



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS COLDEPORTES

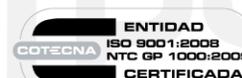
UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2013)

COLDEPORTES

SECRETARIA GENERAL
GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., ABRIL DE 2014

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747
www.coldeportes.gov.co



No. SG-2013004580 A-H



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN 2013

“Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás.” Lewis Carroll“

ANTECEDENTES

Coldeportes en el marco de sus competencias y de la ley, tiene como objetivo, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Actividad Física para promover el bienestar, la calidad de vida, así como contribuir a la salud pública, a la educación, a la cultura, a la cohesión social, a la conciencia nacional y a las relaciones internacionales, a través de la participación de los actores públicos y privados.

Este objetivo, su nueva estructura y sus nuevas funciones fueron promulgados en el Decreto 4183 de 2011, en el cual se transformó a Coldeportes, de Instituto Colombiano del Deporte a Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre, con el fin que la entidad sea el organismo rector del deporte del más alto nivel en Colombia.

Este redimensionamiento amplió los retos de Coldeportes para cumplir con un objeto social de gran trascendencia para el desarrollo del País, aspecto que lo ha llevado a transformar los procesos internos, incorporando las distintas iniciativas establecidas en el plan de desarrollo 2010 – 2014, siendo el mejoramiento de las relaciones con los ciudadanos uno de los puntos centrales.

Como parte de este proceso de transformación y en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano, se han evidenciado las siguientes dificultades que impactan directamente la relación con los ciudadanos:

1. Desconocimiento de las nuevas funciones de Coldeportes por parte de la ciudadanía.
2. Bajo conocimiento de las características de los grupos poblaciones que impacta Coldeportes.
3. Poco conocimiento y utilización de los tipos de solicitudes que realizan los ciudadanos.
4. Se observa un bajo conocimiento de la utilización y cobertura de los canales de atención.
5. No hay una metodología para la caracterización de los grupos de interés de la entidad.

Basado en lo anterior se ha iniciado con un proceso de caracterización de usuarios, que inicia con el ejercicio dirigido a la identificación de las particularidades de la utilización de los canales de atención durante el 2013, como fuente de información para tomar decisiones en la implementación de los lineamientos de accesibilidad y atención incluyente definidos en la Política de Servicio al Ciudadano de Coldeportes para el año 2014



OBJETIVO GENERAL

- Identificar las características y preferencias de contacto de los ciudadanos con Coldeportes, según la utilización de los canales de atención habilitados durante el 2013, con el fin de generar una recomendación para priorizar la implementación de las estrategias de accesibilidad y servicio incluyente establecidas en la Política de Servicio al Ciudadano de Coldeportes 2014.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Identificar las características de la utilización y cobertura de los canales de atención habilitados durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2013 y el 31 de Diciembre de 2013 como fuente de información para la implementación de los lineamientos de accesibilidad y servicio incluyente establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano de Coldeportes.
- Constituir un matriz que permita priorizar las adecuaciones de los canales de atención de acuerdo a su nivel de usabilidad.
- Proponer una metodología para la recolección de datos que permita aumentar la especificidad y cobertura en el proceso de caracterización de usuarios de acuerdo a lo establecido en los lineamientos de accesibilidad, servicio incluyente y participación ciudadana de la Política de Servicio al ciudadano de Coldeportes.

NICHO SELECCIONADO

Se seleccionó el grupo de usuarios que realizaron solicitudes durante el año 2013 a través de los diferentes canales de atención habilitados por Coldeportes.

ALCANCE

La caracterización tiene un alcance institucional, inicialmente como herramienta para la toma de decisiones del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, en la implementación de los lineamientos de accesibilidad y atención incluyente, pero también tiene el potencial de servir de fuente de información para todo Coldeportes. Adicional busca brindar a los ciudadanos información sobre la gestión, servicios y canales de atención que ofrece la entidad.

VIGENCIA

El presente ejercicio analiza la información recolectada a través del sistema PQRS en el periodo de tiempo del 1 de Enero de 2013 al 31 de Diciembre 2013 y tendrá vigencia hasta el 31 de Diciembre de 2014 o hasta cuando se genere un nuevo informe de utilización de los canales de atención.

ACTORES

Para el presente ejercicio se involucraron los siguientes Grupos de Trabajo Interno:

- Atención al Ciudadano
- Prensa y Comunicaciones
- TICS
- Planeación



Normatividad		
Intern	Política de Servicio al Ciudadano. La Excelencia en el Servicio. Coldeportes 2014	
	Plan de Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano. Coldeportes 2014	
LEYES	Ley 872 de 2003 (Artículo 4)	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios
	Ley 962 De 2005 Antitrámites	La Ley 962 de 2005, busca disminuir y facilitar la realización de trámites por parte de los ciudadanos en los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
	Ley 1273 de 2009	De la protección de la información y de los datos personales
	Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo (Artículo 8 y 54)
	Ley 1474 de 2011	Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
	Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
	Ley 1618 del 27 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"
	Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional
DECRETOS	Decreto 2623 de 2009	Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
	Decreto 1151 de 2008	Estrategia Gobierno en Línea
	Decreto 4183 de 2011	Por el cual se transforma al Instituto Colombiano del Deporte, COLDEPORTES-, establecimiento público del orden nacional en el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre, COLDEPORTES y se determinan su objetivo, estructura y funciones
	Decreto 2482 de 2012 (Artículo 3)	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
	Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 con la cual se adopta una metodología y estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Decreto 1122 de 1999	Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir con la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe
DOCUMENTOS CONPES	CONPES 3649 DE 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
	CONPES 3650 DE 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
	CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
	CONPES 3785 de 2013	Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano
INFO RMES	DNP (2014). Informe Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano 2013. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	
	Min Tic 2012 -2015 (2012) Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia. Gobierno en Línea.	
Otros	Min TICS. (2011) Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas de 2011.	



VARIABLES

Como aspecto inicial del proceso de segregación de la información se dividió la población de acuerdo a su naturaleza jurídica en dos grupos: **1) Personas Naturales y 2) Personas Jurídicas**. Para el presente ejercicio se tomará el grupo de personas naturales, y se trabajara bajo la siguiente distribución:

Tipo	Nivel	Variable	Característica Evidenciada
Sector	Geográfico	Ubicación	Localización (País, Departamento, Ciudad)
		Descripción	Corresponde al área de ubicación registrada por los usuarios y permite desarrollar estrategias dirigidas de promoción e impacto de las iniciativas, de acuerdo a su localización geográfica.
	Demográficas	Género	Género (Masculino - Femenino)
		Descripción	Establece la diferencia de género (Masculino - Femenino) y toma relevancia para analizar relaciones con variables de tipo intrínsecas que puedan estar influenciadas por esta característica biológica.
Segmentación	Intrínsecos	Intereses	Tipo de Solicitud (Consulta; Copias y certificación de expedientes; Denuncias; Derechos de petición; Felicitación y o reconocimiento; Petición información y certificación; Queja y o reclamo; Solicitudes Gubernamentales; Sugerencia y o recomendación)
		Descripción	La variable de interés se relaciona para la presente caracterización con en el tipo de solicitud que el ciudadano decide hacer al momento de contactar al Coldeportes y permite identificar una de las características de la motivación de los ciudadanos.
		Acceso de Canales	Canales (Atención Presencial; Buzón; Correo Electrónico; Correo Radicado; Fax; Internet (Pagina Web Sistema PQR); Línea Conmutador; Línea Directa; Línea Gratuita)
		Descripción	Como elemento de segmentación de gran importancia se analizara el canal de atención utilizado por los ciudadanos al momento de contactar a Coldeportes y servirá como base para priorizar la adecuación de las estrategias de accesibilidad y atención incluyente.
	Comportamentales	Nivel de Uso de los Canales	Frecuencia de Uso (Cantidad de solicitudes realizadas por el mismo usuario)
		Descripción	Permite evidenciar la frecuencia de utilización de los canales de atención por parte de un ciudadano con el fin de evaluar la efectividad de las respuestas brindadas en cada una de las solicitudes.
		Estado de la Solicitud	Estado de la Solicitud (Cerrado; Respuesta Consultada; Encuesta Diligenciada; En trámite)
		Descripción	Permite evidenciar la interacción de los ciudadanos frente a sus solicitudes, destacando los niveles de consulta de las respuestas a sus solicitudes y el nivel de diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.



PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES								
Tipo	Variable	Medibles	Sustanciales	Asociativas	Asequibles	Relevantes	Consistente	Valoración Final
Geográficos	País	X	X	X	X		X	5 / 6
	Departamento	X	X	X	X		X	5 / 6
	Ciudad/Municipio	X	X	X	X		X	5 / 6
Demográficos	Genero	X	X	X	X	X	X	6 / 6
Intrínsecos	Tipo de Solicitud	X	X	X	X	X	X	6 / 6
	Acceso de Canales	X	X	X	X	X	X	6 / 6
Comportamentales	Frecuencia de Uso	X	X	X	X		X	5 / 6
	Estado de la Solicitud	X	X	X	X	X	X	6 / 6

METODOLOGIA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la presente caracterización se utilizó la información registrada en el sistema de PQR habilitado en la página Web de Coldeportes en el cual se ingresa toda la información de los buzones de PQR, las líneas de conmutador, la línea de atención gratuita y la información recogida en el punto de atención presencial. Toda esta información corresponde al periodo del 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2013 y se encuentra registrada en el sistema de PQR de Coldeportes. (Anexo 1).

Descripción de Base de Datos:

Fuente de Datos: Secundaria, ya que la información está disponible en el sistema de PQRS

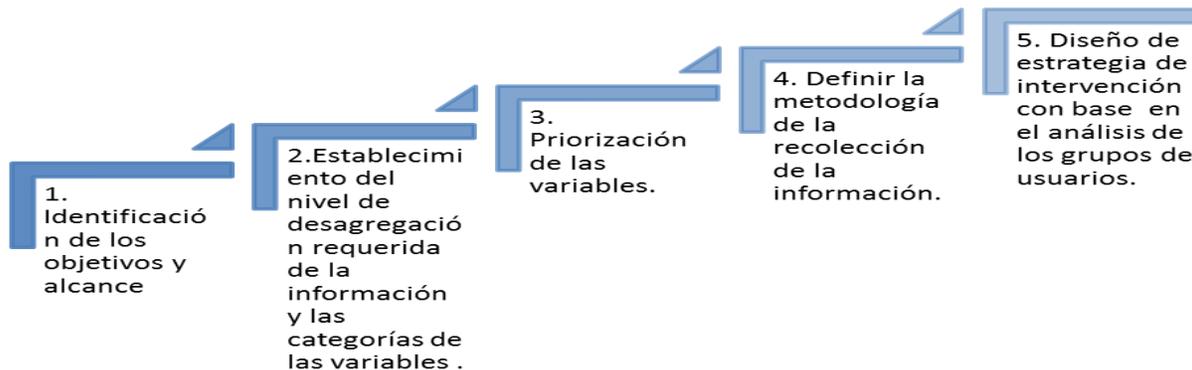
Total de Registros: 1711

Total de Campos: 31 (Ver Ficha 2. Descripción de Campos Base de Datos)

Total de Registros analizados: 1684 (Correspondientes a personas Naturales)

PLAN DE ACCIÓN

Realizar el proceso de Caracterización de Usuarios identificando las principales características y preferencias de los ciudadanos de acuerdo a la utilización de los canales de atención habilitados por Coldeportes durante el 2013, buscando evaluar y priorizar las estrategias de accesibilidad y servicio al ciudadano incluyente, basados en el informe del sistema PQR consolidado del 01 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2013, de acuerdo a las siguientes etapas:



Grafica 1. Plan de Acción

Para el desarrollo del plan de acción se establecen el siguiente cronograma:

CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES		
Actividad	Fecha	Responsable
Alistamiento de la base de datos	04/04/2014	TIC'S
Definir el objetivo de la Caracterización de Usuarios	11/04/2014	Atención al Ciudadano
Definir las Variables de la Caracterización	11/04/2014	Atención al Ciudadano
Definir el Nivel de Desagregación de la Información	11/04/2014	Atención al Ciudadano
Definir la Priorización de Variables	11/04/2014	Atención al Ciudadano
Realizar el informe consolidado del Sistema de PQR de 2013	16/04/2014	Atención al Ciudadano
Identificar la información en la Base de Datos y su correspondencia con las variables definidas	16/04/2014	Atención al Ciudadano
Determinar los niveles de utilización de los canales de atención durante el periodo comprendido del 01 de Enero de 2013 hasta el 31 de Diciembre de 2013	16/04/2014	Atención al Ciudadano
Determinar la estrategia de ejecución de la caracterización de usuarios.	16/04/2014	Atención al Ciudadano
Definir el plan de acción para la publicación de la caracterización de usuarios de Coldeportes en su página Web.	16/04/2014	Atención al Ciudadano / Comunicaciones
Realizar la infografía para la publicación	23/05/2014	Comunicaciones
Determinar el plan de acción para la implementación de las estrategias de accesibilidad y servicio al ciudadano incluyente en Coldeportes.	30/06/2014	Atención al Ciudadano
Realizar la publicación de la caracterización de usuarios	27/06/2014	Comunicaciones



CONCLUSIONES

- El principal canal de atención de Coldeportes utilizado por los ciudadanos durante el 2013 es el sistema PQR habilitado en la página Web **64 %**.
- La cobertura de los canales de atención permitió a la entidad ofrecer atención a las solicitudes en 31 de los 32 departamentos del país y permitió adicional ofrecer respuestas a solicitudes realizadas en otros países.
- La página Web como principal medio de contacto debe fortalecer el tipo de información ofrecida en su contenido debido a que el **76 %** de las solicitudes son consultas, de ahí que se debe realizar un análisis a los temas de las solicitudes para identificar los temas que tengan la posibilidad de ofrecerse de primera mano en la página de Coldeportes, disminuyendo los tiempo de respuesta a los ciudadanos y ofreciendo un mejor servicio.
- Para implementar los lineamientos de Accesibilidad y Servicio Incluyente se sugiere de acuerdo a lo evidenciado en la caracterización de usuarios, iniciar con el fortalecimiento de la página Web de Coldeportes y su sistema de PQR, buscando garantizar que la página sea el principal canal de atención, cumpliendo los lineamientos que garanticen una atención a todos los ciudadanos teniendo en cuenta sus necesidades específicas.
- COLDEPORTES como máximo rector del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo, participa en múltiples eventos presenciales en donde se hace necesario implementar protocolos de atención que permitan recoger las solicitudes de los usuarios y poner a evaluación los servicios prestados por parte de la entidad, debido a que en la actualidad solo se logra captar un 3 % del total de las solicitudes por este canal, desaprovechando la oportunidad de contar con la opinión de ciudadanos en poblaciones en las cuales por su condición social no se ha masificado el servicio de internet o líneas telefónicas.

MEJORAS FORMULADAS

- La información requerida en el formulario de registro de las solicitudes, tiene campos muy limitados que no permiten en la actualidad realizar una mayor profundización en variables de tipo demográfico, intrínseco y comportamental, por lo que se requiere identificar la información de mayor relevancia.
- Para implementar los lineamientos de Accesibilidad y Servicio Incluyente se sugiere de acuerdo a lo evidenciado en la caracterización de usuarios, iniciar con el fortalecimiento de la página Web de Coldeportes y su sistema de PQR, buscando garantizar que la página sea el principal canal de atención, cumpliendo los lineamientos que garanticen una atención a todos los ciudadanos teniendo en cuenta sus necesidades específicas.



- Para garantizar la identificación de necesidades específicas de los ciudadanos y como elemento central para futuras caracterizaciones de usuarios, se propone incluir en el formulario de registro, variables demográficas siguiendo un enfoque diferencial que permita que cada ciudadano pueda identificarse según, su condición social, comunidad a la que pertenece, edad, género y todo tipo de información que pueda brindar información relevante para la entidad.
- Según lo evidenciado el medio de comunicación e interacción más utilizado durante 2013 es el canal Web, de ahí que este medio debe ser el primero en la implementación de los lineamientos de accesibilidad y atención incluyente establecidos en la página Web, siendo los principales puntos los siguientes:
- Garantizar herramientas en la página Web para poblaciones en Condición de Discapacidad, acoplando las estrategias disponibles proporcionadas por otras entidades del estado (Convertic, centro de relevo)
- Diseñar una estrategia de visibilización y utilización de medios de contacto interactivos que permitan mejorar el servicio a los ciudadanos, disminuyendo tiempos de respuesta.
- Actualizar las preguntas frecuentes y diseñar una estrategia de comunicación que permita disminuir el número de consultas sobre temas recurrentes.
- Diseñar una estrategia de evaluación de la satisfacción de la información y atención brindada por el canal telefónico.
- Generar una matriz de recolección de información que permita identificar los temas de mayor recurrencia por el canal telefónico.
- Implementar los protocolos de atención telefónica que permita ofrecer servicios de excelencia.
- Realizar una estrategia para obtener los niveles de satisfacción en los diferentes eventos en los que hace presencia Coldeportes.
- Diseñar una estrategia que permita ofrecer la opción de atención presencial para acopiar Solicitudes (PQRDS) en los eventos que Coldeportes hace presencia, buscando aumentar la cobertura a poblaciones que no tienen acceso a internet o medios telefónicos, ya sea por desconocimiento o falta de recursos.

Nota: Se anexan los siguientes documentos:

Memorando Interno

Ficha 1: Ficha Resumen de Caracterización

Ficha 2: Descripción de Bases de Datos



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

PROXIMOS EJERCICIOS

Continuando con el proceso de caracterización de usuarios se plantean realizar los siguientes ejercicios:

1. Caracterización de grupos de interés para Rendición de Cuentas
Responsable Atención Al ciudadano
Fecha de Ejecución: 01 de Junio a 30 de Junio de 2014
2. Caracterización de la Población Negra, Afrodescendiente, Palenquera y Raizal
Responsable: Grupo Interno de Investigación.
Fecha de Ejecución: Mayo de 2014

Reviso y Aprobó: Adriana Teresa Quitian Marin – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano
Proyecto: Alfonso Medina Cepeda – Profesional Universitario

VERSION	MOTIVO	RESPONSABLE	FECHA
1	Creación del documento	Alfonso Medina Cepeda/ Profesional Universitario /GIT de Atención Al Ciudadano	27/Mayo/2014



Anexo 1. Formulario de PQRS Coldeportes

(<http://www.coldeportes.gov.co/coldeportes/index.php?idcategoria=3706>)

Información del Derecho de Petición
Recuerde que los campos marcados con (*) son obligatorios

Tipo de solicitud

Descripción *

Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres

Datos personales

Solicitud Anónimo

Primer Nombre

Otros Nombres

Primer Apellido

Otros Apellidos

Tipo de documento

Número documento

Dirección

Teléfono Fijo

Número Celular

Correo Electrónico

Usted pertenece a alguno de los siguientes grupos?

Nombre País Residencia

Nombre Departamento Residencia

Nombre Municipio Residencia

Documentos Anexos

Cuando requiera o sea de su interés presentar algún documento que soporte su petición puede adjuntarlo en esta sección. Lo anterior sin perjuicio a que dichos documentos de conformidad con la Ley , deban allegarse de forma física.

Nota: Los documentos permitidos deben ser de tipo .PDF .DOC .DOCX .JPG .PNG .XLS .XLSX.

Tamaño maximo permitido de archivo 2MB

Confirme su solicitud

Escriba el Código Seguridad Captcha aquí:

