INFORME DE GESTIÓN

TERCER TRIMESTRE 2019

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Excelencia en el servicio

El deporte es de todos | Mindeporte

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Tercer Trimestre 2019

1° de julio – 30 de septiembre de 2019

Ernesto Lucena Barrero

Ministro del Deporte

Jaime Arturo Guerra Rodriguez

Secretario General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Harold René Gamba Hurtado – Profesional Especializado
Yuli Marcela Lopez Ciufuentes – Profesional Especializado
Beatriz Restrepo Martínez – Profesional Universitaria
Ana Mercedes Torres Urrego – Técnico Administrativo
Alda Fajardo Polanco - Contratista
Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista
Osman Augusto Moreno Lopez – Contratista

Ministerio del Deporte

2019

INTRODUCCIÓN

El GIT Servicio Integral al Ciudadano se creó en el entonces Coldeportes, hoy Ministerio del Deporte, a través de la Resolución No. 1355 de 2012, bajo la denominación GIT Atención al Ciudadano 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 No. 782 de 2013, "*Por la cual se crean, reorganizan, conforman y asignan funciones a unos Grupos Internos de Trabajo*". Actualmente, de conformidad con la Resolución No. 2359 de 2019, mediante la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio del Deporte, se denomina GIT Servicio Integral al Ciudadano y tiene como principal objetivo acercar este Ministerio a la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior, y con el interés del Ministerio 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[1] 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.mindeporte.gov.co contacto@coldeportes.gov.co Dispositivos Android
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional Líneas 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 Mindeporte Eventos de Mindeporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Ferias del Estado Colombiano

[1] El Ministerio del Deporte, en cumplimiento al numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expidió la carta de Trato Digno al ciudadano, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad y en la cartelera física

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

Tabla 2. Clasificación peticiones

Tipo	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

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

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 GIT Servicio Integral 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:

2382 **Peticiones presentadas – 3er trimestre 2019** (1° de julio a 30 de septiembre de 2019)

Se evidencia un **aumento (+10%)** 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

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	Frecuencia Julio-Sept. 2019)	Porcentaje	Periodo anterior (julio- sept	Diferencia	Porcentaje
Julio	931	39%	573	358	62%
Agosto	842	35%	845	-3	0%
Septiembre	609	26%	753	-144	-19%
Total	**2382**	**100%**	**2171**	**211**	**10%**

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

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

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

Índice de variación trimestral

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

10%

211 Peticiones más

Principales observaciones: En el actual trimestre se observó un leve aumento en comparación con el año 2018, en particular en el mes de julio. En el mes de septiembre, se presentó un subregistro de peticiones verbales y telefónicas, por el aumento en la demanda de seguimiento y las contingencias presentadas e el SGP, que obligaron a suspender términos.

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.

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

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.

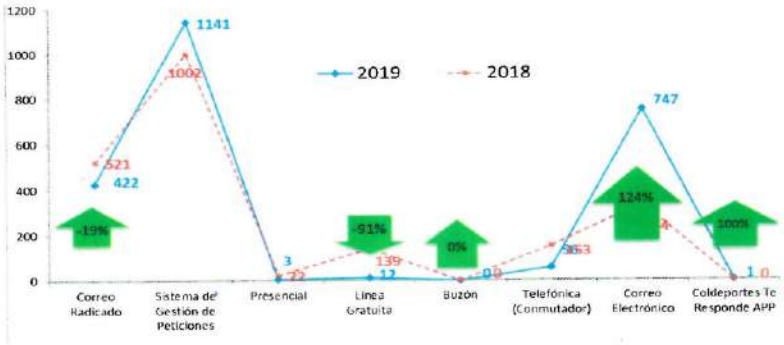
1889 Derechos de Peticion (79%) Por Canales Virtuales

Tabla N° 4. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por Canal de Recepción					
Canal	Frecuencia Julio-Sept. 2019)	**Porcentaje**	Periodo anterior (julio- sept 2018)	**Diferencia**	**% de Crecimiento**
Correo Radicado	422	18%	521	-99	-19%
Sistema de Gestión de Peticiones	1141	48%	1002	139	14%
Presencial	3	0%	22	-19	-86%
Línea Gratuita	12	1%	139	-127	-91%
Buzón	0	0%	0	0	0%
Telefónica (Conmutador)	56	2%	153	-97	-63%
Correo Electrónico	747	31%	334	413	124%
Coldeportes Te Responde APP	1	0%	0	1	100%
Total	**2382**	**100%**	**2171**	**211**	**10%**

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 incrementó de manera significativa el uso del correo electrónico (+413), lo cual sugiere la necesidad de fortalecer el Sistema de Gestión de Peticiones. 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 planta telefónica de la entidad y la cultura de registro de las atenciones presenciales y telefónicas realizadas en la entidad.

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

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 una **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 Julio-Sept. 2019)	Porcentaje	Periodo anterior (julio- sept 2018)	Diferencia	% de Crecimiento
Derechos de Petición	1410	59,2%	1337	73	5%
Solicitud Certificación	686	28,8%	616	70	11%
Denuncias	55	2,3%	47	8	17%
Trámites	206	8,6%	152	54	36%
Servicios	25	1,0%	19	6	32%
TOTAL	2382	100%	2171	211	10%

De las 2382 peticiones, 686 (28,8%) 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 homogéneo en todos los tipos de peticiones, siendo mayor en Servicios y Trámites. 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. El alto número de solicitudes de certificación representa una oportunidad para la racionalización de dicho procedimiento mediante automatización

Estado de derechos de petición

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

97,3% Cerrados

2382 (97,3%) son la cantidad de peticiones cerradas.

El dato de peticiones cerradas se obtiene a partir de una verificación con corte a 30 de diciembre de 2019.

Tabla N° 6. Estado de derechos de petición

Petición por Estado						
Estado	Frecuencia Julio-Sept 2019)	**%**	Periodo anterior (julio-sept 2018)	**%**	**Variación**	**% Variación**
Cerrado	2317	97,3%	1937	89,2%	380	20%
En trámite	65	2,7%	234	10,8%	-169	-72%
Total general	**2382**	**100%**	**2171**	**100%**	211	10%

Con corte a 30 de diciembre de 2019

De las 2382 peticiones, 2317 ya se encuentran cerradas. 65 están en trámite, todas fuera de términos.

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

Índice de variación trimestral

En el tercer trimestre de 2019 se registra un aumento del porcentaje de peticiones cerradas en comparación con el trimestre de 2018:

+8,1% Solicitudes Cerradas

Gráfico N° 4. Distribución estado de Petición

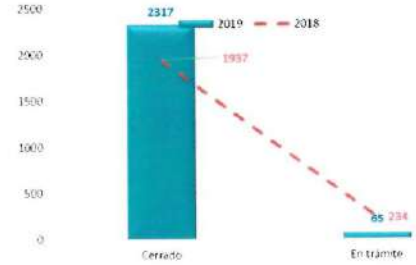


Tabla N° 7. Consulta y evaluación – peticiones cerradas

Consulta y evaluación ciudadana					
PETICIÓN POR ESTADO	**Frecuencia (Abril-Junio 2019)**	**Porcentaje**	**Periodo anterior (abril junio 2018)**	**Variación**	**% Variación**
diligenciada	80	7,01%	70	10	14%
consultada	140	12,27%	523	-383	-73%
Respuesta no Consultada en el Sistema	921	80,72%	1344	-423	-31%
Total de Peticiones Cerradas / Canal virtual Página Web	**1141**	**100%**	1937	-796	-41%

Gráfico N° 5. Consulta y evaluación de peticiones cerradas

Índice de variación trimestral

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

+10 (-0.6%) Encuestas diligenciadas en el sistema

Observaciones: El procentaje de encuestas diligenciadas (7.01%) sobre el total de peticiones presentadas por el SGP (1141) es muy bajo. Se presentaron fallas documentadas en el SGP desde el mes de septiembre

Acciones de mejora: Se requiere contar con 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.

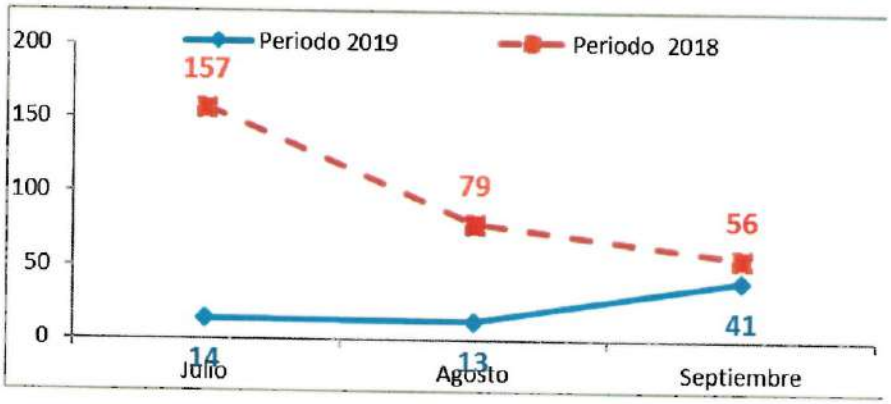
Tabla N° 8. Atención Telefónica Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

ATENCIÓN TELEFÓNICA					
MES	Periodo 2019	%	Periodo 2018	Diferencia	% de crecimiento
Julio	14	21%	157	-143	-91%
Agosto	13	19%	79	-66	-84%
Septiembre	41	60%	56	-15	-27%
Total General	68	100%	292	-224	-77%

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

De las 2382 peticiones recibidas, solo 68 (2,85%) corresponden a atenciones telefónicas.

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



Índice de variación trimestral

En el mes de julio de 2019 se registra una **disminución de 91%**, en comparación con el mismo periodo del año 2018, así:

-143 (-91%)
Variación en registro de llamadas

Principales observaciones: Se evidencia una reducción significativa en el registro de atención telefónica durante el trimestre, con relación al mismo periodo de 2018, relacionado con varios colapsos en los sistemas de información de la entidad. 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 No. 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 Servicio Integral al Ciudadano

Para el presente período de medición el GIT Atención al Ciudadano realizó un total de 3 atenciones presenciales en la sede principal del Ministerio del Deporte.

Julio

Con **2 (67%)** es el mes de mayor atención presencial.

Se evidencia un descenso **del 86%** de la atención presencial. **Solo 3** atenciones registradas en el periodo.

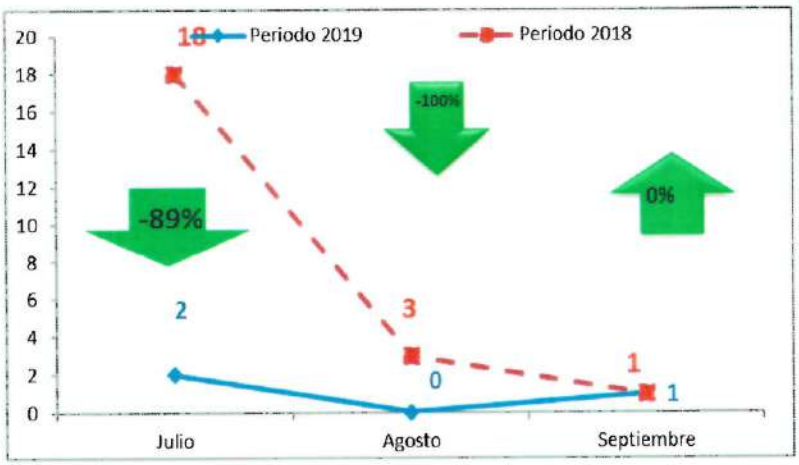
Tabla N° 9. Atención presencial Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	**Periodo 2019**	**%**	**Periodo 2018**	**Variación**	**% Variación**
Julio	2	67%	18	-16	**-89%**
Agosto	0	0%	3	-3	**-100%**
Septiembre	1	33%	1	0	**0%**
Total General	**3**	100%	22	-19	-86%

De las 2382 peticiones, apenas 3 (0,1%) corresponden a atenciones presenciales.

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

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



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

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 el Ministerio del Deporte 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.

Sin embargo, tamblén se presenta un subregistro por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, para cuya superación se diseñará un plan de trabajo.

1.6. Buzones

Se realizaron cinco (5) 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 período del 1° de julio al 30 de septiembre de 2019.

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

INDICADORES DE GESTIÓN

2.1. *Indicador: Respuesta oportuna a peticiones.*

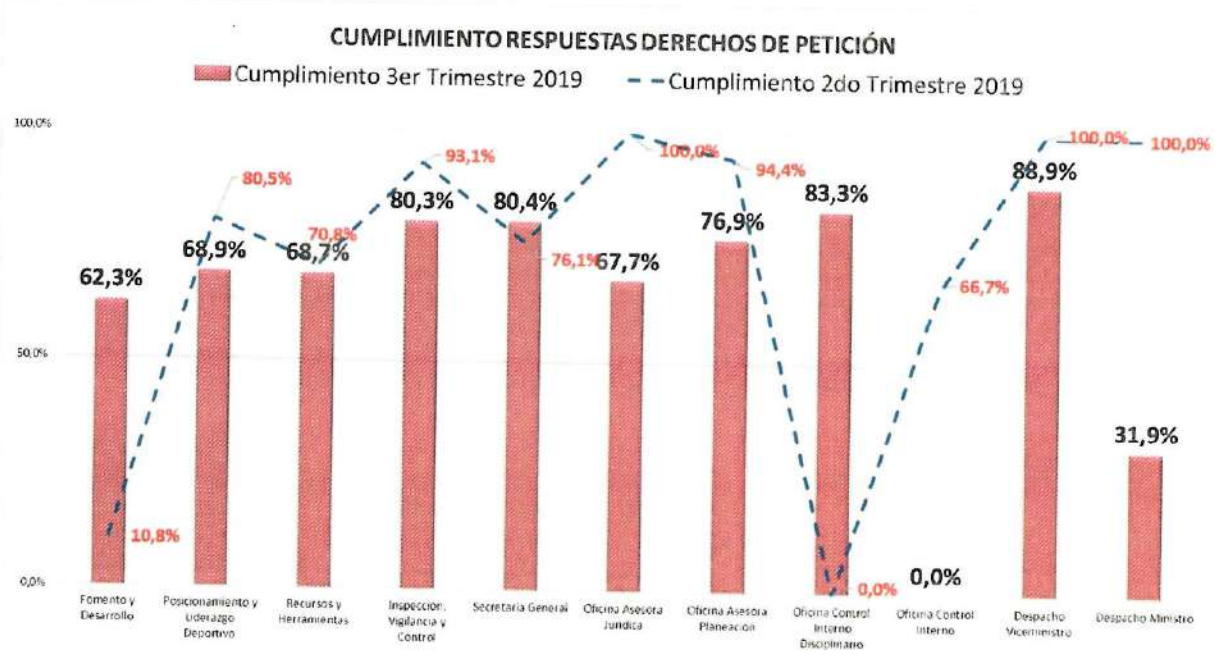
En el tercer trimestre de 2019 se recibieron **2382** peticiones, de las cuales ninguna se encuentra aún en términos para su trámite oportuno. De las **2382** peticiones, se respondieron dentro de términos **1607** que corresponde apenas al **67,5%.** Sin embargo, **710 (29,8%)** peticiones tienen respuesta fuera de los términos de ley. Se evidencia una mejora de **29,7%** en el indicador de respuesta oportuna, mejora que es insuficiente frente a los estándares establecidos.

67,5% Cumplimiento

1607 peticiones se respondieron dentro de los términos

Se evidencia una **mejora** del **29,7%** en la oportunidad de las respuestas, pasando del **37,8%** del 2do trimestre de 2019 al 67,5% 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 mejora en la respuesta oportuna a peticiones. Sin embargo, con excepción de la Secretaría General y la Dirección de Fomento y Desarrollo, las demás dependencias presentan una desmejora. El Programa Supérate se incorporó a las estadísticas del Despacho, razón que puede explicar los ajustes en los indicadores de las dos dependencias relacionadas. Por otra parte, a partir del colapso del Sistema de Gestión de Peticiones, el día 27 de septiembre se expidió Resolución No. 1711 de 2019 de suspensión de términos en las actuaciones.

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. Se presentaron fallas graves en la herramieta dispuesta para el seguimiento a peticiones, que solo fueron resueltas en el mes de diciembre.

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***: 813.

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***: 6,84 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 No. 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 aquí aportados, tienen su fundamento en las bases de datos de seguimiento elaboradas 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 apropiadas.

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

100% Verificación

1989 (83,5%) Peticiones con verificación dentro o fuera de términos.

393 (16,5%) son peticiones que no requieren verificación, ya que el sistema los reporta dentro de los términos.

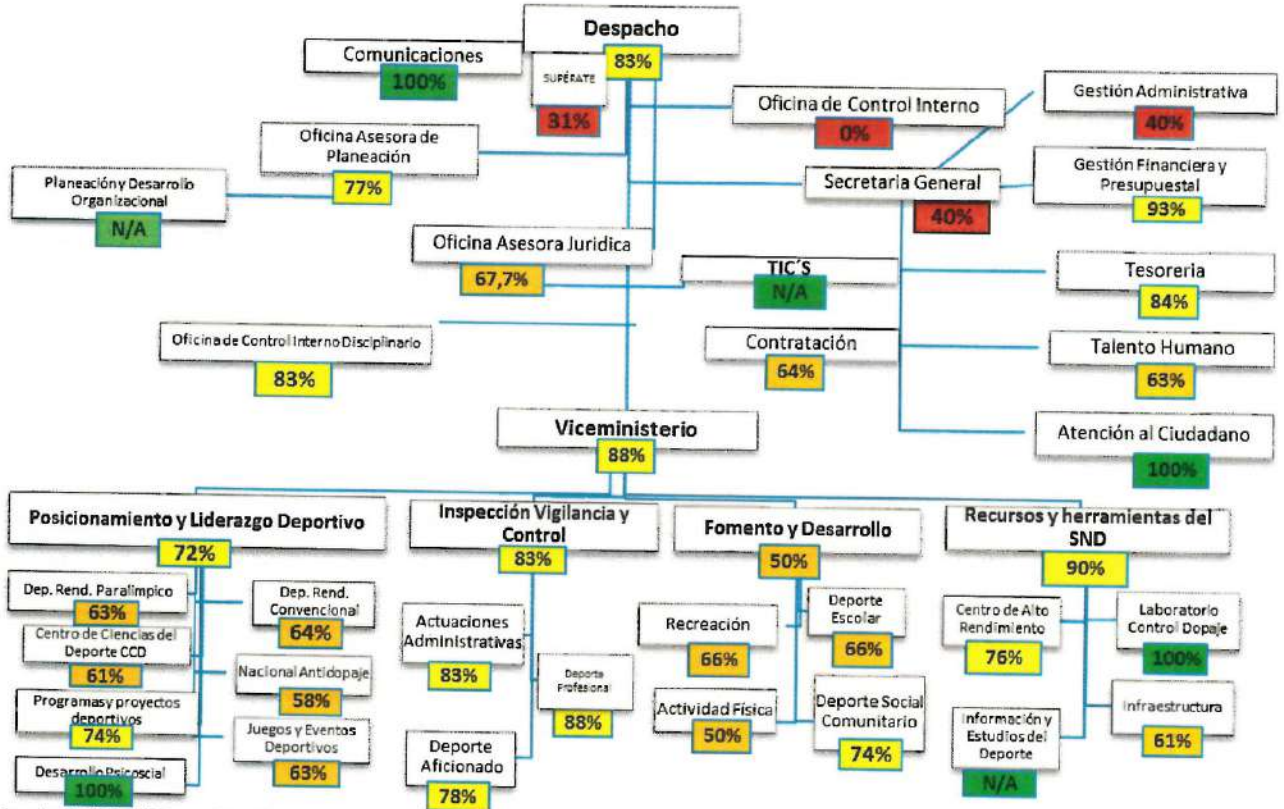
Tabla 10. **Verificación de peticiones.**

ESTADO VERIFICACIÓN					
PETICIÓN POR ESTADO	(Julio-septiembre 2019)	%	(Abril-junio 2019)	%	Variación
No requiere verificación	393	16,5%	372	8,3%	21
Verificado	1989	**83,5%**	3695	82,2%	-1706
Sin verificación	0	0,0%	429	9,5%	-429
Total Peticiones	2382	100%	4496	100%	

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

Del total de peticiones que requieren verificación (1989), se realizó la verificación manual del **100%**.

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 39 grupos que son responsables de responder los derechos de petición. Se destaca que **4 (10,25%)** Grupos de Trabajo cumplen en responder el **100%** de los derechos de peticiones **dentro de los términos de ley.** Se evidencia una disminución de 55% en los grupos que logran el 100%, en comparación con el trimestre anterior. Adicionalmente,se observa que apenas 2 **(5,12%)** de los grupos de trabajo se encuentran en la franja de cumplimiento del **90%** al **99%.** Como elemento de principal intervención se resalta que cuatro (4) grupos de trabajo **(10%)** tienen un **cumplimiento por debajo del 50%, siendo los de más atención el Programa SUPÉRATE, la Secretaría General, y el GIT Gestión Administrativa.** En el caso de la Oficina de Control Interno, el resultado obedeció a que la única petición radicada a esa dependencia fue respondida fuera de términos de ley.

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 diferentes grupos, así y una mejora insuficiente por parte del Programa SUPÉRATE.

Acciones de mejora: se deben analizar estrategias que permitan llegar a la meta de cumplimiento del 100% en la respuesta oportuna. Se sugiere implementar acciones de mejora relativas a la confiabilidad y estabilidad de los sistemas de información GESDOC y SGP, así como una estrategia de capacitación con respecto a la calidad y oportunidad en el trámite y respuesta a peticiones.

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

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

Para el actual trimestre se evidenció que están abiertas 41 peticiones, 403 (91%) menos que en el trimestre anterior (444). Porcentualmente, representan el 1,72%.

41 Peticiones en trámite

Equivalente al 1,72% sobre el total del trimestre (2382).

Se requiere desarrollar un Plan de Trabajo para hacer 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:

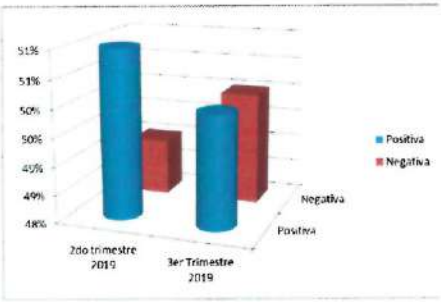
50% Percepción +

80 encuestas diligenciadas, equivalentes al **7,01%** de las peticiones recibidas por la página web y efectivamente respondidas por la entidad.

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

Tabla 11. Evaluación de la percepción de la calidad

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	**FRECUENCIA**	**%**
Excelente	80	33,3%
Bueno	40	16,7%
Regular	16	6,7%
Malo	104	43,3%
Total Respuestas	**240**	**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

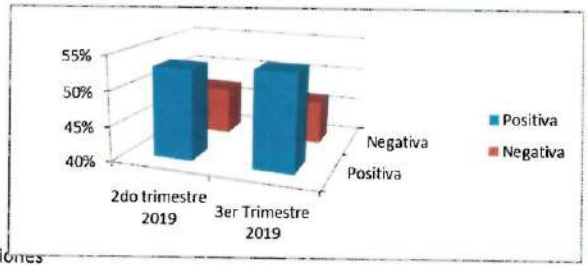
Se evidencia una disminución de la percepción positiva, pasando de **74%** del trimestre anterior a **53%**.

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

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	26	33%
Bueno	17	21%
Regular	7	9%
Malo	30	38%
Total General	**80**	100%

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



2.4.2. Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

49% Percepción +

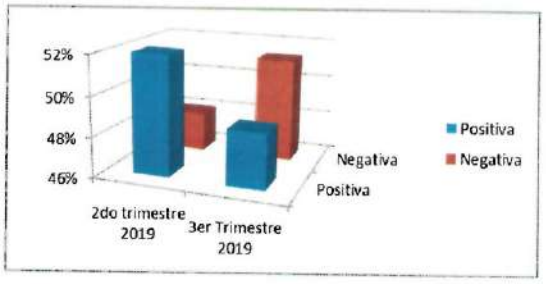
39 (49%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

La percepción positiva se redujo con relación a los niveles establecidos en el 2do trimestre de 2019 (52%).

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

La claridad y precisión en la respuesta		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	27	34%
Bueno	12	15%
Regular	5	6%
Malo	36	45%
Total General	**80**	100%

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



2.4.3. Percepción de calidad del servicio (Satisfacción*)*.

48% Percepción +

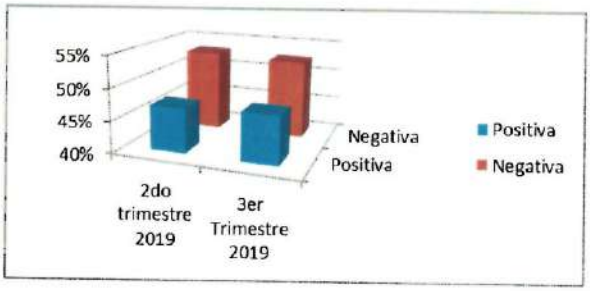
38 (48%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

Se evidencia un leve aumento (1%) en la percepción positiva, pasando de **47%** en el anterior trimestre al **48% 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	27	34%
Bueno	11	14%
Regular	4	5%
Malo	38	48%
Total General	**80**	100%

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



Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Principales observaciones: Para el tercer trimestre, se evidencia una leve 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. El procentaje sigue siendo bajo en relación con los estándares generales de calidad, que deben superar el 70%

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, así como para fortalecer la profundidad en la respuesta por parte de la entidad.

3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Para el tercer trimestre de 2019 contamos con un indicador de avance de caracterizaciones vigentes de 9,68%, considerando que la caracterización anual (realizada con los datos de la vigencia anterior) pierde vigencia cada 31 de diciembre.

El GIT Atención al Ciudadano, presenta un índice de acompañamiento a Grupos Internos de Trabajo de 96,77%.

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		**9,68%**		Indicador de acompañamientos GIT atención al ciudadano		**96,77%**	
Dependencia	**Grupo Interno de Trabajo**	**Fecha Ultimo acompañamiento**	**Fecha publicación ultima caracterizaciòn**	**Estado**	**Nombre del Ejercicio**	**Fecha de vigencia**	**Observaciones**
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	23/07/2019	01/03/2017	Requiere actualización	Caracterización GIT Nacional Antidopaje 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
	Programas y Proyectos Deportivos	23/07/2019	11/07/2017	Requiere actualización	Caracterización GIT Programas y Proyectos Deportivos 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
	Deporte Rendimiento Convencional	15/08/2019	14/08/2017	Requiere actualización	Caracterización GIT Deporte Rendimiento Convencional 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
	Deporte Rendimiento Paralímpico	23/07/2019	15/04/2019	Requiere actualización	Caracterización GIT Deporte Rendimiento Paralímpico 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

	Centro de Ciencias del Deporte CCD	15/08/2019	22/10/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Centro de Ciencias del Deporte CCD 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
Indicador Dirección	Juegos y Eventos Deportivos	23/07/2019	24/07/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Juegos y Eventos Deportivos 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
0%	Desarrollo Psicosocial	26/08/2019	24/08/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Desarrollo Psicosocial 2017	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
Inspección Vigilancia y Control	Deporte Profesional	23/07/2019	22/10/2018	Requiere actualización	Caracterización Dirección Inspección Vigilancia y Control	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
Indicador Dirección	Deporte Aficionado	23/07/2019	22/10/2018	Requiere actualización	Caracterización Dirección Inspección Vigilancia y Control	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
0%	Actuaciones Administrativas	23/07/2019	22/10/2018	Requiere actualización	Caracterización Dirección Inspección Vigilancia y Control	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
Fomento y Desarrollo	Recreación	22/08/2019	14/08/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Recreación	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
	Actividad Física	23/07/2019	02/07/2019	Vigente	Caracterización GIT Actividad Física	31/12/2018	**Actualizado**
	Deporte Escolar	22/08/2019	24/07/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Deporte Escolar	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
Indicador Dirección	Programa Supérate Intercolegiados	22/08/2019	24/05/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Programa Supérate Intercolegiados	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
25%	Deporte Social Comunitario	23/07/2019	No tiene	Requiere actualización	Caracterización GIT Deporte Social Comunitario	31/12/2018	No tiene
Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento CAR	23/07/2019	31/05/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Centro de Alto Rendimiento CAR	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
	Información y Estudios del Deporte	13/08/2019	31/05/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Información y Estudios del Deporte	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
Indicador Dirección	Laboratorio Control Dopaje	23/07/2019	31/05/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Laboratorio Control Dopaje	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn
0%	Infraestructura	23/07/2019	31/05/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Infraestructura	31/12/2018	En Proceso de Actualizaciòn

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Secretaría General	Atención al Ciudadano	05/04/2019	20/06/2019	Vigente	Caracterización GIT Atención al Ciudadano	31/12/2019	**Actualizado**
	Gestión Administrativa	23/07/2019	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Gestión Administrativa	31/12/2018	No tiene
	Gestión Financiera y Presupuestal	23/07/2019	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Gestión Financiera y Presupuestal	31/12/2018	No tiene
	Tesorería	23/07/2019	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Tesorería	31/12/2018	No tiene
Indicador Secretaria	Talento Humano	06/08/2019	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	06/08/2019	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Planeación y Desarrollo Organizacional	No aplica	No tiene
Oficina Control Interno	Oficina Control Interno	06/08/2019	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Oficina Control Interno	31/12/2018	No tiene
Dirección General	T.I.C.s	06/08/2019	22/10/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT T.I.C.s	31/12/2018	En Proceso de Actualización
0%	Comunicaciones	06/08/2019	23/02/2018	Requiere actualización	Caracterización GIT Comunicaciones	31/12/2018	En Proceso de Actualización
Oficina Jurídica	Oficina Jurídica	15/08/2019	No tiene	No tiene	Caracterización GIT Oficina Jurídica	31/12/2018	No tiene
Subdirección General	Subdirección General	02/04/2019	11/04/2019	Vigente	Caracterización GIT Subdirección General	31/12/2018	**Actualizado**

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

Principales observaciones: Se evidencia una tendencia de acompañamientos los cuales buscan impulsar en el cuarto trimestre lograr la actualización en el desarrollo de ejercicios de caracterización. Para el tercer trimestre se incorporaron los acompañmientos permanentes logrando un 96,77 %. Con relación a la fecha de corte, solo 4 depedencias **9,68%** tienen caracterización vigente.

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.

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

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.* Se realizó la actualización del portafolio de servicios, incorporando un mensaje en el que se destacan los grupos poblacionales a los que están potencialmente dirigidos. Se encuentra en proceso de actualización de acuerdo a disposiciones de Ley 1967 de 2019 *"Por la cual se transforma el Departameno Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Lbre (COLDEPORTES) en el Ministerio del Deporte".*

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

En el tercer trimestre del 2019 se recibieron (12) 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.

93% Percepción +

Se realizaron 12 estudios de medición percepción de calidad

Se evidencia un **aumento** en la percepción de calidad en el servicio del **11%**, pasando de 82% en trimestre del año anterior al **93%** en el actual.

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
Encuentro Nacional de Coordinadores y Líderes Departamentales.	G.I.T de Recreación	Dibulla La Guajira	Julio	Publicado	**95%**
Evaluación servicio soporte técnico TICS / Coldeportes - 2019	G.I.T de T.I.C.S	Bogotá	Julio	Publicado	**75%**
Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario 2019	G.I.T de Deporte Social Comunitario	Melgar Tolima	Julio	Publicado	**97%**
Seminario de administración deportiva	Dirección de Inspección Vigilancia y Control	Cartagena Bolívar	Julio	Publicado	**97%**
Seminario de administración deportiva	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control.	Villavicencio Meta	Agosto	Finalizado	**94%**
Mindeporte en las Regiones	Dirección de Fomento y Desarrollo	Pasto Nariño	Agosto	Publicado	**94%**
Seminario de administración deportiva	Dirección de Inspección, Vigilancia	Santa Marta Magdalena	septiembre	Publicado	**92%**

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

	y Control.				
Mindeporte en las Regiones	Dirección de Fomento y Desarrollo	Mocoa Putumayo	Septiembre	Publicado	**95%**
Mindeporte en las Regiones	Dirección de Fomento y Desarrollo	Villavicencio Meta	Septiembre	Publicado	**98%**
VII Curso Nacional Teórico Práctico De Actividad Física Dirigida Musicalizada	G.I.T Actividad Física	Ibagué Tolima	Septiembre	Publicado	**93%**
Programa supérate Intercolegiados Fase Regional-Caribe	supérate Intercolegiados	Valledupar Cesar	Septiembre	Publicado	**92%**
Programa supérate Intercolegiados Fase Regional-Centro Oriente	supérate Intercolegiados	Cúcuta Norte de Santander	Septiembre	Publicado	**90%**

Se evidencia un aumento en los estudios pasando de cinco (5) estudios en el tercer trimestre de 2018 a doce (12) en 2019. Elemento que evidencia un aumento 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. PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES

- **Salidas no conformes encuestas diligenciadas**

Durante el tercer trimestre se realizó seguimiento a las 80 encuestas diligenciadas por los ciudadanos luego de recibir respuesta a sus peticiones por parte de la entidad, de las cuales cuarenta y uno (41) presentaron calificación negativa por parte de los ciudadanos y una vez analizados se encontró que ninguna obedecía a salida no conforme (respuestas incompletas, respuestas equivocadas, respuesta fuera de términos, respuestas no claras).

Dichos comentarios negativos estuvieron relacionados en su mayoría con imposibilidad de acceso a consultar su respuesta por dificultades del sistema de gestión de peticiones por tal motivo se les envió la respuesta al correo electrónico registrado en la solicitud.

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: Se requiere coordinar acciones con el GIT Gestión administrativa y el GIT TICs para efectos de asegurar la confiabilidad de los sistemas de información y asegurar que el procedimiento de trámite y respuesta a peticiones se desarrolle a plenitud, asegurando la entrega de la respuesta al **ciudadano.**

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

7. CAPACITACIONES INTERNAS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

Se realizaron veinte (20) capacitaciones de inducción individual a los funcionarios que ingresaron a la entidad en el tercer 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, y se detectan a través del seguimiento errores en la gestión de las peticiones.

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

Los eventos a los cuales asistimos en el trimestre fueron los siguientes:

Lugar	Fecha	Entidad convocante	Atenciones
Villavicencio	27/07/2019	DNP	148
Itsmina	2/08/2019	DNP	152
Yopal	23/08/2019	MININTERIOR	42
Cartagena	29/08/2019	MININTERIOR	65
Quibdo	27/09/2019	MININTERIOR	34
Francisco pizarro	31/08/2019	DPS	27
Bojaya	14/09/2019	DPS	5

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

En el tercer 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:

Revisó y Aprobó:	Jaime Arturo Guerra Rodriguez – Secretario General.	
Revisó	María del Carmen Cruz Garrido / Abogada Contratista / Secretaría General Mónica Andrea Avendaño Gómez / Abogada Contratista / Secretaría General	
Elaboró:	Harold René Gamba Hurtado / Coordinador / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Yuli Marcela Lopez Cifuentes / Profesional Especializado / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Mayra Alejandra Pisciotti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Ana Mercedes Torres Urrego / Técnico Administrativo / GIT Servicio Integral al Ciudadano	

Ministerio del Deporte
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co