

INFORME DE GESTIÓN

CUARTO TRIMESTRE 2019



SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
Excelencia en el servicio



El deporte
es de todos

Mindeporte



INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Cuarto Trimestre 2019

1° de octubre – 31 de diciembre 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 Cifuentes – Profesional Especializado

Mayra Alejandra Piscioti Rios-Profesional Universitario

Beatriz Restrepo Martínez – Contratista

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. 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 Digno¹ vigente, los siguientes canales:

Tabla 1. Canales de atención

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

Así mismo, según la normativa vigente para la entidad, las peticiones se clasifican en:

Tabla 2. Clasificación peticiones

Tipo	Descripción
Peticiones en interés general y particular, quejas, reclamos, consultas, felicitaciones y 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 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

¹ El Ministerio del Deporte, en cumplimiento al numeral 5 del artículo 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



RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES

De acuerdo con 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 las peticiones radicadas en la entidad. En el reporte generado por el Sistema de Gestión de Peticiones se destacan los siguientes datos:

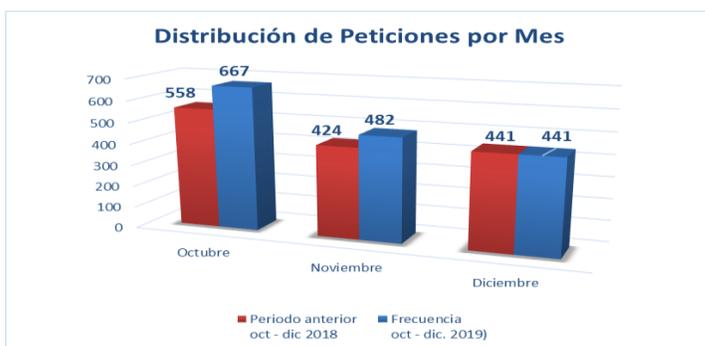
1.1. Distribución de peticiones por mes

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

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	Frecuencia oct - dic. 2019)	%	Periodo anterior oct - dic 2018	Diferencia	%
Octubre	667	42%	558	109	20%
Noviembre	482	30%	424	58	14%
Diciembre	441	28%	441	0	0%
Total	1590	100%	1423	167	12%

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



Principales observaciones:

- Se presentaron 1590 peticiones en el 4° trimestre 2019. Se evidencia un **aumento (+12%)** en la presentación de peticiones en comparación con el mismo trimestre del 2018.
- En el actual trimestre se observó un leve aumento en comparación con el cuarto trimestre de la vigencia 2018, en particular en el mes de octubre. En los meses de noviembre y diciembre, se observa un decremento considerable teniendo en cuenta la atención telefónica y presencial.

Acciones de mejora:

- 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.
- Garantizar que el GIT Servicio Integral al Ciudadano, Genere y aplique las directrices, recomendaciones y buenas prácticas, para el fortalecimiento de las metodologías utilizadas en la producción estadística especialmente enfocadas a la atención presencial y telefónica que se reciben diariamente en el Ministerio del Deporte y de esta manera sea eficiente la metodología de investigación, análisis y difusión de información.



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.

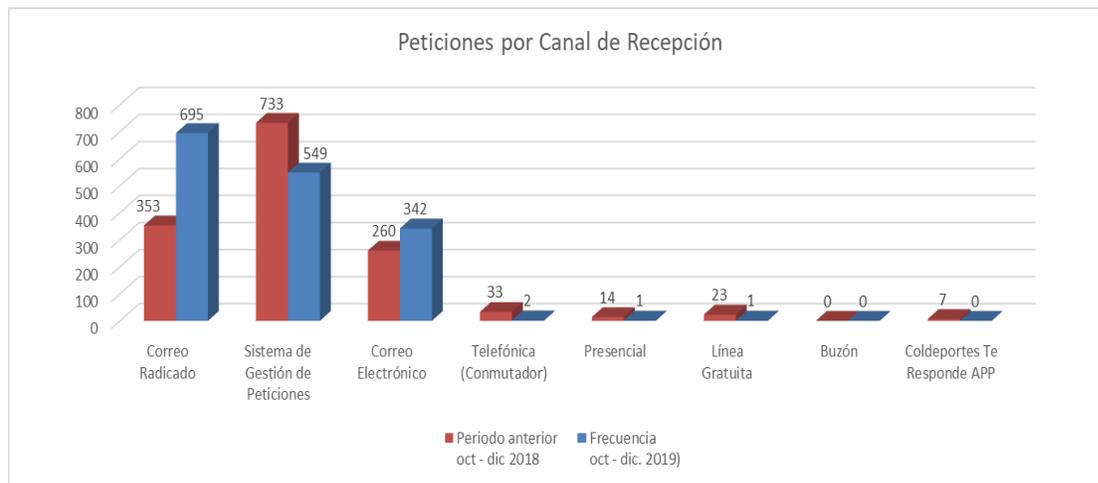
A continuación, se presentan los datos frente a los canales utilizados por los ciudadanos:

Tabla N° 4. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por Canal de Recepción					
Canal	Frecuencia oct - dic. 2019)	%	Periodo anterior oct - dic 2018	Diferencia	% de variación
Correo Radicado	695	44%	353	342	97%
Sistema de Gestión de Peticiones	549	35%	733	-184	-25%
Presencial	1	0%	14	-13	-93%
Línea Gratuita	1	0%	23	-22	-96%
Buzón	0	0%	0	0	0%
Telefónica (Conmutador)	2	0%	33	-31	-94%
Correo Electrónico	342	22%	260	82	32%
Coldeportes Te Responde APP	0	0%	7	-7	-100%
Total	1590	100%	1423	167	12%

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:

- El correo radicado es el canal de mayor preferencia con 695 (44%).
- Se incrementó de manera significativa el uso del correo electrónico (+82), 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.
- Sistema de gestión de peticiones más correo electrónico= 891 Derechos de Petición (57%) Por Canales Virtuales

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.



1.3. Distribución por tipo de petición

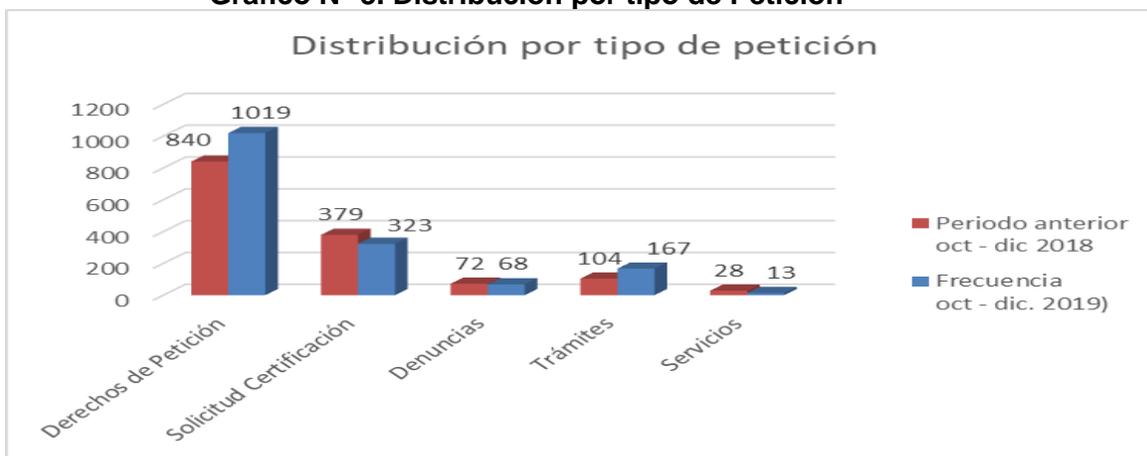
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de derecho de petición.

Tabla N° 5. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	Frecuencia oct - dic. 2019)	Porcenta	Periodo anterior oct - dic 2018	Diferencia	% de variación
Derechos de Petición	1019	64,1%	840	179	21%
Solicitud Certificación	323	20,3%	379	-56	-15%
Denuncias	68	4,3%	72	-4	-6%
Trámites	167	10,5%	104	63	61%
Servicios	13	0,8%	28	-15	-54%
TOTAL	1590	100%	1423	167	12%

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:

- Los derechos de petición son el tipo de solicitud de mayor frecuencia en la entidad Con 1019 (64,1%)
- Se observa un aumento homogéneo en derechos de peticiones y trámites y una disminución en solicitud de certificaciones, denuncias y servicios.
- De las 1590 peticiones, 323 (20,3%) son solicitudes de certificación

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



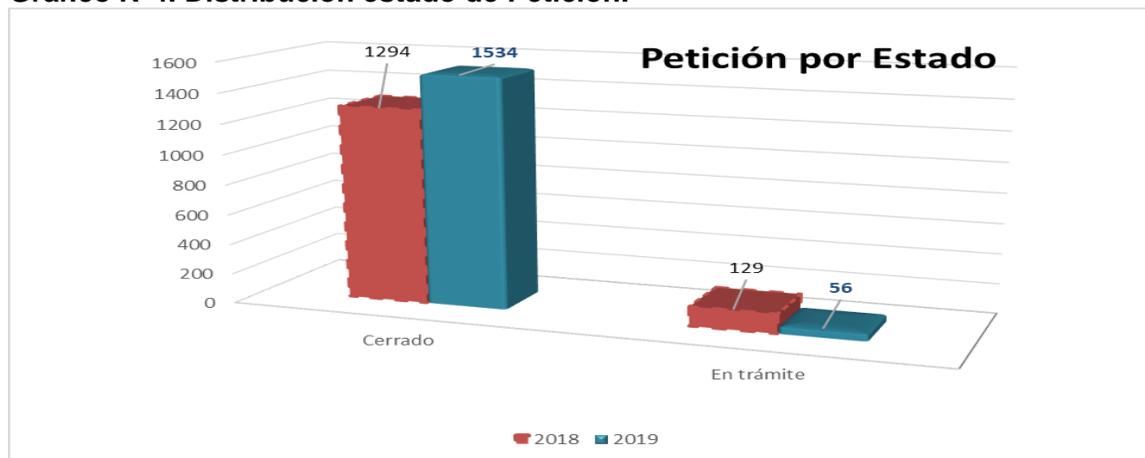
Estado de derechos de petición

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recibidas en el trimestre, con corte de revisión al 31 de diciembre de 2019.

Tabla N°6. Estado de derechos de petición.

Petición por Estado						
Estado	Frecuencia oct - dic. 2019)	%	Periodo anterior oct - dic 2018	%	Variación	% Variación
Cerrado	1534	96,5%	1294	90,9%	240	19%
En trámite	56	3,5%	129	9,1%	-73	-57%
Total general	1590	100%	1423	100%	167	12%

Gráfico N°4. Distribución estado de Petición.



Principales observaciones:

- La cantidad de peticiones cerradas son **1534 (96,5%)**.
- Solicitudes Cerradas con relación a la vigencia 2018 aumentaron en un 19%

Acciones de mejora:

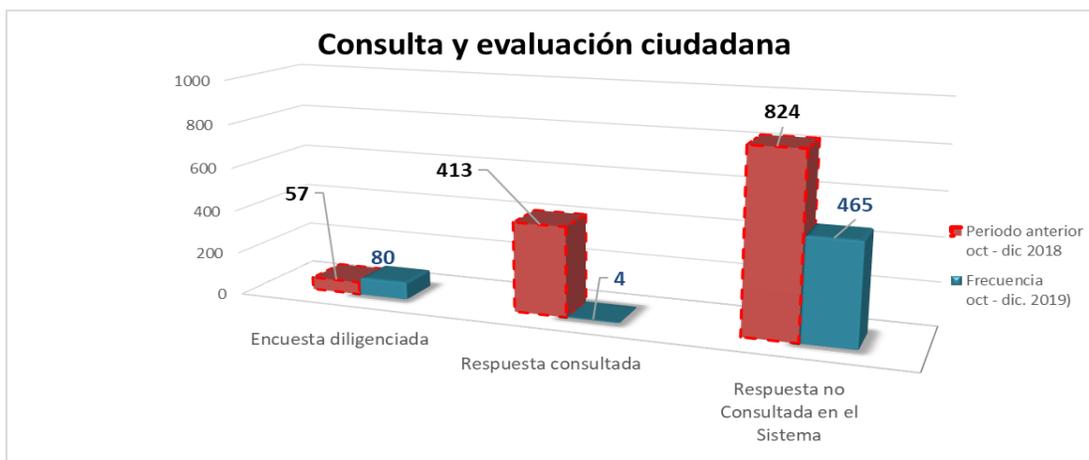
- Adquirir herramientas tecnológicas para agilizar el diligenciamiento de la encuesta de percepción de calidad por parte de la ciudadanía.
- Mayor compromiso por parte de las dependencias para proceder a la respuesta oportuna a las peticiones, ya que a la fecha de elaboración del informe, ya debería estar cerrado el 100% de las peticiones, de acuerdo a los términos de ley.



Tabla N°7. Consulta y evaluación – peticiones cerradas

Consulta y evaluación ciudadana					
PETICIÓN POR ESTADO	Frecuencia oct - dic. 2019)	Porcentaje	Periodo anterior oct - dic 2018	Variación	% Variación
Encuesta diligenciada	80	14,57%	57	23	40%
Respuesta consultada	4	0,73%	413	-409	-99%
Respuesta no Consultada en el Sistema	465	84,70%	824	-359	-44%
Total de Peticiones Cerradas / Canal virtual Página Web	549	100%	1294	-745	-58%

Gráfico N° 5. Consulta y evaluación de peticiones cerradas



Principales observaciones:

- El porcentaje de encuestas diligenciadas (14,5%) sobre el total de peticiones presentadas por el SGP (549), aunque tuvo una mejoría con respecto al mismo periodo del año anterior, sigue siendo muy bajo.
- Encuestas diligenciadas en el sistema +23 (+40%)

Acciones de mejora:

- Adquirir herramientas tecnológicas para agilizar el diligenciamiento de la encuesta de percepción de calidad por parte de la ciudadanía.

INFORME DE GESTIÓN 4° trimestre de 2019 - Servicio Integral al Ciudadano - Ministerio del Deporte-



GESTIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

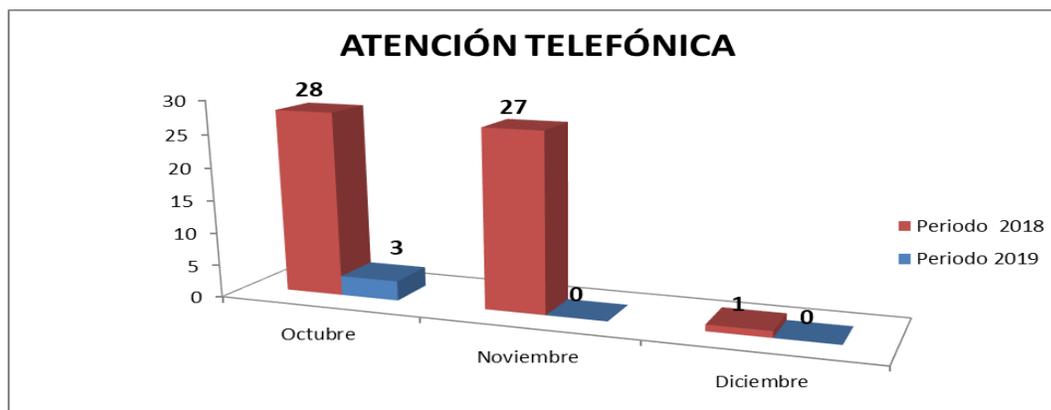
1.4. Atención Telefónica

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

ATENCIÓN TELEFÓNICA					
MES	Periodo 2019	%	Periodo 2018	Diferencia	% Variación
Octubre	3	100%	28	-25	-89%
Noviembre	0	0%	27	-27	-100%
Diciembre	0	0%	1	-1	-100%
Total General	3	100%	56	-53	-95%

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

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



Principales observaciones:

- Octubre, con 3 (100%) es el único mes con registro de atención telefónica.
- Se evidencia una disminución del 95% en llamadas. 53 menos que en el mismo trimestre del año 2018.
- De las 1590 peticiones recibidas, solo 3 (0,19%) corresponden a atenciones telefónicas.
- En el mes de noviembre y diciembre de 2019 se registra una disminución del 100%, en comparación con el mismo periodo del año 2018.

Acciones de mejora:

- Se requiere contar con 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.
- Garantizar que el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, genere y aplique las directrices, recomendaciones y buenas prácticas, para el fortalecimiento de las metodologías utilizadas en la producción estadística especialmente enfocadas a la atención presencial y telefónica que se reciben diariamente en el en el Ministerio del Deporte y de esta manera sea eficiente la metodología de investigación, análisis y difusión de información.



1.5. Atención presencial Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano

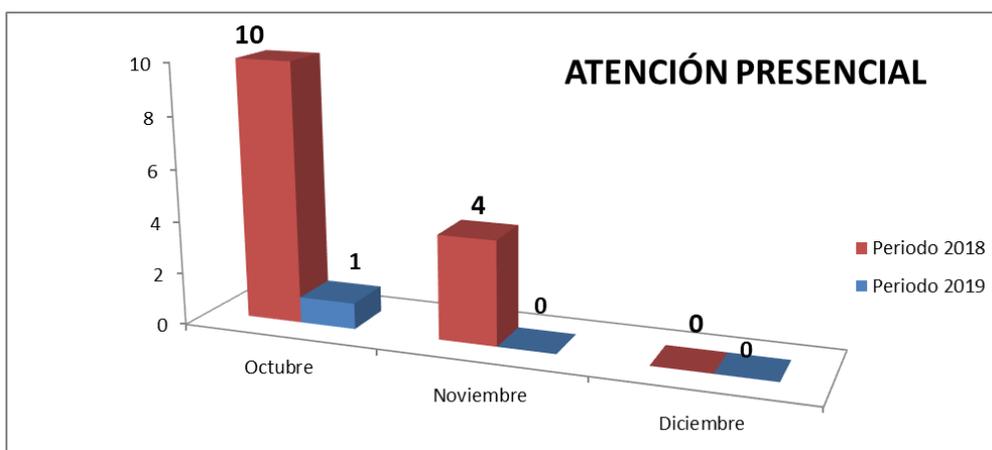
Para el presente período de medición el GIT Servicio Integral al Ciudadano realizó un total de 3 atenciones presenciales en la sede principal del Ministerio del Deporte.

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

ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	Periodo 2019	%	Periodo 2018	Variación	% Variación
Octubre	1	100%	10	-9	-90%
Noviembre	0	0%	4	-4	-100%
Diciembre	0	0%	0	0	0%
Total General	1	100%	14	-13	-93%

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

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



Observaciones:

1. Se requiere contar con personal especializado en la atención presencial y telefónica, ya que el último trimestre hubo alta demanda en mediciones de percepción de la calidad, lo que incidió en subregistro
2. Es necesario ubicar en el CAR un punto del GIT Servicio Integral al Ciudadano para mejorar la prestación del servicio en dicha sede y reducir el subregistro de las atenciones presenciales de manera inmediata y directamente en el sistema.
3. En el mes de octubre solo se registró en el sistema una atención presencial en la sede principal del Ministerio.
4. Se requiere acondicionar un módulo de Servicio Integral al Ciudadano en la entrada de la entidad con el fin de obtener de primera mano los datos de los ciudadanos que ingresan a la entidad a solicitar información.

1.6. Buzones

Se realizaron cinco (5) aperturas para cada uno de los buzones, levantando por parte de los funcionarios de Servicio Integral al Ciudadano el acta correspondiente. A través de este medio no se recibieron peticiones para el período del 1° de octubre al 31 de diciembre de 2019.



INDICADORES DE GESTIÓN

2.1. **Indicador: Respuesta oportuna a peticiones.**

En el cuarto trimestre de 2019 se recibieron 1590 peticiones, de las cuales solo la Oficina de Control Interno cumplió con la totalidad de las respuestas oportunas. De las 1590 peticiones, se respondieron dentro de términos 1194 que corresponde al 75,1%. Sin embargo, 396 (24,9%) peticiones tienen respuesta fuera de los términos de ley. Se evidencia una mejora en el indicador de respuesta oportuna, aunque sigue estando muy por debajo del estándar de excelencia en el servicio.

Gráfico 8. Indicador de oportunidad en la respuesta por dependencia

EVALUACIÓN RESPUESTAS OPORTUNAS PQRS-D					
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA	PQRS FUERA DE LOS TERMINOS	Cumplimiento 4to Trimestre 2019	Cumplimiento 3er Trimestre 2019	Porcentaje variación
Fomento y Desarrollo	69	7	89,9%	62,3%	44,1%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	335	124	63,0%	68,9%	-8,5%
Recursos y Herramientas	154	36	76,6%	68,7%	11,6%
Inspección, Vigilancia y Control	361	50	86,1%	80,3%	7,3%
Secretaría General	424	144	66,0%	80,4%	-17,9%
Oficina Asesora Jurídica	33	2	93,9%	67,7%	38,7%
Oficina Asesora Planeación	9	1	88,9%	76,9%	15,6%
Oficina Control Interno Disciplinario	5	1	80,0%	83,3%	0,0%
Oficina Control Interno	2	0	100,0%	0,0%	100,0%
Despacho Viceministro	12	4	66,7%	88,9%	-25,0%
Despacho Ministro	186	27	85,5%	31,9%	167,7%
Total general	1590	396	75,1%	38,0%	97,7%

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

Principales observaciones:

1. El día 27 de septiembre se expidió Resolución No. 1711 de 2019 de suspensión de términos en las actuaciones, debido al colapso del Sistema de Gestiones de Peticiones. El análisis de oportunidad se hizo teniendo en cuenta dicha suspensión.

Acciones de mejora:

1. Mejorar los sistemas de información para que permita planear, actuar, verificar y realizar una oportuna retroalimentación sobre todas las solicitudes que ingresan a la entidad.
2. Sensibilizar las dependencias sobre la importancia de la gestión oportuna de respuesta a las peticiones y las consecuencias que acarrea el no hacerlo.
3. Se presentaron fallas graves en la herramienta dispuesta para el seguimiento a peticiones, que solo fueron resueltas en el mes de enero de la vigencia 2020.



2.2. 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:

- Número de solicitudes recibidas en el trimestre:** 423.
- Traslados por competencias a otras entidades:** Durante el trimestre se realizaron dos (2) traslados por competencia de acuerdo a los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.
- Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información:** 11,67 días. Promedio por encima del término legal.
- 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.
- Observaciones:** Si bien no se encontraron negaciones de acceso a la información, se encontraron veinte (20) 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.

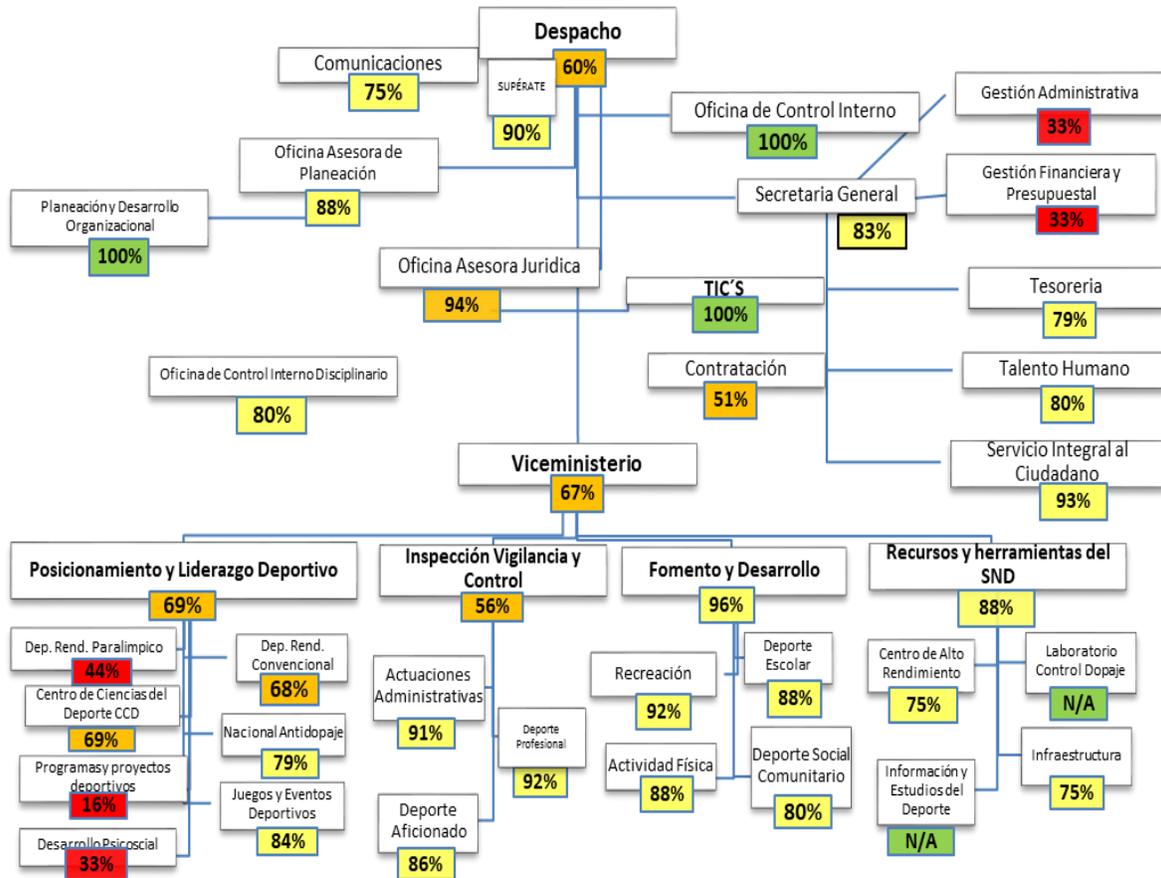
Se requiere igualmente mejorar la clasificación de las peticiones al momento del ingreso, ya que de manera frecuente se clasifican como consultas las peticiones de información, con lo que se impacta en el tiempo de respuesta al ciudadano. Lo anterior exige tanto mejoras en la formación del personal a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

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

ESTADO VERIFICACIÓN					
PETICIÓN POR ESTADO	Octubre - diciembre 2019	%	Julio-septiembre 2019	%	Variación
No requiere verificación	807	50,8%	393	16,5%	414
Verificado	727	45,7%	1989	83,5%	-1262
Sin verificación	56	3,5%	0	0,0%	56
Total Peticiones	1590	100%	2382	100%	

Del total de peticiones que requieren verificación (727), 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 3 Grupos de Trabajo con un (7,6%) cumplen con respuestas oportunas en un 100% de los derechos de peticiones dentro de los términos de ley. Se evidencia una disminución de 25% en los grupos que logran el 100%, en comparación con el trimestre anterior. Adicionalmente se observa que 21 de los grupos de trabajo con un (54%) se encuentran en la franja de cumplimiento del 80% al 99%. Como elemento de principal intervención se resalta que cinco (5) grupos de trabajo (12%) tienen un cumplimiento por debajo del 50%, siendo los de más bajo porcentaje, Deportes de rendimiento Paralímpico, Programas y Proyectos Deportivos, Desarrollo Psicosocial, el GIT Gestión Administrativa, GIT Gestión Administrativa y Presupuestal.

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.



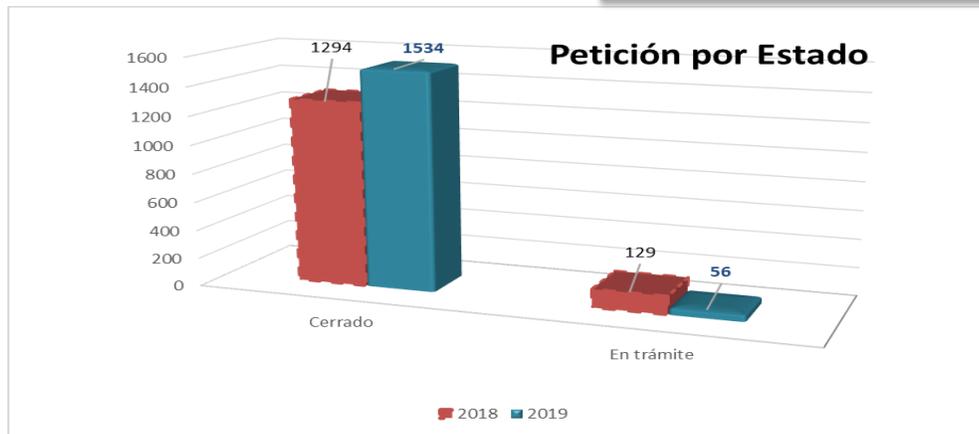
2.3 Indicador: Seguimiento a derechos de petición con estado "En Trámite"

Para el actual trimestre se evidenció que están abiertas 56 peticiones, 15 (26%) más que en el trimestre anterior (41). Porcentualmente, representan el 3,5%.

56 Peticiones en trámite

Equivalente al 3,5% sobre el total del

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:

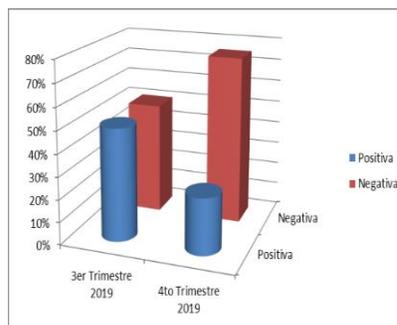
25% Percepción +

20 encuestas diligenciadas, equivalentes al 2,2% 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,% en el anterior trimestre al 25%

Tabla 11. Evaluación de la percepción de la calidad

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	10	16,7%
Bueno	5	8,3%
Regular	9	15,0%
Malo	36	60,0%
Total Respuestas	60	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.

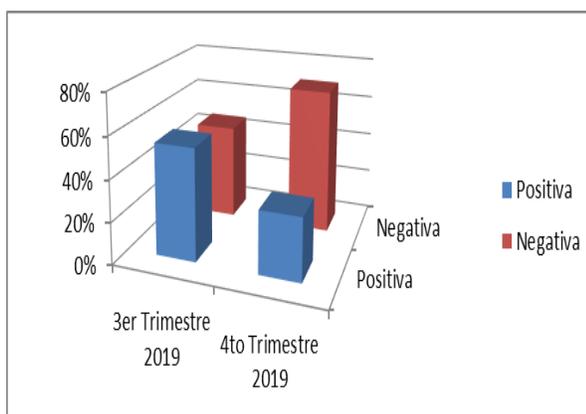
30% Percepción +

6 (30%) encuestas diligenciadas con

Se evidencia una disminución de la percepción positiva, pasando de **53%** del trimestre anterior a **30%**.

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

El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	4	20,00%
Bueno	2	10,00%
Regular	2	10,00%
Malo	12	60,00%
Total General	20	100%



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

2.4.2 Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

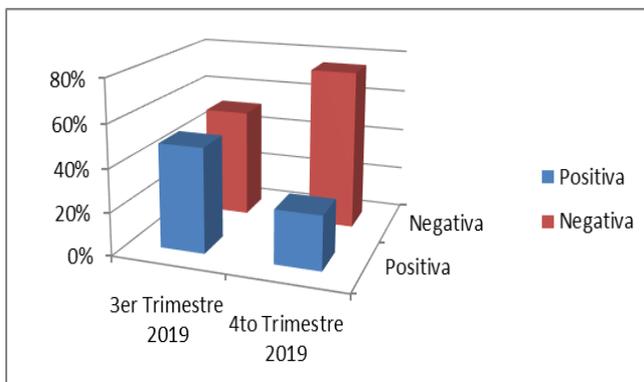
25% Percepción +

5 (25%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

La percepción positiva se redujo con relación a los niveles establecidos en el 3er trimestre de 2019 52% a 25%.

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	3	15,00%
Bueno	2	10,00%
Regular	3	15,00%
Malo	12	60,00%
Total General	20	100%



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



2.4.3 Percepción de calidad del servicio (Satisfacción).

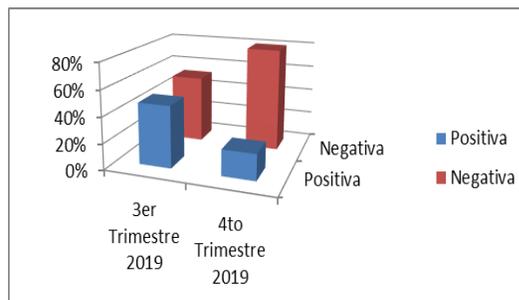
20% Percepción +

4 (20%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

La percepción positiva se redujo con relación a los niveles establecidos en el 3er trimestre de 2019 48% a 20%.

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	3	15,00%
Bueno	1	5,00%
Regular	4	20,00%
Malo	12	60,00%
Total General	20	100%



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

Principales observaciones: Para el cuarto trimestre, se evidencia una reducción considerable 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 porcentaje sigue siendo bajo en relación con los estándares generales de calidad, que deben superar el 70%

Acciones de mejora:

- Diseñar una estrategia para aumentar la participación de la ciudadanía en el diligenciamiento de las encuestas.
- 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.



IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

3 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

En el cuarto trimestre del 2019 se recibieron (21) solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo a lo definido en el procedimiento de medición de la percepción de la calidad en trámites, servicios y productos.

**92%
Percepción +**

**Se realizaron 21
estudios de medición
percepción de calidad**

Se evidencia un **aumento** en la percepción de calidad en el servicio del **10%**, pasando de 82% en trimestre del año anterior al **92%** en el actual.

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
Programa supérate intercolegiados Fase Regional-Eje Cafetero	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Pereira-Risaralda	Octubre	Publicado	91%
XXVIII Campamento Juvenil Nacional 2019-	GIT Recreación	Dibulla-Guajira	Octubre	Publicado	91%
Programa supérate intercolegiados Fase Regional-Centro.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Bogotá	octubre 14-20	Publicado	90%
Programa supérate intercolegiados Fase Regional-Centro sur	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Rivera-Huila	octubre 14-20	Publicado	91%
Programa supérate intercolegiados Fase Regional-Pacífico	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Buga Valle del Cauca	octubre 14-20	Publicado	93%
VII Juegos Orinoquia y Amazonia- Mocoa 2019	GIT Deporte Social Comunitario	Mocoa, Puerto Caicedo, Villagarzón	Octubre	Informe finalizado	86%
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y	Santa Marta Magdalena	Octubre	Publicado	91%



	Desarrollo Deportivo				
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Puerto Carreño-Vichada	Octubre	Publicado	94%
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Barranquilla-Atlántico	Noviembre	Publicado	93%
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Quibdó-Choco	Noviembre	Publicado	90%
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Buenaventura-Valle del Cauca	Diciembre	Publicado	88%
Encuentro Nuevo Comienzo XX Años De Felicidad Y Sueños Cumplidos	GIT Recreación	Santa Marta-Magdalena	Noviembre	Publicado	96%
XXI Juegos Deportivos Nacionales Bolívar 2019	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Cartagena, Cali, Carmen de Bolívar, Bogotá, Arjona, Magangue, Turbaco y Nilo	Noviembre	Publicado	89%
II Encuentro nacional programa deportes+ 2019	GIT Deporte Social Comunitario	Anapoima - Cundinamarca	Noviembre	Informe finalizado	96
VIII Curso de Políticas y programas para la promoción de hábitos y estilos de vida saludable.	GIT Actividad física	Bogotá	Noviembre	Publicado	93%
Programa supérate intercolegiados Final Nacional-Boyacá Diciembre	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Tunja, Duitama, Paipa, Sogamoso y Bogotá	Noviembre - Diciembre	Publicado	89%
Curso Regional De Actividad Física Dirigida Musicalizada Y HEVS	GIT Actividad física	Barranquilla - Atlántico	Diciembre	Publicado	96%
Curso Regional De Actividad Física Dirigida Musicalizada Y HEVS	GIT Actividad física	Cúcuta - Norte De Santander	Diciembre	Publicado	97%
Curso Regional De Actividad Física Dirigida Musicalizada Y HEVS	GIT Actividad física	Ibagué-Tolima	Diciembre	Publicado	96%



Encuentro Nacional de Programas Departamentales y Municipales de hábitos y estilos de vida saludable.	GIT Actividad física	Montenegro Quindío	Diciembre	Publicado	96%
V Juegos Deportivos Paranales	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Cartagena, Cali, Carmen de Bolívar, Bogotá, Arjona, Magangué, Turbaco y Nilo	Diciembre	Publicado	89%

Se evidencia un aumento pasando de 5 estudios en el mismo trimestre del año anterior a 21 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.

3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Para el cuarto trimestre de 2019 contamos con un indicador de caracterizaciones vigentes del 86.2%, considerando que la caracterización anual (realizada con datos de la vigencia anterior) pierde vigencia cada 31 de diciembre. El GIT Servicio Integral al Ciudadano presenta un índice de acompañamiento a Grupos Internos de Trabajo del 100%.

Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Informe entregado	PUBLICADOS		No han presentado informe	Estado
			No	Si		
Dirección de posicionamiento y liderazgo deportivo	Deporte de Rendimiento Convencional	x	x			En proceso de publicación por parte del GIT de Comunicaciones
	Centro de Ciencias del Deporte	x		x		PUBLICADO
	Programas y Proyectos Deportivos	x		x		PUBLICADO
	Deporte de Rendimiento Paralimpico	x		x		PUBLICADO
	Desarrollo Psicosocial	x		x		PUBLICADO
	Juegos y eventos deportivos	x		x		PUBLICADO
Dirección de inspección, vigilancia y control	Deporte Profesional	x		x		PUBLICADO
	Deporte Aficionado	x		x		PUBLICADO



	Actuaciones Administrativas	x		x		PUBLICADO
Dirección de Fomento y Desarrollo	Recreación	x		x		PUBLICADO
	Deporte Escolar	x		x		PUBLICADO
	Actividad física	x		x		PUBLICADO
	Deporte social comunitario	x		x		PUBLICADO
	Supérate Intercolegiados		x		X	
Dirección de recursos y herramientas del Sistema Nacional del Deporte	Centro de Alto Rendimiento CAR	x		x		PUBLICADO
	Laboratorio control al dopaje	x		x		PUBLICADO
	Infraestructura		x		X	En Proceso de Actualización- Pendiente por recibir
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	x		x		PUBLICADO
Secretaría General	Contratación	x	x			En Proceso de Actualización- Pendiente por recibir
	Gestión administrativa		x		X	En Proceso de Actualización- Pendiente por recibir
	Gestión financiera y presupuestal	x		x		PUBLICADO
	Tesorería	x	x			En proceso de publicación por parte del GIT de Comunicaciones
	Talento Humano	x		x		PUBLICADO
	Servicio integral de atención al ciudadano	x		x		PUBLICADO
	Tecnología de la Información y de las comunicaciones TICS	x		x		PUBLICADO
Despacho	Comunicaciones		x		X	En Proceso de Actualización- Pendiente por recibir
	Subdirección General	x		x		PUBLICADO
Control Interno		x		x		PUBLICADO
Oficina asesora de Planeación		x		x		PUBLICADO
TOTAL		29	25	7	22	4



4. ARTICULACIÓN ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el cuarto trimestre de 2019, se realizó acompañamiento a todas las actividades y eventos de la entidad en las que fue solicitado y que corresponde a los eventos sobre los cuales se realizó medición de percepción de la calidad. Igualmente, a solicitud del Despacho del señor Ministro, se realizó atención al ciudadano en los eventos Giro de Rigo, en la ciudad de Armenia, Quindío, y Gran Fondo de Nairo, en la ciudad de Villa de Leyva, Boyacá.

5. ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

En el cuarto trimestre de 2019 fue necesario recuperar la funcionalidad del Sistema de Gestión de Peticiones del Ministerio, el cual presentó un colapso durante el mes de octubre. Para resolver las dificultades generadas por la necesidad de integración entre los dos sistemas de información de que se sirve el Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, de manera coordinada con el GIT TICs se logró establecer el cuadro de requerimientos técnicos necesarios para el módulo de peticiones del GESDOC, el cual fue contratado con el operador de GRSDOC, a espera de su entrega en el primer trimestre de 2020.

Revisó y aprobó	Jaime Arturo Guerra Rodríguez – Secretario General	
Revisó	María del Carmen Cruz Garrido / Abogada Contratista / Secretaría General	
	Mónica Andrea Avendaño / Profesional Especializado / Secretaría General	
Elaboró	Harold René Gamba Hurtado / Coordinador / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Nubia Stella Luis Rojas / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Ana Mercedes Torres Urrego / Técnico Administrativo / GIT Servicio Integral al Ciudadano	