- d. *Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:* Durante el trimestre no se identificaron negaciones de acceso a la información pública de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014.
- e. *Observaciones:* Si bien no se encontraron negaciones de acceso a la información, se encontraron dieciocho (18) peticiones de información en estado Trámite, por fuera de los términos de ley.

Los datos aportados aquí se basan en la base de datos de seguimiento elaborada a partir de la información extraída del Sistema de Gestión de Peticiones y del Sistema de Gestión Documental, y de acuerdo a los resultados y alcances de la verificación realizada.

Acciones de mejora: Se requiere adecuar las herramientas tecnológicas para identificar con claridad el carácter de las respuestas a las solicitudes de información, con el fin de aumentar la fidelidad del reporte de las decisiones de negación de acceso a la información.

Se requiere igualmente mejorar la clasificación de las peticiones al momento del ingreso, ya que de manera frecuente se clasifican como consultas las peticiones de información, con lo que se impacta en el tiempo de respuesta al ciudadano. Lo anterior exige tanto mejoras en la formación del personal a cargo, como adecuación de las herramientas tecnológicas.

2.2. Indicador: Seguimiento a respuesta oportuna derechos de petición.

90,41% Verificación

3695 (82,18%) Peticiones con verificación dentro o fuera de términos.

372 (8,27%) son peticiones que no requieren verificación, ya que el sistema los reporta dentro de los términos.

Tabla 10. Verificación de peticiones.

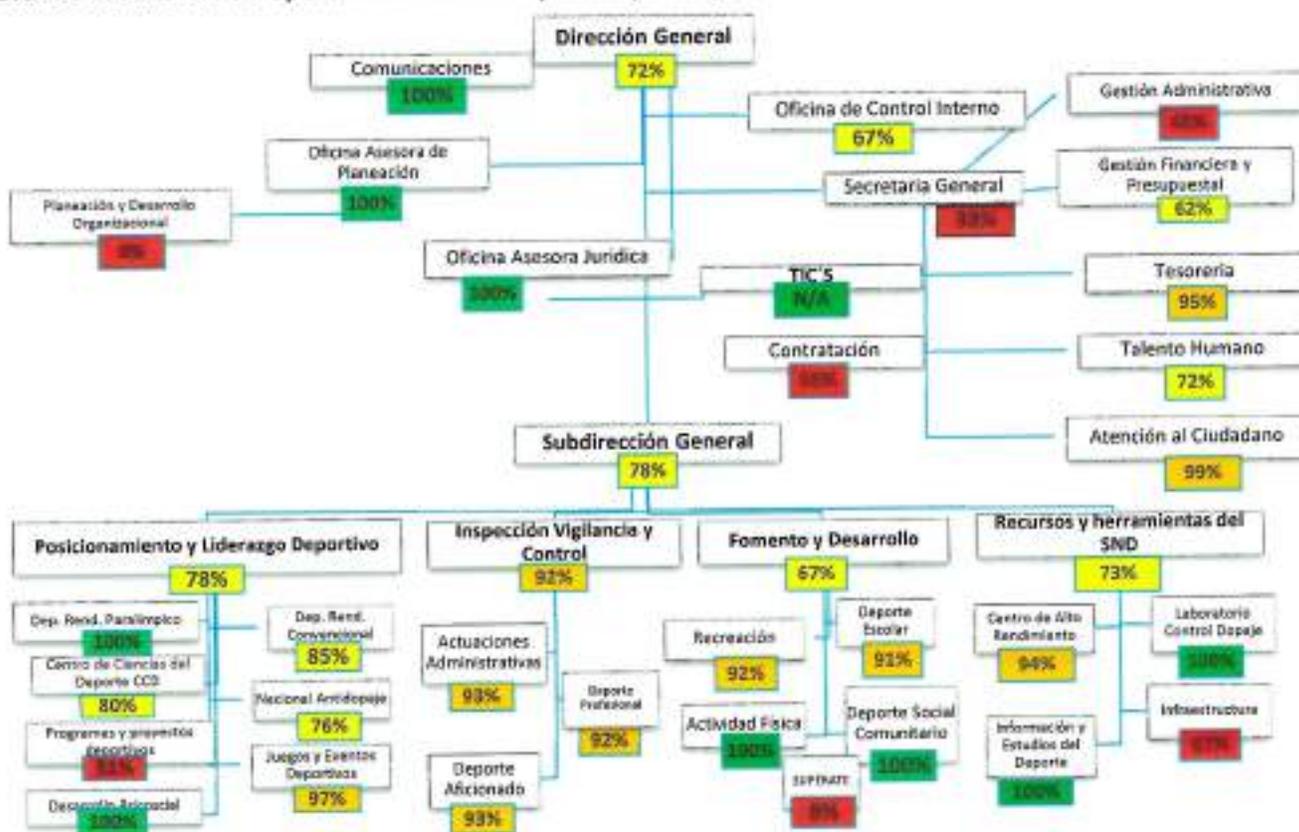
Estado Verificación	Abril - junio 2019		Enero - marzo 2019	
	Total	%	Total	%
NO REQUIERE VERIFICACIÓN	372	8,27%	1299	47,37%
VERIFICADO	3695	82,18%	1235	45,04%
NO VERIFICADO	429	9,54%	208	7,59%
Total general	4496	100%	2742	100%

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

Del total de peticiones que requieren verificación (4124), se realizó la verificación manual del **89,59 %**, equivalente a 3695 peticiones.



Gráfico 9. Análisis de oportunidad en la respuesta por dependencias



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 9 (23,68%) Grupos de Trabajo cumplen en responder el 100% de los derechos de peticiones dentro de los términos de ley. Se evidencia una disminución de 39% en los grupos que logran el 100%, en comparación con el trimestre anterior. Adicionalmente, se observa que 10 (26,3%) de los grupos de trabajo se encuentran en la franja de cumplimiento del 90% al 99%. Como elemento de principal intervención se resalta que SIETE (7) grupos de trabajo (18%) tienen un cumplimiento por debajo del 60%, siendo los de más atención el Programa SUPERATE, las Secretaría General, y los GIT Gestión Administrativa y Juegos y Eventos Deportivos, con un desempeño inferior al 50%. En el caso de GIT Atención al ciudadano, se detectó una petición que de acuerdo al GESDOC fue gestionada oportunamente, pero cuya fecha de radicación presenta un desfase de 8 días con relación a la fecha radicación efectiva en SGP.

Esto 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, así como tramitar salidas no conformes con el fin de estructurar planes de mejoramiento. Se observó un retroceso significativo en la tendencia positiva que venían presentando los grupos.

Acciones de mejora: se deben analizar estrategias que permitan llegar a la meta de cumplimiento del 100% en la respuesta oportuna. Se sugiere implementar Planes de mejoramiento, así como una estrategia de sensibilización con respecto a la obligatoriedad del trámite oportuno de peticiones.

2.3. Indicador: Seguimiento a derechos de petición con estado En Trámite

Para el actual trimestre se evidenció que están abiertas 444 peticiones, 108 (32,14%) más que en el trimestre anterior (336). Porcentualmente, representan el 9,87%.

444 Peticiones en trámite

Equivalente al 9,87% sobre el total del trimestre (4496).

Se requiere desarrollar un Plan de Trabajo para realizar el seguimiento a las peticiones en trámite de los periodos anteriores, con el objetivo de verificar el cierre del 100% de las peticiones



2.4. 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, con base en las encuestas diligenciadas por los ciudadanos una vez han recibido respuesta a su petición, por canales virtuales, así:

50,6%
Percepción +

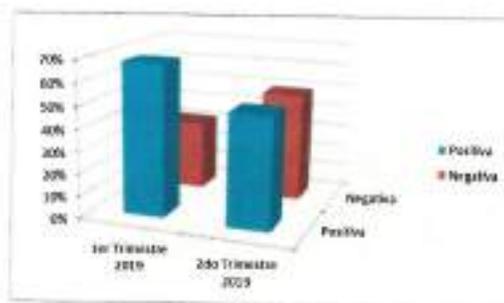
83 encuestas diligenciadas, equivalentes al 9,74% de las peticiones recibidas por la página web y efectivamente respondidas por la entidad.

Se evidencia una disminución de la percepción positiva, pasando de 68,2% en el anterior trimestre al 50,6%

Tabla 11. Evaluación de la percepción de la calidad

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	RECUENCIA	%
Excelente	79	31,7%
Buena	47	18,9%
Regular	28	11,2%
Mala	95	38,2%
Total Respuestas	249	100%

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



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

53% Percepción +

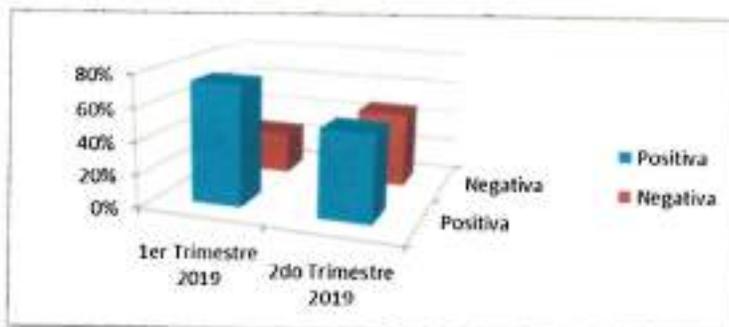
44 (53%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

Se evidencia una disminución de la percepción positiva, pasando de 74% del trimestre anterior a 53%.

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	28	34%
Buena	16	19%
Regular	14	17%
Mala	25	30%
Total General	83	100%

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





2.4.2. Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

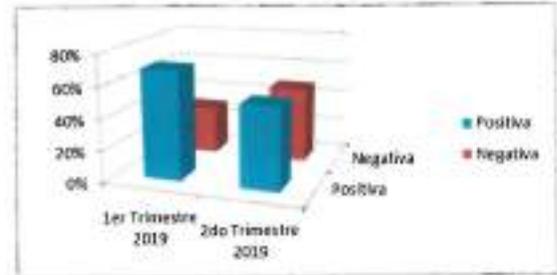
52% Percepción +

43 (52%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

Se evidencia una tendencia de disminución del 17% pasando del 69% de percepción positiva en el 1er trimestre de 2019, al 52% actual.

Tabla N° 13. Evaluación de la percepción de la calidad frente a la claridad y precisión en la respuesta

La claridad y precisión en la respuesta		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	27	33%
Bueno	16	19%
Regular	8	10%
Malo	32	39%
Total General	83	100%



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

2.4.3. Percepción de calidad del servicio (Satisfacción).

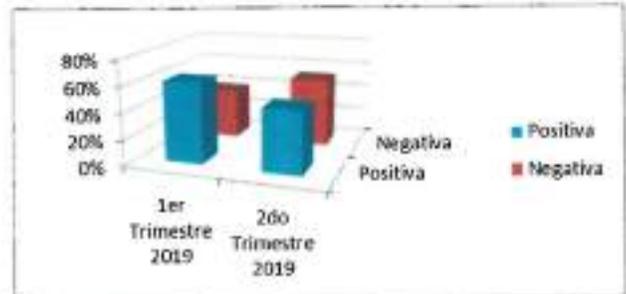
47% Percepción +

39 (47%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

Se evidencia una disminución del 15% de la percepción positiva, pasando de 62% en el anterior trimestre al 47% actual.

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	24	29%
Bueno	15	18%
Regular	6	7%
Malo	38	46%
Total General	83	100%



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

Principales observaciones: Para el segundo trimestre, se evidencia una reducción 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, así como en la percepción positiva.

Acciones de mejora: Reiteramos la necesidad de diseñar una estrategia para aumentar la cantidad de usuarios que diligencian la encuesta, ya que en la actualidad se evidencia que muy pocas ciudadanos lo hacen, así como de fortalecer la calidad de las respuestas, tanto en términos de integralidad como de claridad.



3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Para el segundo trimestre de 2019 contamos con un indicador de avance de caracterizaciones vigentes de 6,45%, considerando que la caracterización anual (realizada con los datos de la vigencia anterior) pierde vigencia cada 31 de diciembre.

En GIT Atención al Ciudadano presenta un índice de acompañamiento a Grupos Internos de Trabajo de 32,26%.

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

EJERCICIOS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES							
Indicador institucional de caracterizaciones vigentes			6,45%		Indicador de acompañamientos GIT atención al ciudadano		32,26%
Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Fecha Ultimo acompañamiento	Fecha publicación última caracterización	Estado	Nombre del Ejercicio	Fecha de vigencia	Observaciones
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	Sin acompañamiento	1/03/2017	Requiere actualización	Caracterización GIT Nacional Antidopaje 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualización
	Programas y Proyectos Deportivos	Sin acompañamiento	11/07/2017	Requiere actualización	Caracterización GIT Programas y Proyectos Deportivos 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualización
	Deporte Rendimiento Convencional	Sin acompañamiento	14/08/2017	Requiere actualización	Caracterización GIT Deporte Rendimiento Convencional 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualización
	Deporte Rendimiento Paralímpico	15/04/2019	15/04/2019	Requiere actualización	Caracterización GIT Deporte Rendimiento Paralímpico 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualización
	Centro de Ciencias del Deporte CCD	Sin acompañamiento	22/10/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Centro de Ciencias del Deporte CCD 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualización
Indicador Dirección	Juegos y Eventos Deportivos	Sin acompañamiento	24/07/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Juegos y Eventos Deportivos 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualización
0%	Desarrollo Psicosocial	Sin acompañamiento	24/08/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Desarrollo Psicosocial 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualización
Inspección Vigilancia y Control	Deporte Profesional	Sin acompañamiento	22/10/2018	Requiere actualización	Caracterización Dirección Inspección Vigilancia y Control	31/12/2018	En Proceso de Actualización
Indicador Dirección	Deporte Aficionado	Sin acompañamiento	22/10/2018	Requiere actualización	Caracterización Dirección Inspección Vigilancia y Control	31/12/2018	En Proceso de Actualización
0%	Actuaciones Administrativas	Sin acompañamiento	22/10/2018	Requiere actualización	Caracterización Dirección Inspección Vigilancia y Control	31/12/2018	En Proceso de Actualización
Fomento y Desarrollo	Recreación	8/04/2019	14/08/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Recreación	31/12/2018	En Proceso de Actualización
	Actividad Física	11/04/2019	30/06/2019	Requiere actualización	Caracterización GIT Actividad Física	31/12/2018	En Proceso de Actualización
	Deporte Escolar	9/04/2019	24/07/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Deporte Escolar	31/12/2018	En Proceso de Actualización
Indicador Dirección	Programa Súperate Intercolegiados	2/04/2019	24/05/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Programa Súperate Intercolegiados	31/12/2018	En Proceso de Actualización



0%	Deporte Social Comunitario	Sin acompañamiento	No tiene	Requiere actualización	Caracterización GIT Deporte Social Comunitario	31/12/2018	No tiene
Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento CAR	Sin acompañamiento	31/05/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Centro de Alto Rendimiento CAR	31/12/2018	En Proceso de Actualización
	Información y Estudios del Deporte	Sin acompañamiento	31/05/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Información y Estudios del Deporte	31/12/2018	En Proceso de Actualización
Indicador Dirección	Laboratorio Control Dopaje	Sin acompañamiento	31/05/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Laboratorio Control Dopaje	31/12/2018	En Proceso de Actualización
0%	Infraestructura	Sin acompañamiento	31/05/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Infraestructura	31/12/2018	En Proceso de Actualización
Secretaría General	Atención al Ciudadano	5/04/2019	20/06/2019	Vigente	Caracterización GIT Atención al Ciudadano	31/12/2019	Vigente
	Gestión Administrativa	Sin acompañamiento	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Gestión Administrativa	31/12/2018	No tiene
	Gestión Financiera y Presupuestal	Sin acompañamiento	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Gestión Financiera y Presupuestal	31/12/2018	No tiene
	Tesorería	Sin acompañamiento	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Tesorería	31/12/2018	No tiene
Indicador Secretaría	Talento Humano	2/04/2019	24/07/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Talento Humano	31/12/2018	En Proceso de Actualización
17%	Contratación	Sin acompañamiento	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Contratación	31/12/2018	No tiene
Oficina Asesora de Planeación	Planeación y Desarrollo Organizacional	11/04/2019	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Planeación y Desarrollo Organizacional	No aplica	No tiene
Oficina Control Interno	Oficina Control Interno	Sin acompañamiento	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Oficina Control Interno	31/12/2018	No tiene
Dirección General	T.I.C.s	Sin acompañamiento	22/10/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT T.I.C.s	31/12/2018	En Proceso de Actualización
0%	Comunicaciones	Sin acompañamiento	23/02/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Comunicaciones	31/12/2018	En Proceso de Actualización
Oficina Jurídica	Oficina Jurídica	2/04/2019	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Oficina Jurídica	31/12/2018	No tiene
Subdirección General	Subdirección General	2/04/2019	11/04/2019	Vigente	Caracterización GIT Subdirección General	31/12/2018	En Proceso de Actualización

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

Principales observaciones: Se evidencia una tendencia de desactualización en el desarrollo de ejercicios de caracterización. Para el segundo trimestre de 2019 solo 2 dependencias **6.45%** tienen caracterización vigente, 22 dependencias **(70.97 %)** están desactualizadas, y 6 dependencias **(19.35%)** nunca han logrado realizar su primera caracterización.

Acciones de mejora: El procedimiento de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se encuentra en proceso de actualización. Se requiere un mayor compromiso por parte de las distintas dependencias para realizar de manera oportuna los ejercicios de caracterización ciudadana. Por otra parte, se requiere establecer una fecha límite de entrega oportuna, que permita articulación con el ejercicio de planeación.

**4. ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN GESTIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL**

4.1. *Actualización de protocolos de atención con enfoque diferencial.* Se realizó la actualización y publicación de los protocolos de atención con enfoque diferencial, de igual manera se actualizó en el sistema de gestión de calidad ISOLUCIÓN.

4.2. *Actualización de portafolio de servicios Coldeportes.* Se realizó la actualización del portafolio de servicios de Coldeportes, incorporando un mensaje en el que se destacan los grupos poblacionales a los que están potencialmente dirigidos. Se encuentra en proceso de diagramación para publicación.

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

En el segundo trimestre del 2019 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.

88% Percepción +

Se realizaron 5 estudios de medición de percepción de la calidad

Se evidencia un aumento en la percepción de calidad en el servicio del 6%, pasando de 82% en trimestre del año anterior al 88% en el actual.

Tabla N° 16. Eventos evaluados

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
Lanzamiento Colombia Tierra de Atletas- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Coldeportes Vigencia 2018 / Bogotá D.C.	Planeación y Comunicaciones	Bogotá	Mayo	Publicado	94%
Taller teórico- práctico de la dirección de fomento y desarrollo	Dirección de Fomento y Desarrollo	Yopal- Casanare	Abril	Publicado	92%
Juegos deportivos de integración de la función pública 2018	GIT Deporte Social Comunitario	Bogotá	Abril	Publicado	84%
Actividades de la semana de la salud mental y del bienestar	GIT Talento Humano	Bogotá	Mayo	Publicado	95%
XXVI Juegos deportivos por la paz y la convivencia del brazo de Mompox y magdalena medio 2019	GIT Deporte Social Comunitario	El Banco- Magdalena	junio	Publicado	73%

Se evidencia una disminución en los estudios pasando de 8 estudios en el segundo trimestre de 2018 a 5 en 2019. Elemento que evidencia una disminución en la gestión para lograr aumentar la cobertura en las mediciones de percepción de calidad en el servicio, como escenario de participación ciudadana para el control social y el mejoramiento continuo.



6. SALIDAS NO CONFORMES

- Salidas no conformes encuestas diligenciadas

Durante el segundo trimestre se realizó seguimiento a las 69 encuestas diligenciadas por los ciudadanos luego de recibir respuesta a sus peticiones por parte de la entidad, de las cuales el 33 presentaron calificación negativa por parte de los ciudadanos y una vez analizados se encontró que 8 obedecía a salida no conforme (respuestas incompletas, respuestas equivocadas, respuesta fuera de términos, respuestas no claras). Por lo anterior, se envió a la dependencia responsable el formato **SI-FR-001 - Control de servicios y trámites no conforme**, a través del cual se debe realizar la acción correctiva y devolver dicho formato diligenciado al GIT Atención al Ciudadano como evidencia.

Fecha registro Salida No conforme	Se realizó alguna acción de tratamiento inmediata	Tipo de documento	GIT Responsable	Fecha En La Que Se Tomó La Acción de mejora
23/04/2019	NO	Consulta	Programa supérate intercolegiados	
23/04/2019	NO	Petición	Programa supérate intercolegiados	
04/04/2019	SI	Petición de Información, copias y/o expedientes	GIT Deporte aficionado	13/05/2019
02/04/2019	SI	Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	Tesorería	14/05/2019
02/04/2019	SI	otras certificaciones	Contratación	14/05/2019
20/05/2019	SI	Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	Tesorería	20/06/2019
2019-29-05	NO	Reclamo	Programa supérate intercolegiados	
14/06/2019	NO	Petición	Programa supérate intercolegiados	

- Salidas no conformes por quejas y reclamos

Revisando las 51 quejas y 13 reclamos que se radicaron en el segundo trimestre se encontraron 6 reclamos y 6 quejas como salidas no conformes del ciudadano por no recibir respuesta a las solicitudes, problemas con la plataforma de inscripción de supérate intercolegiados e inconvenientes con el pago de incentivos.

Fecha registro Salida No conforme	Se realizó alguna acción de tratamiento inmediata	Tipo de documento	GIT Responsable	Fecha En La Que Se Tomó La Acción de mejora
2-05-2019	No	Queja	Programa supérate intercolegiados	



9-05-2019	No	Queja	Programa supérate intercolegiados
14-05-2019	No	Queja	Programa supérate intercolegiados
16-05-2019	No	Queja	Programa supérate intercolegiados
17-05-2019	No	Queja	Programa supérate intercolegiados
17-05-2019	No	Queja	Programa supérate intercolegiados
22-04-2019	No	Reclamo	Programa supérate intercolegiados
24-04-2019	No	Reclamo	Programa supérate intercolegiados
24-04-2019	No	Reclamo	Programa supérate intercolegiados
17-05-2019	No	Reclamo	Programa supérate intercolegiados
06-06-2019	No	Reclamo	Programas y Proyectos Deportivos
8-06-2019	No	Reclamo	Programa supérate intercolegiados

Principales observaciones: Se evidencia la necesidad de incluir en la actualización al procedimiento que se desarrolla en la actualidad, la incorporación del trámite de la formulación y seguimiento de acciones de mejora a través de ISOLUCION.

Acciones de mejora: Teniendo en cuenta que parte de la dificultad para dar respuesta oportuna a peticiones relativas al Programa SUPÉRATE obedeció al canal de atención divulgado en la Carta Fundamental de los Juegos (correo electrónico), siendo este un canal poco eficiente de atención, se requiere ajustar dicha Carta, estableciendo como canal de atención de peticiones la Página web de la entidad.

7. CAPACITACIONES INTERNAS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

Se realizaron 18 capacitaciones de inducción individual a los funcionarios que ingresaron a la entidad en el primer trimestre de 2019.

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 logró 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 *Modelo para el desarrollo de la cultura de servicio*, que permita establecer las necesidades de formación y la definición de estrategias para el desarrollo de esta actividad misional institucional.

8. ARTICULACIÓN ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Se realizó el acompañamiento a dos Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP (Aracataca,



Magdalena y Valledupar, Cesar) en los que el Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano participó en las siguientes actividades:

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 Interolegiados.
- 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.
- Actividad Física musicalizada en tarima.
- Entrega de material lúdico y recreativo a cada uno de los participantes

ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

En el segundo trimestre de 2019, y con el fin de atender las dificultades presentadas con relación al Sistema de Gestión de Peticiones, en cuanto a la integración con el Sistema de Gestión Documental y a la confiabilidad de los reportes generados, se han realizado gestiones con el GIT TICS y el GIT Gestión Administrativa con el fin de mejorar las herramientas tecnológicas dispuestas para la recepción, trámite y seguimiento de las peticiones presentadas a la entidad.

Original firmado por:

Aprobó:	Claudia Marcela Chávez Sanmiguel – Secretaria General.	
Revisó:	Beatriz Restrepo Martínez / Profesional Universitario / GIT Atención al Ciudadano	
Elaboró:	Harold René Gamba Hurtado / Profesional Especializado / GIT Atención al Ciudadano	
	Deisy Lucero Serrato Aldana / Contratista / GIT Atención al Ciudadano	
	Osman Augusto Moreno Lopez / Contratista / GIT Atención al Ciudadano	