Informe de Gestión

Cuarto Trimestre 2016

Secretaría General

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

2016

INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Cuarto Trimestre 2016

Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano - Secretaría General

Clara Luz Roldán Gonzalez

Directora

Julián David López Tenorio

Secretario General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano
Beatriz Restrepo Martinez – Profesional Universitario
Fernando Hely Rodriguez Ahumada – Profesional Universitario
Alfonso Medina Cepeda - Profesional Universitario
Alda Fajardo Polanco – Contratista
Sara Beatriz Espinosa – Contratista

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre.

COLDEPORTES

2016

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

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

INTRODUCCIÓN

El grupo de Atención al Ciudadano se creó en Coldeportes a través de la resolución 1355 del 2 de Octubre de 2012 y fue actualizado en el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre- COLDEPORTES- , mediante la Resolución Interna 782 del 28 de mayo de 2013, “por la cual se crean, reorganizan, conforman y asignan funciones a unos grupos Internos de Trabajo” y tiene como principal objetivo acercar el Departamento a la ciudadanía.
En concordancia con lo anterior y con el interés del Departamento por conocer la percepción de la ciudadanía frente a la atención ofrecida, se ha dispuesto de diferentes canales que permiten recibir sus peticiones, a saber:

1. **Página Web (Sistema de Gestión de Peticiones).** Los ciudadanos pueden ingresar sus derechos de petición a través de la página web de COLDEPORTES, las peticiones que recibidas por las líneas telefónicas y por atención presencial son ingresadas por los funcionarios de Atención al Ciudadano, adicional el sistema está integrado al sistema de gestión documental permitiendo el seguimiento de todas las peticiones ingresadas a la entidad incluyendo las de correspondencia física y correo electrónico.
2. **Buzones**. Ubicados en tres puntos: Sede Administrativa, Centro de Alto Rendimiento y Centro de Ciencias del Deporte.
3. **Atención Presencial.** Orientación que brindan los servidores del Departamento directamente en las Sedes de COLDEPORTES.
4. **Ventanilla Única de Radicación.** El ciudadano puede dar a conocer su petición a través de un escrito radicado en la ventanilla única de radicación. En este canal también son recepcionadas las peticiones que fueron interpuestas por el ciudadano en otra institución y que por competencia deben ser tramitadas en nuestra entidad.
5. **Atención Telefónica.** Orientación que se brinda a través de las extensiones (2) asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano, línea directa y línea gratuita 01800.

De acuerdo a la normatividad vigente las peticiones en Coldeportes se encuentran clasificadas en:

Tipo de Petición	Descripción
Derechos de Petición (Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Solicitudes y Felicitaciones)	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

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

1. GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

De acuerdo a los estándares desarrollados para dar cumplimiento en el artículo 76 de ley 1474 de 2011*, se presenta el informe trimestral del seguimiento realizado por el grupo interno de trabajo de atención al ciudadano a los derechos de petición registrados en la Entidad. En el reporte generado por el Sistema de Gestión de Peticiones se registró para el trimestre, comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2016 un total de **1482** peticiones, es decir, se dio un incremento en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **48 %** (484 peticiones más) comparado con el mismo trimestre del año anterior, pasando de **998** a **1482** peticiones.

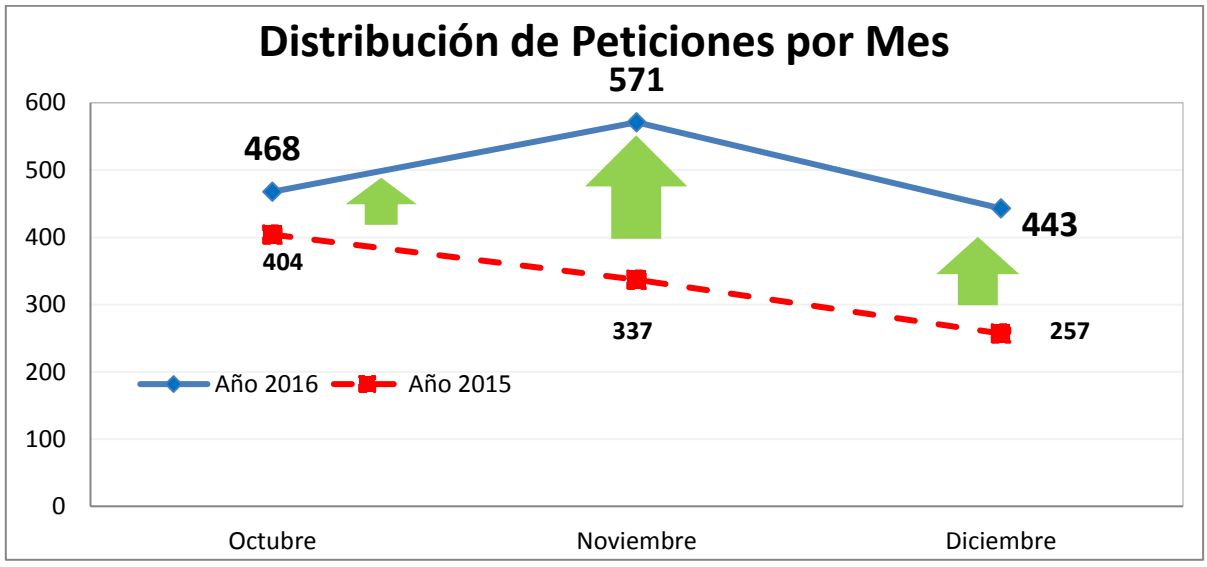
1.1. Distribución de Peticiones por Mes

Tabla N° 1. Distribución de Peticiones por Mes

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	**Frecuencia (Octubre – Diciembre 2016)**	**%**	**Período anterior (Octubre – Diciembre 2015)**	**Diferencia**	**% Crecimiento**
Octubre	468	32%	404	65	16%
Noviembre	**571**	**39%**	337	234	69%
Diciembre	443	30%	257	190	74%
Total	1482	100%	998	489	49%

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

Gráfico N° 1. Distribución de Peticiones por Mes



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

Al examinar el comportamiento trimestral de las peticiones se puede evidenciar que el mayor número de estas se presentó en el mes de **Noviembre,** con una frecuencia de **571** peticiones, equivalente al **38%** del total de las peticiones presentadas en el trimestre.

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

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

1.2. Peticiones por canal de recepción

Durante el trimestre las peticiones fueron recepcionadas a través de los diferentes canales de comunicación que se disponen en la Entidad.

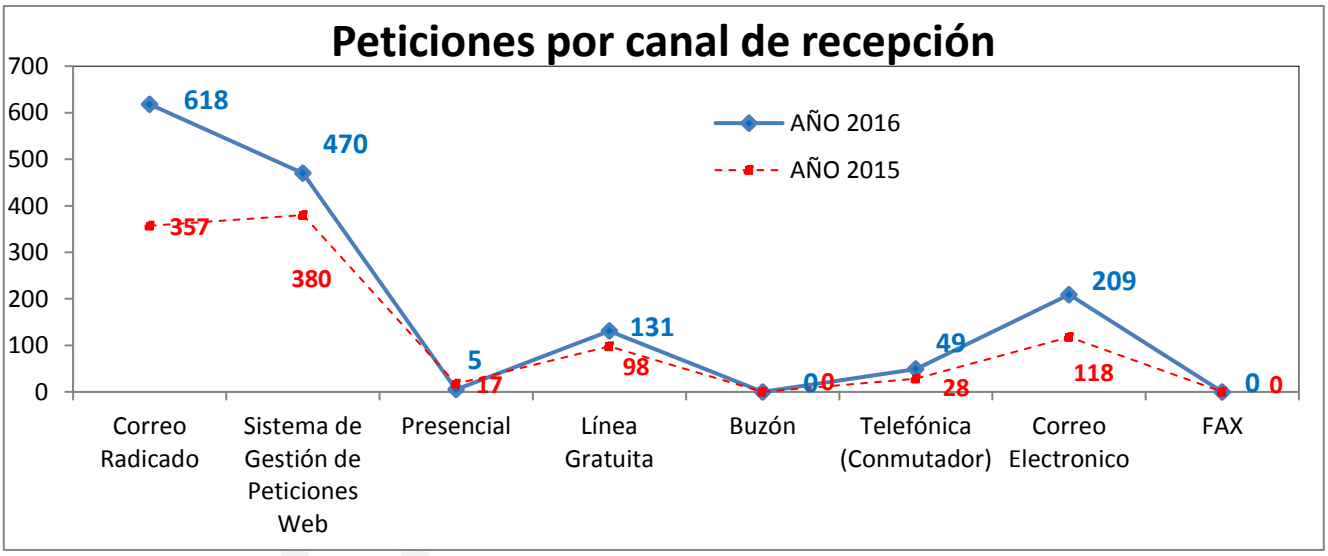
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el Correo Radicado, donde fueron recibidas **1465** peticiones**,** correspondientes al **62%,** seguido del Sistema de Gestión de Peticiones Web, registrando **420** solicitudes, que corresponde al **18%.** Estos datos evidencian el resultado de la integración entre los sistemas de gestión de peticiones y el sistema de gestión documental GESDOC, que permite el seguimiento a la totalidad de las peticiones ingresadas en la Entidad por los diferentes canales.

Tabla N° 2. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por canal de recepción					
Canal	**Frecuencia (Octubre – Diciembre 2016)**	**%**	**Periodo anterior (Octubre – Diciembre 2015)**	**Diferencia**	**% de Crecimiento**
Correo Radicado	**618**	**42%**	357	261	73%
Sistema de Gestión de Peticiones Web	470	32%	380	95	25%
Presencial	5	0%	17	-12	-71%
Línea Gratuita	131	9%	98	33	34%
Buzón	0	0%	0	0	0%
Telefónica (Conmutador)	49	3%	28	21	75%
Correo Electrónico	209	14%	118	91	77%
Fax	0	0%	0	0	0%
Total	1482	100%	998	489	49%

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

Gráfico N° 2 Peticiones por canal de recepción



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

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

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

1.3. Distribución por tipo de Petición

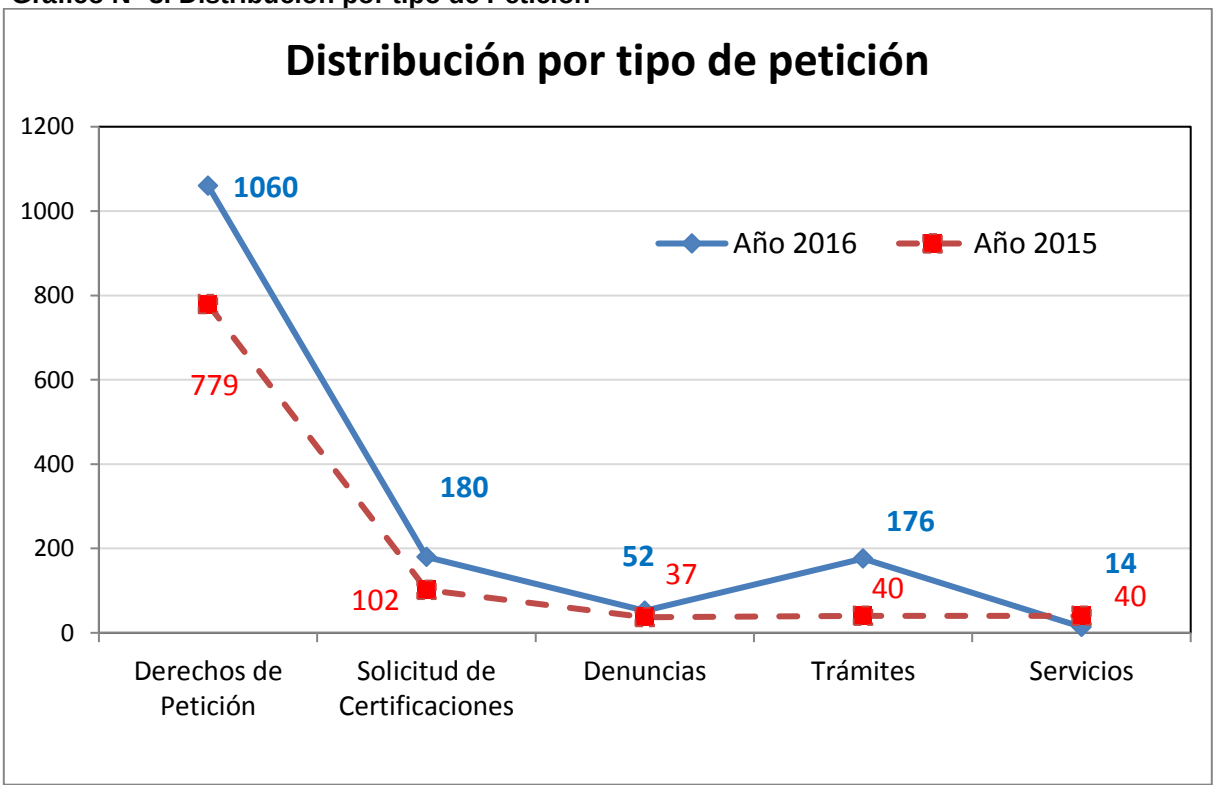
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de petición.

Tabla N° 3. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	**Frecuencia (Octubre – Diciembre 2016)**	**%**	**Frecuencia (Octubre – Diciembre 2015)**	**Diferencia**	**% Crecimiento**
Derechos de Petición	**1060**	**71,5%**	779	281	36%
Solicitud de Certificaciones	180	12,1%	102	78	76%
Denuncias	52	3,5%	37	15	41%
Trámites	176	11,9%	40	136	340%
Servicios	14	0,9%	40	-26	-65%
TOTAL	1482	100%	998	484	48%

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

El tipo de petición más frecuente durante el actual trimestre, corresponde a Derechos de petición, con un total de **1060** siendo el tipo de petición de mayor porcentaje, representando el **71.5%** del total de derechos de petición interpuestos por los ciudadanos.

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

1.4. Estado de Derechos de Petición

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recepcionadas en el trimestre, con corte al 31 de Diciembre de 2016.

Tabla N° 4. Estado de Derechos de Petición

Petición por Estado		
PETICIÓN POR ESTADO	**TOTAL**	**PORCENTAJE**
Cerrado	809	55%
En trámite	673	45%
Total general	1482	100%

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

La tabla N° 5 muestra de acuerdo a lo reportado por el Sistema de Gestión de Peticiones, que, de las **809** solicitudes cerradas, **162 (20%)** tienen respuesta consultada directamente en la página web a través del sistema de gestión de peticiones por parte del peticionario (respuestas consultadas sumadas a las respuestas con encuestas diligenciadas). Elemento que evidencia una baja consulta de las respuestas en la página web, es indispensable analizar acciones para aumentar la consulta de las respuestas directamente en la página web.

Tabla N° 5. Estado peticiones cerradas

Estado peticiones cerradas		
PETICIÓN POR ESTADO	**TOTAL**	**PORCENTAJE**
Encuesta diligenciada	21	3%
Respuesta consultada	141	17%
Respuesta no Consultada en el Sistema	647	80%
Total de Peticiones Cerradas	809	100%

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

La misma tabla muestra que de las **809** peticiones reportadas en el sistema como cerradas, **21** (3**%**) diligenciaron la encuesta de percepción de la calidad frente a la respuesta emitida por los funcionarios de Coldeportes.

* Los datos de referencia sobre la encuesta diligenciada corresponden solo al total de las peticiones ingresadas en el cuarto trimestre de 2016. En el informe general de la encuesta de percepción de la calidad en el servicio se describen en detalle los resultados.

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
COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

2. ANÁLISIS POR DEPENDENCIA Y EL TIPO DE DERECHO DE PETICIÓN

El análisis detallado por los tipos de derecho de petición, tiene como objetivo brindar a las dependencias una herramienta estadística para su proceso de planeación estrategia y toma de decisiones que puedan mejorar la calidad del servicio de cara al ciudadano.

A continuación, se presenta el detalle de cada una de las dependencias y como anexo al presente informe, se podrá consultar el consolidado total de la entidad:

2.1. Dirección General

Tabla N° 6 Dirección General.

Dependencia	Tipo de solicitud	Tipo	Total	%
Dirección General	Derechos de Petición	Queja	1	1,25%
	Servicios	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	1	1,25%
Programa Supérate Intercolegiados	Denuncias	Denuncias	18	22,50%
	Derechos de Petición	Consulta	11	13,75%
		Petición	**27**	**33,75%**
		Petición de Información, copias y/o expedientes	1	1,25%
		Petición gubernamental	1	1,25%
		Queja	7	8,75%
		Reclamo	8	10,00%
	Solicitud de Certificaciones	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	1	1,25%
		Otras certificaciones	2	2,50%
	Trámites	Incentivo a medallistas y entrenadores	2	2,50%
Total general			**80**	**100%**

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Dirección General para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **27 (33,75%),** correspondientes a la gestión desarrollada por el programa supérate Intercolegiados.

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

2.2. Secretaría General

Tabla N° 7. Derechos de petición Secretaria General

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

Tipo de Solicitud	Tipo	Total	%
Denuncias	Denuncias	1	0,43%
Derechos de Petición	Consulta	13	5,56%
	Petición	52	22,22%
	Petición de congresista	1	0,43%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	5	2,14%
	Petición gubernamental	1	0,43%
	Queja	4	1,71%
	Reclamo	1	0,43%
Servicios	Actividades de Educación y Prevención	1	0,43%
Solicitud de Certificaciones	**Certificación de contrato**	**138**	**58,97%**
	Certificación de ingresos y retenciones	1	0,43%
	Certificación Laboral (Ex funcionarios)	8	3,42%
	Certificado de relación de pagos	1	0,43%
	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	1	0,43%
	Otras certificaciones	5	2,14%
Trámites	Permiso a estudiantes para representar al país	1	0,43%
Total general		234	100%

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Secretaría General para el actual trimestre es la **Certificación de Contrato** con un total de **138 (58.97%).**

2.3. Oficina Asesora de Planeación

Tabla N° 8. Derechos de petición Oficina Asesora de Planeación

Tipo de solicitud	Tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	1	6,25%
	Petición	**7**	**43,75%**
	Petición de congresista	1	6,25%
Trámites	**Concepto Ejecución de Recursos Telefonía Móvil**	**7**	**43,75%**
Total general		**16**	**100,00%**

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Oficina Asesora de Planeación para el actual trimestre es la solicitud de Petición General con un total de **7 (43,75%).**

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

2.4. Oficina Asesora Jurídica

Tabla N° 9. Derechos de petición Oficina Asesora de Jurídica.

Tipo de solicitud	Tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	1	9,09%
	Petición	**8**	**72,73%**
	Petición de congresista	1	9,09%
Trámites	Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1	9,09%
Total general		**11**	**100%**

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Oficina Asesora Jurídica para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **8 (72.73%).**

2.5. Oficina de Control Interno

Tabla N° 10. Derechos de petición Oficina de Control Interno.

Tipo de solicitud	Tipo	Total	%
Derechos de Petición	**Petición**	**4**	**80,00%**
	Petición gubernamental	1	20,00%
Total general		**5**	**100,00%**

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Oficina Control Interno para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **4 (80%).**

2.6. Subdirección General

Tabla N° 11. Derechos de petición Subdirección General

Tipo de solicitud	Tipo	Total	%
Derechos de Petición	Consulta	1	11,11%
	Petición	**4**	**44,44%**
	Petición de congresista	3	33,33%
	Sugerencia y/o recomendación	1	11,11%
Total general		**9**	**100%**

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Subdirección General para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **4 (44.44%).**

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

2.7. Dirección de Inspección Vigilancia y Control

Tabla N° 11. Derechos de petición Dirección de Inspección Vigilancia y Control

Dirección de Inspección Vigilancia y Control Cuarto Trimestre de 2016			
Tipo de solicitud	**Tipo**	**Total**	**%**
Denuncias	Denuncias	25	7,44%
Derechos de Petición	Consulta	46	13,69%
	Petición	**128**	**38,10%**
	Petición de Información, copias y/o expedientes	18	5,36%
	Petición gubernamental	3	0,89%
	Queja	15	4,46%
	Reclamo	1	0,30%
Servicios	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	1	0,30%
	Cofinanciación a los entes departamentales	1	0,30%
Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	2	0,60%
Trámites	Certificado de Existencia y Representación Legal	2	0,60%
	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	3	0,89%
	Otorgamiento de personería jurídica de clubes	1	0,30%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	2	0,60%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	9	2,68%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones	2	0,60%
	Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	6	1,79%
	Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones	4	1,19%
	Renovación reconocimiento deportivo ligas	**66**	**19,64%**
	Verificación de Procedencia de Capitales	1	0,30%
Total general		**336**	**100%**

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **128 (38,10%).**

De igual forma el trámite de mayor frecuencia es el de **Renovación reconocimiento deportivo ligas** con un total de **66 (19,64%).**

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

2.8. Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Tabla N° 12. Derechos de petición Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo Cuarto Trimestre de 2016			
Tipo de solicitud	Tipo	Total	%
Denuncias	Denuncias	2	0,86%
Derechos de Petición	Consulta	11	4,72%
	Petición	**121**	**51,93 %**
	Petición de congresista	1	0,43%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,43%
	Petición gubernamental	2	0,86%
	Queja	5	2,15%
Servicios	Actividades de Educación y Prevención	1	0,43%
	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	2	0,86%
Solicitud de Certificaciones	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	18	7,73%
	Otras certificaciones	2	0,86%
Trámites	**Autorización de exención de impuestos**	**45**	**19,31 %**
	Autorización de uso terapéutico de Sustancias	1	0,43%
	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia	2	0,86%
	Licencia Remunerada a Deportistas	18	7,73%
	Permiso a estudiantes para representar al país	1	0,43%
Total general		**233**	**100%**

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **121 (51,93%).**

De igual forma el trámite de mayor frecuencia es el de **Autorización de exención de impuestos** con un total de **45 (19,31%).**

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

2.9. Dirección de Fomento y Desarrollo

Tabla N° 13. Derechos de petición Dirección de Fomento y Desarrollo

Dirección de Fomento y Desarrollo Cuarto Trimestre de 2016			
Tipo de solicitud	**Tipo**	**Total**	**%**
Denuncias	Denuncias	2	3,08%
Derechos de Petición	Consulta	6	9,23%
	Petición	**50**	**76,92%**
	Petición de Información, copias y/o expedientes	1	1,54%
	Petición gubernamental	1	1,54%
	Queja	1	1,54%
	Sugerencia y/o recomendación	2	3,08%
Servicios	Cofinan proy especial carác apoyo asociación	1	1,54%
Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	1	1,54%
Total general		**65**	**100%**

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Dirección de Fomento y Desarrollo para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **50 (76,92%).**

2.10. Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte

Tabla N° 14. Derechos de petición Recursos y Herramientas del SND

Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte Cuarto Trimestre de 2016			
Tipo de solicitud	**Tipo**	**Total**	**%**
Derechos de Petición	Consulta	27	12,16%
	Petición	**180**	**81,08%**
	Petición de congresista	1	0,45%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,45%
	Petición gubernamental	6	2,70%
	Queja	3	1,35%
	Sugerencia y/o recomendación	1	0,45%
Servicios	Consulta Asistencial CCD	1	0,45%
	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	2	0,90%
Total general		**222**	**100%**

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte para el actual trimestre es el de **Petición General** con un total de **180 (81,08%).**

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

3. GESTIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1. Tipos de petición grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

Tabla N° 15. Tipos de petición grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

Tipo de solicitud	Tipo	Total	%
Denuncias	Denuncias	4	1,48%
Derechos de Petición	**Consulta**	**190**	**70,11%**
	Petición	65	23,99%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,37%
	Queja	4	1,48%
	Reclamo	2	0,74%
Servicios	Actividades de Educación y Prevención	2	0,74%
	Cofinanciación a los entes departamentales	1	0,37%
Trámites	Certificado de Existencia y Representación Legal	1	0,37%
	Registro de Libros Federación y clubes	1	0,37%
Total general		271	100%

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano para el actual trimestre es la **Consulta** con total de **190 (70,11%).**

3.2. Atención Telefónica

Durante el cuarto trimestre, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió **180** llamadas, se registran como principales motivos de las mismas la solicitud de información sobre escuelas deportivas y datos de Federaciones, ligas e institutos departamentales, así como información sobre el programa Supérate Intercolegiados.

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

Tabla N° 16 Atención Telefónica grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

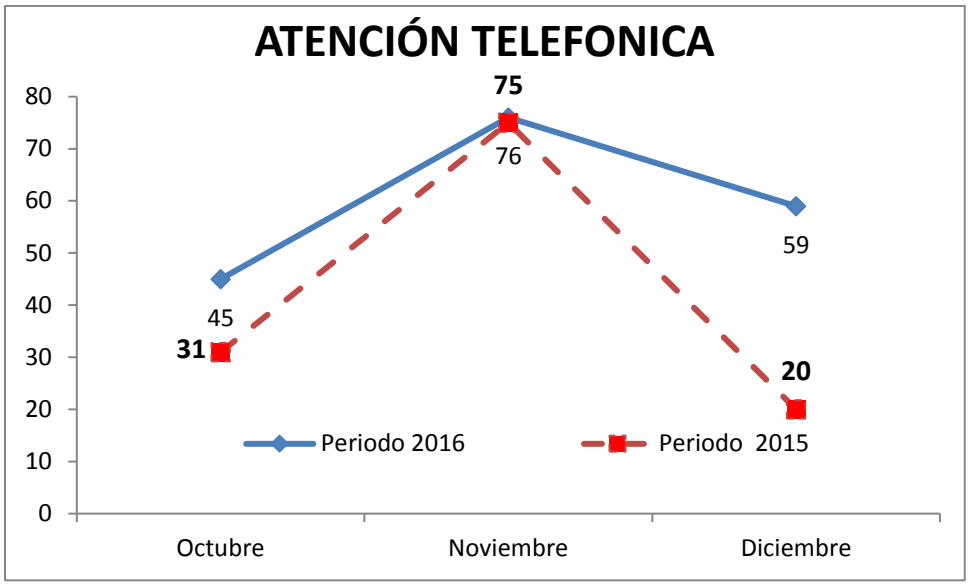
Atención Telefónica					
MES	**Periodo 2016**	**Porcentaje**	**Periodo anterior 2015**	**Diferencia**	**% crecimiento**
Octubre	45	25%	31	14	45%
Noviembre	76	42%	75	1	1%
Diciembre	59	33%	20	39	195%
Total General	180	100%	126	54	43%

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

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

Gráfico No. 4. Atención Telefónica grupo interno de trabajo de atención al ciudadano



De acuerdo a la medición se observó un aumento en el registro de las llamadas del **40%**, pasando de **126** llamadas en el año anterior a **180** en este trimestre.

3.3. Atención Presencial

Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 5 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes. Lo cual corresponde al **%** del total de las atenciones registradas y se evidencia una disminución significativa de (12) en comparación con las atenciones presenciales del mismo periodo del año anterior.

Tabla N° 17. Atención presencial grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

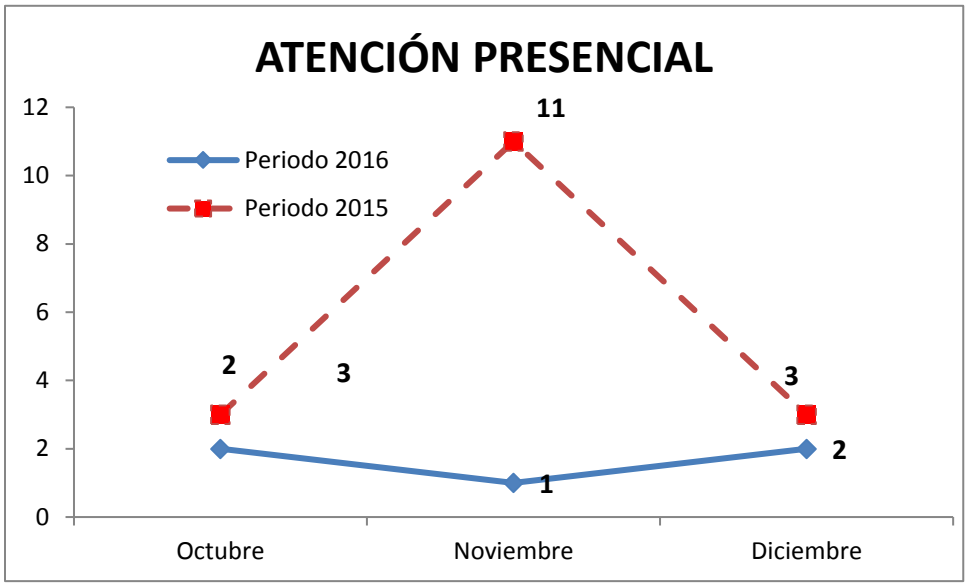
ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	Periodo 2016	%	Periodo anterior 2015	Diferencia	% de crecimiento
OCTUBRE	2	12%	3	-1	-33%
NOVIEMBRE	1	10%	11	-10	-91%
DICIEMBRE	2	12%	3	-1	-33%
Total General	5	34%	17	-12	-71%

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

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

Gráfico No. 5. Atención presencial en oficina de servicio integral al ciudadano



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

Los temas consultados por los ciudadanos que fueron atendidos de manera presencial por el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano fueron: programas desarrollados por el Departamento, proyectos a cofinanciar, Información de la estructura de COLDEPORTES y actividades desarrolladas por Fomento y Desarrollo y Posicionamiento y Liderazgo Deportivo.

3.4. Buzones

Se realizaron 12 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 periodo del 1 de octubre de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2016.

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

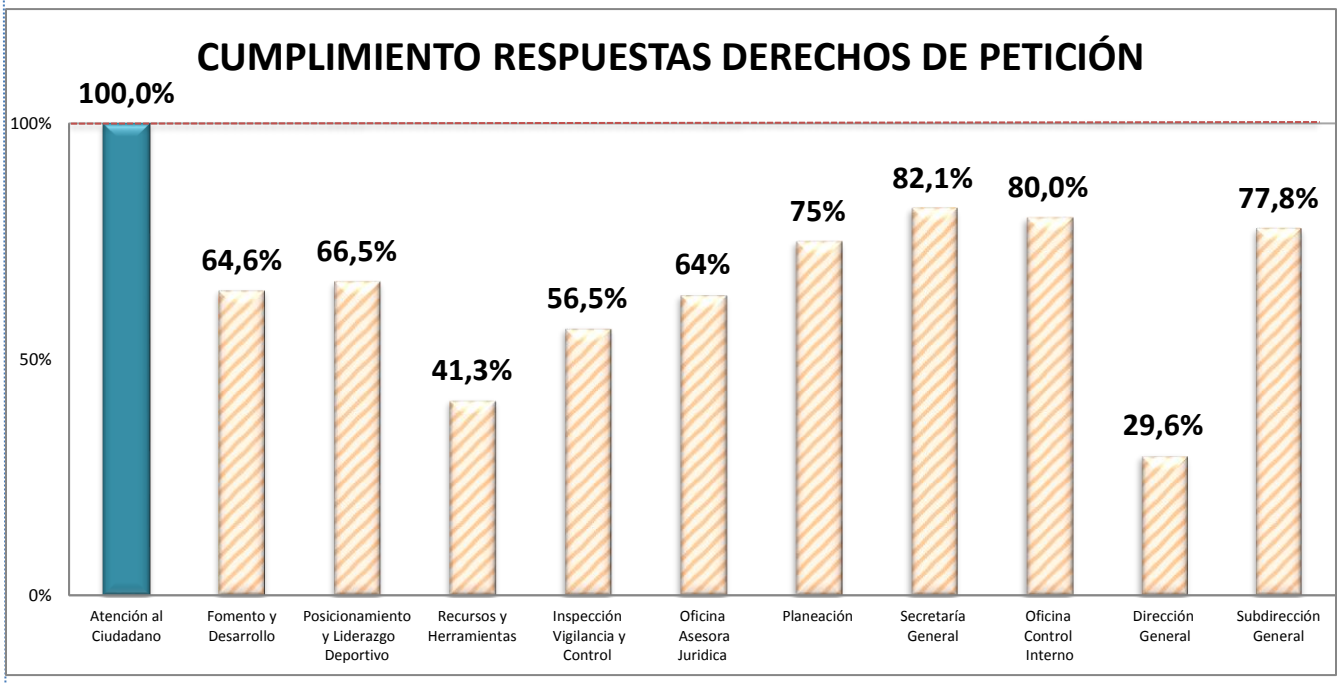
4. INDICADORES DE GESTIÓN

- ***Indicador: Respuesta oportuna de peticiones.***

Para el cuarto trimestre de 2016 se realizó la revisión de las **1482** peticiones, evidenciando un cumplimiento a los términos del **67%**, evidenciando luego de la revisión del sistema de gestión de peticiones el reporte que **489** peticiones se encuentran fuera de los términos, correspondientes al **33%** del total de peticiones registradas por los ciudadanos.

Se entiende como meta el cumplimiento en el indicador de oportunidad el 100 %, que corresponde a las respuestas que se deben emitir dentro de los términos de ley, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

Gráfico 6. Indicador de oportunidad en la respuesta por dependencia.



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

Frente al trimestre anterior (Julio – Septiembre) se observó una disminución del **10 %** en la oportunidad de la contestación de los derechos de petición pasado del **77 %** al **67%.** Esta tendencia genera la necesidad de establecer un plan de mejoramiento que permita identificar las causas de la tendencia negativa y plantear acciones que permitan lograr el cumplimiento de los términos de ley en la contestación de los derechos de petición.

La principal hipótesis hace referencia al inadecuado manejo del sistema de gestión documental, sin embargo, se realizará el análisis de otras causas para implementar acciones de mejora sobre este asunto.

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

- ***Indicador de percepción de la calidad en las respuestas del sistema de peticiones***

Como parte del proceso de mejoramiento continuo del proceso de servicio integral al ciudadano, se presentan a continuación los principales elementos evaluados en las respuestas de los derechos de petición que ingresan a la Entidad.

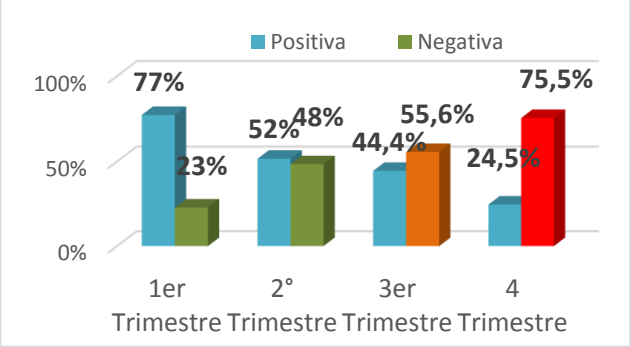
A nivel general se presenta la percepción general de las respuestas los derechos de petición:

Tabla 18. Evaluación de la percepción de la calidad.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	**FRECUENCIA**	**%**
Excelente	26	16,4%
Bueno	13	8,2%
Regular	25	15,7%
Malo	95	59,7%
Total	159	100,0%

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

Grafico 7. Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.



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

En la evaluación de la percepción general de calidad en las respuestas de las peticiones emitidas por la entidad, se observa una disminución del **20%** de la percepción positiva por parte de los ciudadanos frente al trimestre anterior.

A continuación, se presentan los resultados en los tres componentes que se evalúan:

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

El primer componente que se evalúa es la percepción del ciudadano frente al conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario que emite la respuesta. En esta se obtuvo una calificación positiva del **29%,** que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **71%.**

En comparación con el trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem disminuyo del **18%** pasando del **47%** al **29%.**

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

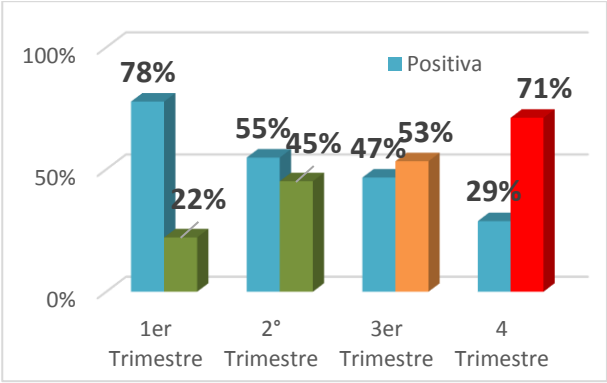
ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
COTECNA
No. SG-2013004580 A-H

Tabla N° 19. Evaluación de la percepción de la calidad frente al conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta

El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del Funcionario		
RESPUESTA	**FRECUENCIA**	**%**
Excelente	8	27%
Bueno	6	20%
Regular	2	7%
Malo	14	47%
Total General	30	100%

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

Grafico 8. Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.



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

Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

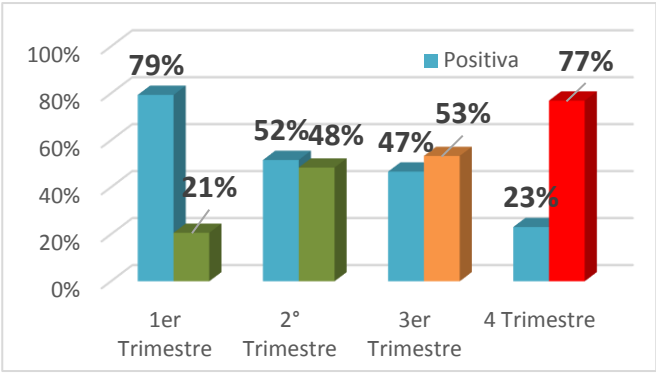
El segundo componente que se evalúa es la percepción del ciudadano sobre la claridad y precisión en la respuesta emitida por parte del funcionario. En esta se obtuvo una calificación positiva del **23%,** que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **77%.**

Tabla N° 20. Evaluación de la percepción de la calidad frente al La claridad y precisión en la respuesta.

La claridad y precisión en la respuesta		
RESPUESTA	**FRECUENCIA**	**%**
Excelente	8	27%
Bueno	6	20%
Regular	2	7%
Malo	14	47%
Total General	30	100%

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

Grafico 9. Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.



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

En comparación con el trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem tuvo una disminución del **24%** pasando del **47%** al **23%.**

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

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
COTECNA
No. SG-2013004580 A-H

Percepción de calidad del servicio (Satisfacción*).*

El tercer componente que se evalúa es la percepción general sobre la calidad del servicio (satisfacción), obtenido en todo el proceso por parte del ciudadano. En esta se obtuvo una calificación positiva del **23%,** que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **77 %.**

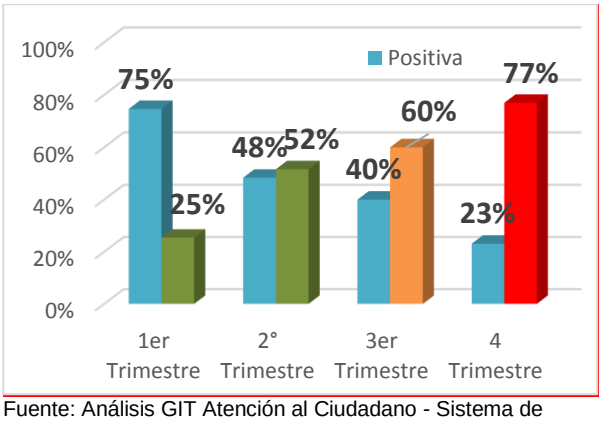
En comparación con el mismo trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem disminuyo el **17%** pasando del **40 %** al **23%.**

Tabla N° 21. 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	9	30%
Bueno	3	10%
Regular	3	10%
Malo	15	50%
Total General	30	100%

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

Grafico 10. Evolución de la percepción de la calidad en las respuestas de las peticiones en el año.



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

Como elementos de análisis se resalta un aumento de **73%** en el diligenciamiento de encuestas, pasando de **30** encuestas en el trimestre anterior a **52*** para el presente período.

* El valor corresponden a las encuestas diligenciadas en el cuarto trimestre y pueden incluir evaluación de respuestas a peticiones del anterior trimestre.

- ***Indicador: Capacitaciones servicio integral al ciudadano***

En el cuarto trimestre de 2016, no se realizó ninguna jornada de capacitación de acuerdo a lo definidos en el Proyecto de Aprendizaje en Equipo del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano.

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

5. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS.

Se realizó el acompañamiento a las dependencias y los grupos internos de trabajo que realizaron la solicitud de acuerdo al procedimiento para el desarrollo de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés, a continuación, se presenta la relación del estado de los ejercicios.

Tabla N° 22. Ejercicios de caracterización acompañados por grupo interno de trabajo de atención al ciudadano.

ACOMPAÑAMIENTO EJERCICIOS DE CARACTERIZACIÓN				
Dependencia	**Grupo Interno de Trabajo**	**Nombre del Ejercicio**	**Estado**	**Responsable Etapa**
Dirección Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -GRUPO NACIONAL ANTIDOPAJE 2015	Definición elementos de publicación e infografía	GIT Atención al Ciudadano / Alfonso Medina Cepeda
	Programas y Proyectos Deportivos	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -Programas y Proyectos Deportivos 2015	En preparación del informe	Patricia Montoya
	Deporte Convencional	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS- Deporte Convencional	Pendiente reunión inicial	Tirso Zorro Guío
	Deporte Paralímpico	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Deporte Paralímpico	En preparación del informe	Juan Pablo Orozco
	Centro de Ciencias del Deporte	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Centro de Ciencias del Deporte	En preparación del informe	Juan Carlos Quiceno
Dirección Inspección Vigilancia y Control	Dirección Inspección Vigilancia y Control	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	En preparación base de datos	Magdalena Lucia Vargas
Dirección Fomento y Desarrollo	Recreación	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RECREACIÓN	En preparación base de datos	Adrian Artunduaga
	Actividad Física	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTIVIDAD FISICA	En preparación de Informe	Mildrey Fatima Mesa Gallego
	Deporte Social Comunitario	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	En preparación base de datos	Kaydu Alberto Castillo Ferro

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

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
COTECNA
No. SG-2013004580 A-H

Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento CAR	Caracterización de usuarios Centro de Alto Rendimiento 2015	En preparación base de datos	Jhon Alejandro Salgado
Secretaría General	Atención al Ciudadano	UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2014- 2015)	En preparación base de datos	GIT Atención al Ciudadano / Alfonso Medina Cepeda
Secretaría General	Atención al Ciudadano	Caracterización de usuarios del Sistema de Gestión de Peticiones 2016	En recolección de Datos	GIT Atención al Ciudadano / Alfonso Medina Cepeda

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

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

En el cuarto trimestre del 2016 se recibieron 8 solicitudes de medición de percepción de calidad en el servicio, de los cuales se realizaron 4 mediciones de percepción de calidad en el servicio y 4 no fueron atendidas.

Tabla N° 23. Solicitudes estudios de percepción de calidad en el servicio cuarto trimestre.

Nombre del Evento	Dependencia Organizadora	Fecha de evaluación	Lugar	Estado
XXII JUEGOS SUDAMERICANOS ESCOLARES MEDELLÍN 2016	Juegos y Eventos Deportivos	11/12/2016	Medellín	Evaluado - Informe en desarrollo
OBRA DE TEATRO - TORNEO GALÁCTICO UNA FUSIÓN DE VALORES	Nacional Antidopaje	12/11/2016	Bogotá	Evaluado - Informe en desarrollo
OBRA DE TEATRO -TORNEO GALÁCTICO UNA FUSIÓN DE VALORES	Nacional Antidopaje	16/11/2016	Bogotá	Evaluado - Informe en desarrollo
SEMINARIO PERIODISMO PARA UN JUEGO LIMPIO	Nacional Antidopaje	08/11/2016	Bogotá	Evaluado - Informe en desarrollo
Encuentro Regional de Hábitos y Estilos de Vida Saludable para el Nororiente de Colombia	Actividad Física	25/10/2016	Arauca	Evaluado - Informe en desarrollo
TALLER DE CUALIFICACION EN RECREACION	Recreación	23/11/2016	Bogotá	Evaluado - Informe en desarrollo
Encuentro Regional Programas HEVS De La Zona Norte Del País	Actividad Física	30/11/2016	Mompox	Evaluado - Informe en desarrollo
XXVII CAMPAMENTO JUVENIL NACIONAL 2016	Recreación	11/10/2016	Manizales	Evaluado - Informe en desarrollo
Proceso de Capacitación: Madres comunitaria, para promover el fomento y desarrollo desde la	Recreación	17/11/2016	Santander de Quilichao	Evaluado - Informe en desarrollo

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
COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

recreación y la actividad física "Mandalavida"				
VI JUEGOS DE LA ORINOQUIA Y AMAZONIA 2016	Deporte Social Comunitario	28/11/2016	San José del Guaviare	Evaluado - Informe en desarrollo
XXIV Juegos deportivos por la paz y la convivencia del Brazo de Mompox y el Magdalena Medio	Deporte Social Comunitario	03/12/2016	Ocaña	Evaluado - Informe en desarrollo
2do. Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario -2016	Deporte Social Comunitario	10/12/2016	Bogotá	Evaluado - Informe en desarrollo

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

7. COORDINACION CON PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Continuando con la participación de las actividades organizadas por el Departamento de Planeación Nacional (DNP) y su Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano participó en las siguientes actividades:

Quinta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano – Santander de Quilichao - Cauca

Fecha: Sábado 08 de Octubre de 2016

Total Entidades participantes: 86

Áreas participantes: Dirección de Fomento y Desarrollo, Dirección de Inspección Vigilancia y Control y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 7428

Total atenciones Coldeportes: 375 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Principales Servicios Prestados:

Brindar información sobre los programas que desarrolla la Entidad, articulación interinstitucional con el ente municipal, actividades de recreación, actividades para fomentar la actividad física.
Actividades de recreación y actividad física: 300

Información General, total de material publicitario y/o didáctico entregado: 300

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

Fecha: Sábado 26 de Noviembre de 2016

Total Entidades participantes: 83

Áreas participantes: Dirección de Fomento y Desarrollo; Dirección de Inspección, Vigilancia y Control; Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 7913.

Total atenciones Coldeportes: 228 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales)

Principales Servicios Prestados:

Brindar información sobre los programas que desarrolla la Entidad, articulación interinstitucional con el ente municipal, actividades de recreación, actividades para fomentar la actividad física.

Actividades de recreación y actividad física: 228

Información General, total de material publicitario y/o didáctico entregado: 228

*** Entrega de reconocimiento por parte del Director de Planeación Nacional**

7.1. ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- **Nombre de la capacitación: II Seminario Nacional de Servicio al Ciudadano**

Fecha Inicio**: 23 de noviembre de 2016**

Duración: 4 Horas

Lugar: Auditorio Casas de Santa Bárbara Ministerio de Hacienda y Crédito Publico

Objetivo: Servidores públicos comprometidos con un servicio al ciudadano confiable, moderno y efectivo.

Temas: Premiación a entidades en las siguientes categorías: Implementación de la Metodología de mejoramiento del sistema de servicio al ciudadano

Organizador: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP)

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

ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
COTECNA
No. SG-2013004580 A-H

- **Nombre de la capacitación: Mesa de trabajo: Reglamento Interno De Peticiones**

  Fecha Inicio**: 15 de diciembre de 2016**

Duración: 2 Horas

Lugar: Auditorio del DANE (Carrera 59 No. 26-70 Interior I-CAN).

Objetivo: Analizar las diferentes situaciones administrativas que pueden presentarse en el marco del Derecho de Petición, así como, los puntos más relevantes a tener en cuenta en el reglamento interno de peticiones. Se desarrollará utilizando una metodología participativa en la que se involucrarán sus aportes a los conceptos desarrollados durante la mesa de trabajo, los cuales nos permitirán construir este documento de alto impacto para las Entidades.

Organizador: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP)

RECONOCIMIENTOS

Reconocimiento otorgado por parte del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación a Coldeportes por su **compromiso, esmero y atención al ciudadano** en las 6 Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano durante 2016.

Original firmado por:

Revisó y Aprobó:	Julian David Lopez Tenorio – Secretario General.	
Revisó:	Maria Patricia Cardenas Jimenez – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano.	
Elaboró:	Alfonso Medina Cepeda – Profesional Universitario - GIT Atención al Ciudadano	
	Beatriz Restrepo Martínez - Profesional Universitario- GIT Atención al Ciudadano	

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

COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

Anexo 1. Consolidado de tipos de petición en el cuarto trimestre de 2016.

Tipo de Petición	Subtipo de Petición	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Denuncias	Denuncias	20	26	6	52
Derechos de Petición	Consulta	67	133	107	307
	Petición	250	243	153	646
	Petición de congresista	7		1	8
	Petición de Información, copias y/o expedientes	11	12	5	28
	Petición gubernamental	3	7	5	15
	Queja	14	17	9	40
	Reclamo	6	5	1	12
	Sugerencia y/o recomendación	1	1	2	4
Servicios	Actividades de Educación y Prevención	3	1		4
	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	2	1	1	4
	Cofinan proy especial carác apoyo asociación		1		1
	Cofinanciación a los entes departamentales		2		2
	Consulta Asistencial CCD		1		1
	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	1	1		2
Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	12	25	101	138
	Certificación de ingresos y retenciones	1			1
	Certificación Laboral (Ex funcionarios)		4	4	8
	Certificado de relación de pagos		1		1
	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	4	7	9	20
	Otras certificaciones	4	4	4	12
Trámites	Autorización de exención de impuestos	8	30	7	45
	Autorización de uso terapéutico de Sustancias			1	1
	Certificado de Existencia y Representación Legal		2	1	3
	Concepto Ejecución de Recursos Telefonía Móvil	2	5		7
	Incentivo a medallistas y entrenadores		1	1	2
	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia		2		2
	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	2		1	3
	Licencia Remunerada a Deportistas	9	7	2	18
	Otorgamiento de personería jurídica de clubes	1			1
	Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1			1
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	1		1	2
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	2	4	3	9
	Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones	2			2
	Permiso a estudiantes para representar al país		2		2
	Registro de Libros Federación y clubes		1		1
	Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	1	3	2	6
	Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones	1	1	2	4
	Renovación reconocimiento deportivo ligas	32	21	13	66
	Verificación de Procedencia de Capitales			1	1

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
COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H