

Informe de Gestión Cuarto Trimestre



SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO



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

COLDEPORTES

Secretaría General

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

2017

INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Cuarto Trimestre 2017

Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano - Secretaría General

Clara Luz Roldán González

Directora

Andres Marcelo Gonzalez Narváez

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

Janet Macías Santos – Secretaria Ejecutiva

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

COLDEPORTES

2017

INTRODUCCIÓN

El grupo de Atención al Ciudadano define sus funciones en Coldeportes a través de la Resolución Interna 782 del 28 de Agosto de 2013, y se actualizaron mediante la Resolución Interna 000209 de febrero 15 de 2017., “por la cual se crean, reorganizan, conforman y asignan funciones a unos grupos Internos de Trabajo” y tiene como principal objetivo acercar el Departamento a la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior y con el interés del Departamento para conocer la percepción de la ciudadanía frente a la atención ofrecida, se ha dispuesto de diferentes canales que permiten ejercer sus derechos, 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.** Espacios donde los ciudadanos pueden ejercer sus derechos con una atención directa en la sede administrativa o en los puntos de atención móviles.
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.** Espacio que se brinda a través de las extensiones (2) asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano, línea directa y línea gratuita 01800.

Según la normatividad vigente las peticiones en Coldeportes se encuentran clasificadas en:

Tabla 1.

Tipo de Petición	Descripción
Derechos de Petición (Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Solicitudes y Felicidades)	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
Trámites	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
Servicios	Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles e intangibles.
Solicitud de certificación	Facultad que tienen las personas de solicitar certificaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias
Denuncias	Dato que busca poner en conocimiento o dejar constancia ante las autoridades respectivas de un hecho o acción que se ha producido en contravía de las disposiciones legales o reglamentarias

RESULTADOS GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

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 2017 un total de **1542** peticiones, es decir, se dio un aumento en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **4%** (60 peticiones más) comparado con el mismo trimestre del año anterior, pasando de **1482** a **1542** peticiones.

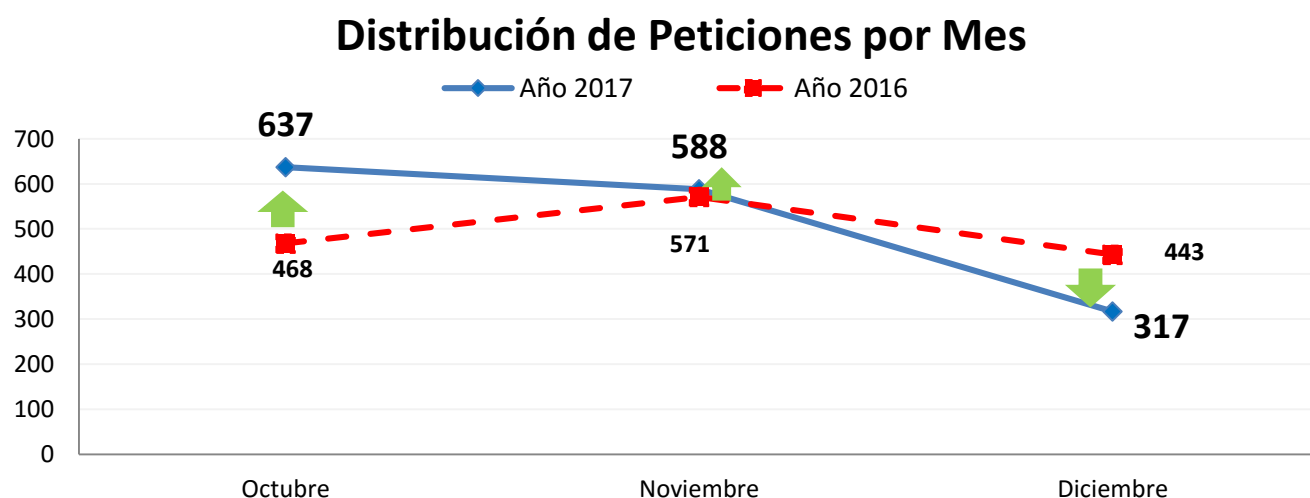
1.1. Distribución de Peticiones por Mes

Tabla N° 1. Distribución de Peticiones por Mes

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	Frecuencia (Octubre-Diciembre2017)	Porcentaje	Periodo anterior (Octubre-Diciembre2016)	Diferencia	Porcentaje
Octubre	637	41%	468	169	36%
Agosto	588	38%	571	17	3%
Diciembre	317	21%	443	-126	-28%
Total	1542	100%	1482	60	4%

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 mes de octubre fue el de mayor frecuencia de presentación de peticiones (**637**), equivalente al **41%** del total de las peticiones presentadas en el trimestre.

1.2. Peticiones por canal de recepción

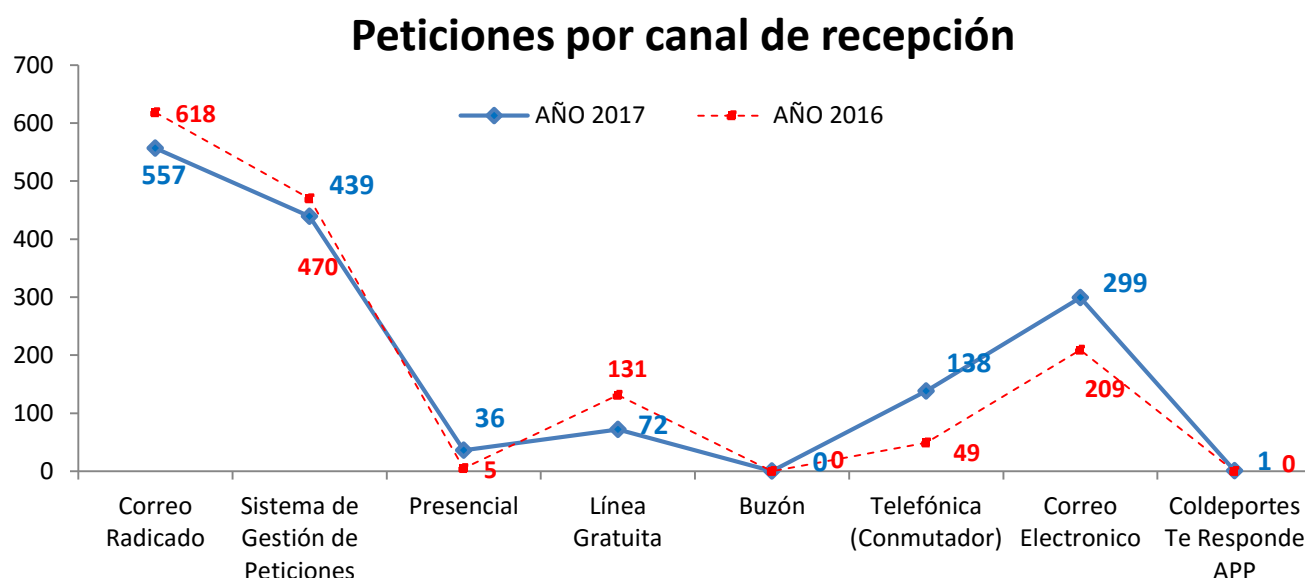
Para el presente trimestre el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el Correo Radicado, donde fueron recibidas **557** peticiones, correspondientes al **36%**, seguido del sistema de gestión de peticiones con **439** peticiones, que corresponde al **28%**. Se evidencia una disminución del **45%** de las peticiones registradas por la línea gratuita (59 menos que en el mismo trimestre del año anterior), elemento que refuerza la necesidad de tener una planta telefónica donde se filtren todas las llamadas con los criterios de atención al ciudadano, elemento que no ha permitido dar cumplimiento al decreto 1166 de 2016.

Tabla N° 2. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por Canal de Recepción					
Canal	Frecuencia (Octubre-Diciembre 2017)	%	Periodo anterior (Octubre-Diciembre 2016)	Diferencia	% de Crecimiento
Correo Radicado	557	36%	618	-61	-10%
Sistema de Gestión de Peticiones	439	28%	470	-31	-7%
Presencial	36	2%	5	31	620%
Línea Gratuita	72	5%	131	-59	-45%
Buzón	0	0%	0	0	0%
Conmutador	138	9%	49	89	182%
Correo Electrónico	299	19%	209	90	43%
Coldeportes Te Responde APP	1	0%	0	1	0%
Total	1542	100%	1482	60	4%

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.

1.3. Distribución por tipo de Petición

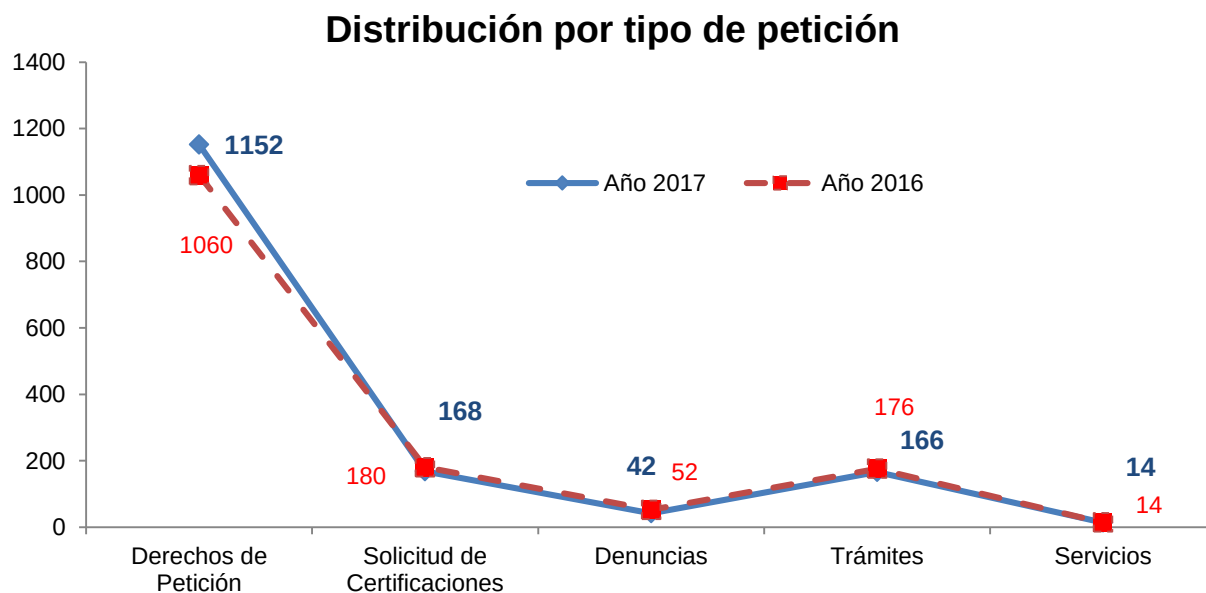
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de petición.

Tabla N° 3. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	Frecuencia (Octubre-Diciembre 2017)	%	Periodo anterior (Octubre-Diciembre 2016)	Diferencia	% de Crecimiento
Derechos de Petición	1152	74,7%	1060	92	9%
Solicitud de Certificaciones	168	10,9%	180	-12	-7%
Denuncias	42	2,7%	52	-10	-19%
Trámites	166	10,8%	176	-10	-6%
Servicios	14	0,9%	14	0	0%
TOTAL	1542	100%	1482	60	4%

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 **1152** siendo el tipo de petición de mayor porcentaje, representando el **74.7%** del total de derechos de petición interpuestos por los ciudadanos.

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 2017.

Tabla N° 4. Estado de Derechos de Petición

Petición por Estado		
PETICIÓN POR ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	1264	82%
En trámite	278	18%
Total general	1542	100%

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

La tabla 5 muestra que de las **1264** peticiones reportadas en el sistema, como cerradas **27*** (2%) diligenciaron la encuesta de percepción de la calidad frente a la respuesta emitida por los funcionarios de Coldeportes

Tabla N° 5. Estado peticiones cerradas

Petición por Estado		
PETICIÓN POR ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Encuesta diligenciada	27	2%
Respuesta consultada	251	20%
Respuesta no Consultada en el Sistema	986	78%
Total de Peticiones Cerradas	1264	100%

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

* Los datos de referencia sobre la encuesta diligenciada corresponden solo al total de las peticiones ingresadas en el cuarto trimestre de 2017. En el informe general de la encuesta de percepción de la calidad en el servicio se describen en detalle los resultados de la medición de la percepción de calidad.

2. GESTIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1. Atención Telefónica

Durante el cuarto trimestre, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió **210** llamadas, se registran como principales motivos de las mismas la solicitud de información sobre escuelas deportivas y datos de Federaciones, ligas e institutos departamentales.

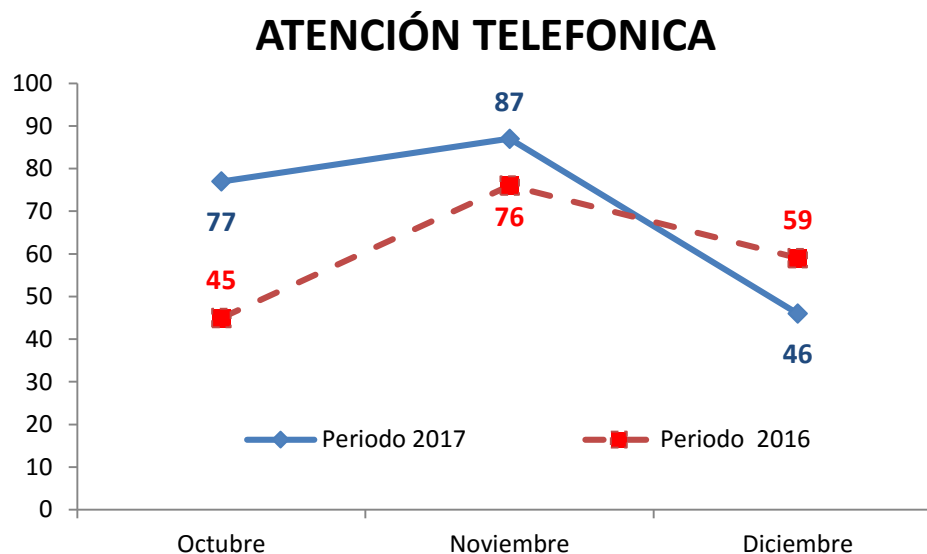
A continuación, se presenta la distribución de la atención de llamadas en cada uno de los meses.

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

ATENCIÓN TELEFONICA					
MES	Periodo 2017	PORCENTAJE	Periodo 2016	Diferencia	% de crecimiento
Octubre	77	37%	45	32	71%
Noviembre	87	41%	76	11	14%
Diciembre	46	22%	59	-13	-22%
Total General	210	100%	180	30	17%

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

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 **17%**, pasando de **180** llamadas en el año anterior a **210** en este trimestre.

2.2. Atención Presencial

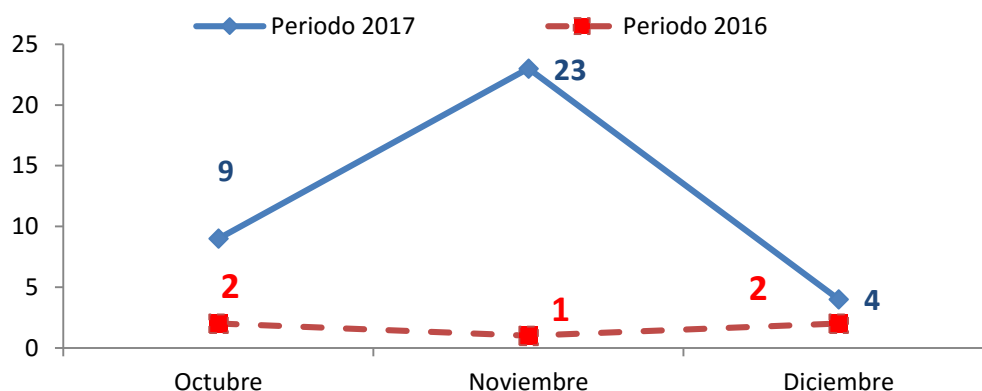
Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 368i atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes. Lo cual corresponde al 34% del total de las atenciones registradas y se evidencia una disminución significativa de (23) en comparación con las atenciones presenciales del mismo periodo del año anterior.

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

ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	Periodo 2017	Porcentaje	Periodo 2016	Diferencia	% de crecimiento
Octubre	9	12%	2	7	350%
Noviembre	23	10%	1	22	2200%
Diciembre	4	12%	2	2	100%
Total General	36	34%	5	31	620%

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

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



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: información sobre escuelas deportivas y datos de Federaciones, ligas e institutos departamentales, Información de la estructura de COLDEPORTES.

2.3. 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 hasta el 31 de diciembre de 2017.

3.5 Negaciones de acceso a la información pública

Durante el trimestre comprendido entre 1 de Octubre de 2017 hasta el 31 de Diciembre de 2017 no se identificaron negaciones de acceso a la información pública de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014.

3.6 Traslados por competencias a otras entidades

Durante el trimestre comprendido entre el 1 de Octubre de 2017 hasta el 31 de Diciembre de 2017 no se realizó ningún traslado por competencia de acuerdo a los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.

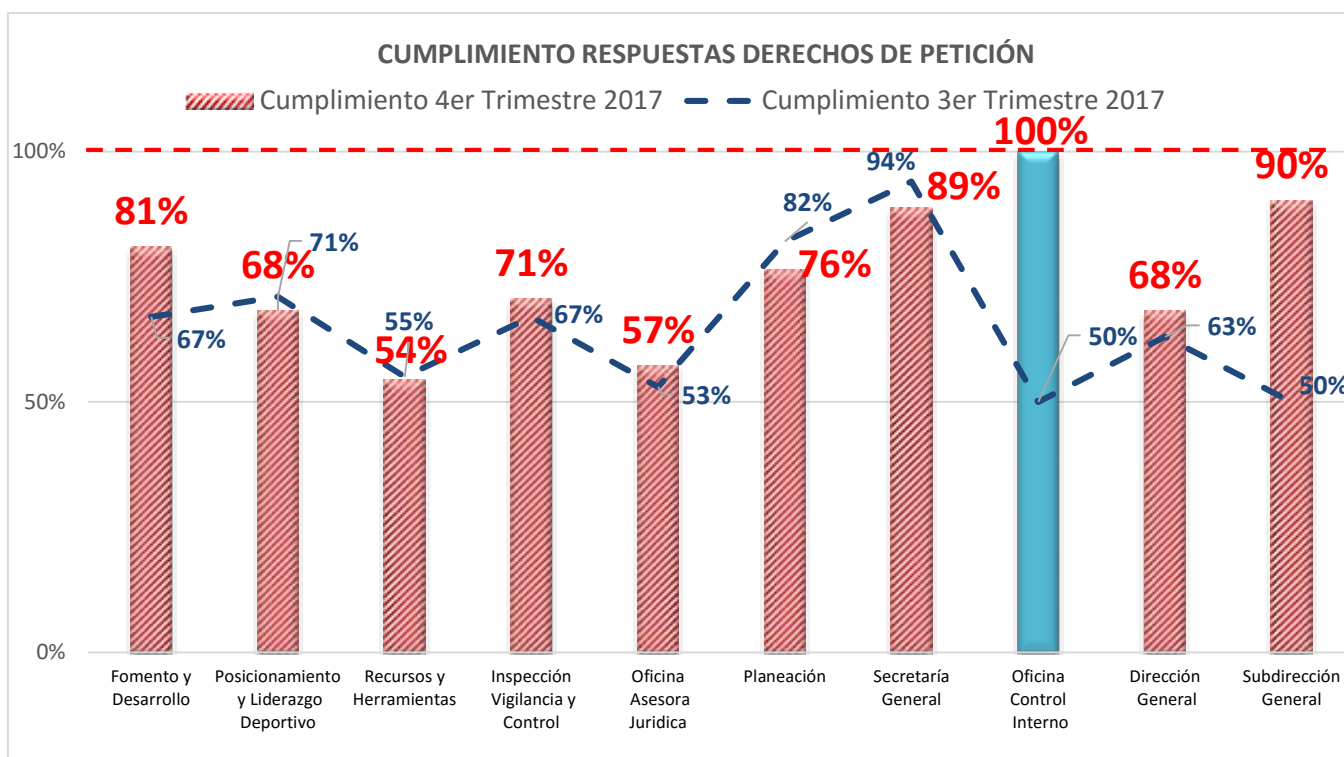
3. INDICADORES DE GESTIÓN

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

Para el cuarto trimestre de 2017 se realizó la revisión de las **1542** peticiones, evidenciando un indicador de respuesta oportuna del **73.5%**. Este dato indica que **409** peticiones tienen respuesta por fuera de los términos de ley correspondientes al **26.5%** del total de las 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 de 2017) se observó un aumento del **0.01%** en la oportunidad de la contestación de los derechos de petición pasado del **73.8 %** al **73.9%**. Esta tendencia permite evidenciar una mejora sostenida en la contestación oportuna, aspecto que es positivo, pero que se debe profundizar para plantear acciones que permitan lograr el cumplimiento de los términos de ley en la contestación de los derechos de petición al 100 % de acuerdo a lo señalado por la ley.

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.

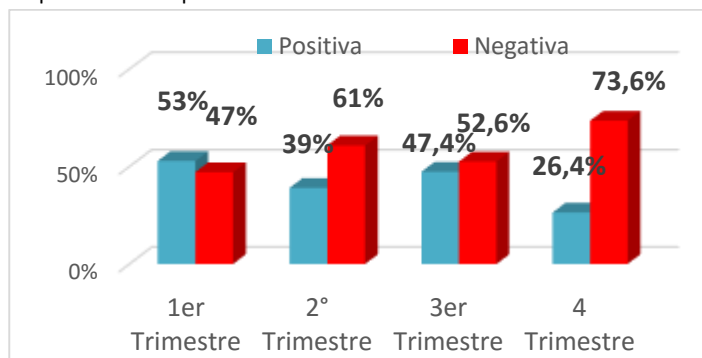
A nivel general se presenta la percepción general de las respuestas los derechos de petición:

Tabla 18. Evaluación de la percepción de la calidad.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	50	24.2%
Bueno	31	15.0%
Regular	112	54.1%
Malo	14	6.8%
Total	207	100%

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 **21%** de la percepción positiva por parte de los ciudadanos frente al trimestre anterior, pasando de **47%** al **26.4%**.

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 **30%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **70%**.

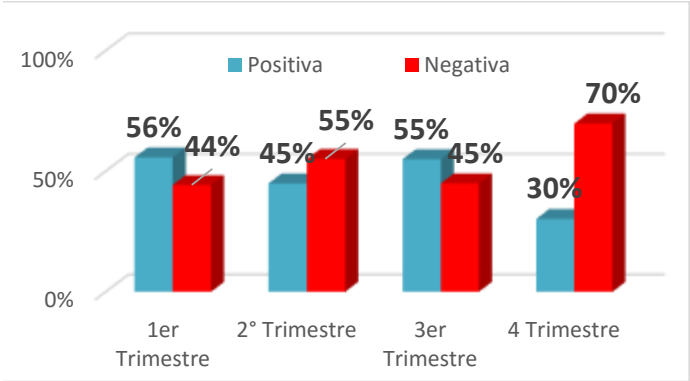
En comparación con el trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem disminuyó el **25%** pasando del **55%** al **30%**

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	15%
Bueno	8	15%
Regular	9	17%
Malo	28	53%
Total General	53	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 **26%**, que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **74%**.

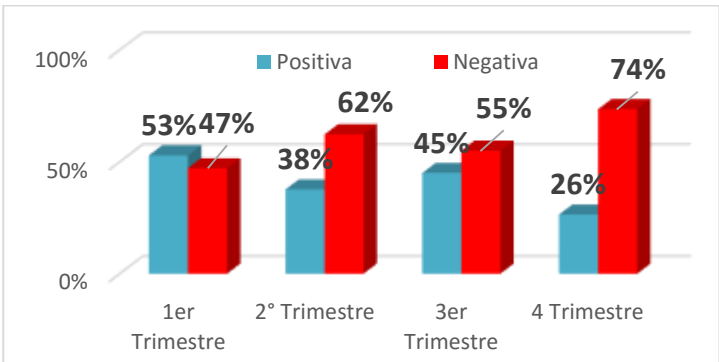
En comparación con el trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem tuvo una disminución del **19%** pasando del **45%** al **26%**.

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	6	11%
Bueno	8	15%
Regular	8	15%
Malo	31	58%
Total General	53	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.

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%**.

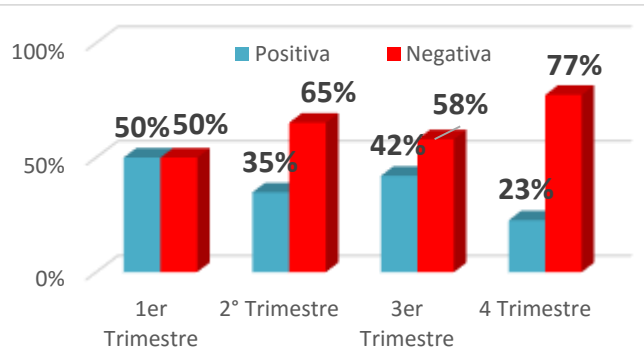
En comparación con el mismo trimestre anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem disminuyó en un **19%** pasando del **42%** al **23%**.

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	5	9%
Bueno	7	13%
Regular	7	13%
Malo	34	64%
Total General	53	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 peticiones.

Como elementos de análisis se evidencia una disminución del **17.2%** en el diligenciamiento de encuestas, pasando de **64** encuestas en el trimestre anterior a **53*** para el presente período.

* El valor corresponden a las encuestas diligenciadas en el cuarto trimestre de 2017 y pueden incluir evaluación de respuestas a peticiones de otros periodos.

IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERES

EJERCICIOS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES						
Indicador institucional de caracterizaciones vigentes			29,03%		Indicador de acompañamientos GIT atención al ciudadano	77,42%
Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Fecha de acompañamiento	Fecha de publicación	Estado	Nombre del Ejercicio	Observaciones
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Nacional Antidopaje	1/03/2017	1/03/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -GRUPO NACIONAL ANTIDOPAJE 2016	Pendiente infografía
	Programas y Proyectos Deportivos	11/07/2017	11/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -Programas y Proyectos Deportivos 2016	Pendiente infografía
	Deporte Rendimiento Convencional	14/08/2017	14/08/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS- Deporte Convencional	Pendiente infografía
	Deporte Rendimiento Paralímpico	11/07/2017	11/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Deporte Paralímpico	Pendiente infografía
	Centro de Ciencias del Deporte CCD	5/07/2017	5/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Centro de Ciencias del Deporte	Pendiente infografía
Indicador Dirección	Juegos y Eventos Deportivos	6/07/2017	6/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Juegos y Eventos Deportivos	Pendiente infografía
100%	Desarrollo Psicosocial	5/07/2017	5/07/2017	Vigente	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Desarrollo Psicosocial	Pendiente infografía
Inspección Vigilancia y Control	Deporte Profesional	25/10/2017	En construcción	No tiene	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	En preparación base de datos
Indicador Dirección	Deporte Aficionado	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
0%	Actuaciones Administrativas	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
Fomento y Desarrollo	Recreación	17/07/2017	En construcción	No tiene	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RECREACIÓN	En preparación base de datos
	Actividad Física	10/10/2017	En construcción	No tiene	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTIVIDAD FISICA	En preparación base datos
Indicador Dirección	Deporte Escolar	6/09/2017	En construcción	No tiene		En preparación base datos
0%	Deporte Social Comunitario	6/09/2017	En construcción	No tiene	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	En preparación base de datos
Recursos y Herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento CAR	31/07/2017		Vigente	Caracterización de usuarios Centro de Alto Rendimiento 2016	En preparación base de datos

	Información y Estudios del Deporte	14/09/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Indicador Dirección	Laboratorio Control Dopaje	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
25%	Infraestructura	20/10/2017	En construcción	No tiene		En revisión para infografía
Secretaría General	Atención al Ciudadano	1/06/2017		Vigente	UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN (2014- 2016) Caracterización de usuarios del Sistema de Gestión de Peticiones 2017	En preparación base de datos
	Gestión Administrativa	26/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
	Gestión Financiera y Presupuestal	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
Indicador Secretaria	Tesorería	25/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
20%	Talento Humano	25/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Oficina Asesora de Planeación	Planeación y Desarrollo Organizacional	25/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Oficina Control Interno	Oficina Control Interno	18/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Dirección General	Contratación	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
	T.I.C.s	18/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Indicador Dirección	Comunicaciones	25/10/2017	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
0%	Programa Supérate Intercolegiados	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento
Oficina Jurídica	Oficina Jurídica	25/10/2018	En construcción	No tiene		En preparación base de datos
Subdirección General	Subdirección General	Sin acompañamiento		No tiene		No han solicitado acompañamiento

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

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

En el cuarto trimestre del 2017 se recibieron 18 solicitudes de medición de percepción de calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo a lo definido en el procedimiento de medición de percepción de calidad en trámites, servicios y productos.

Tabla N° 23. Solicitudes estudios de percepción de calidad en el servicio cuarto trimestre 2017.

Eventos evaluados	Ciudad	Departamento	Mes	Estado
Coldeportes en las Regiones	Duitama	Boyacá	Octubre	En construcción
Coldeportes en las Regiones	San Andres	San Andres y Providencia	Octubre	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Puerto Inírida	Güania	Octubre	No evaluado
Capacitación de Madres comunitarias	Ismina	Choco	Octubre	En construcción
Mesa de Concertación para la Construcción del Lineamiento en recreación para Infancia	Villavicencio	Meta	Octubre	En construcción
Encuentro Nacional Nuevo Comienzo	San Andres	San Andres y Providencia	Octubre	En construcción
Campamento Juvenil	Calima el Darién	Valle del Cauca	Octubre	En construcción
Curso de Políticas y programas HEVS	Bogotá	Bogotá	Octubre	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Bucaramanga	Santander	Noviembre	En construcción
Coldeportes en las Regiones	Cali	Valle del Cauca	Noviembre	En construcción
Juegos del Litoral Pacífico	Quibdó	Choco	Noviembre	En construcción
Juegos Campesinos	Miraflores	Boyacá	Noviembre	En construcción
Juegos Bolivarianos	Santa Marta	Magdalena	Noviembre	En construcción
Capacitación de Madres comunitarias	Pereira	Risaralda	Noviembre	En construcción
Encuentro de monitores posconflicto	Bogotá	Bogotá	Noviembre	En construcción
Encuentro de evaluación deporte social comunitario	Bogotá	Bogotá	Diciembre	En construcción
Juegos del Brazo de Mompox y del Magdalena medio	Bosconia	Cesar	Diciembre	En construcción
Mesa de Concertación para la Construcción del Lineamiento en recreación para Infancia	Ricaurte	Cundinamarca	Diciembre	En construcción

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

6. 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:

Sexta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2017 – Tibú – Norte de Santander

Fecha: Sábado 21 de Octubre de 2017

Total Entidades participantes: 72 con 369 servidores públicos

Áreas participantes: Direcciones de Fomento y Desarrollo, Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Inspección Vigilancia y Control y Secretaria General (GIT Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 4433

Total atenciones Coldeportes: 322 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano) (5º Puesto como entidad de más atenciones en la feria)

Principales Servicios Prestados:

Séptima Feria Nacional de Servicio al Ciudadano 2017 – Sogamoso – Boyacá

Fecha: Sábado 04 de Noviembre de 2017

Total Entidades participantes: 90 con 465 servidores públicos

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

Total Asistentes: 7105

Total atenciones Coldeportes: 264 (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano) (12º Puesto como entidad de más atenciones en la feria)

Principales Servicios Prestados en las Ferias de Servicio al Ciudadano:

Brindar información general sobre la Entidad; Información sobre el Sistema Nacional del Deporte; Información sobre los Entes Municipales y Departamentales; Información sobre el Programa Súperate Intercolegiados; Orientación en la creación y organización de organismos deportivos en el respectivo nivel territorial, obtención y renovación del Reconocimiento Deportivo, orientación al manejo y administración de los organismos Deportivos; Asesorar y brindar información sobre trámites y servicios de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, Legislación Deportiva; Actividades de Recreación: juegos de mesa – brinca brinca – cocunubá, trompo, juego de sapo, frisby; Actividad Física musicalizada en tarima; Entrega de material publicitario a cada uno de los participantes

Se realizó el acompañamiento a la audiencia de rendición de cuentas del Ministerio de Justicia, realizado en la ciudad de Fredonia departamento de Antioquia.

Fecha: Jueves 16 de noviembre de 2017

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

Ciudadanos atendidos: 110

Principales Servicios Prestados

Brindar información general sobre la Entidad; Información sobre el Sistema Nacional del Deporte; Información sobre los Entes Municipales y Departamentales; Asesorar y brindar información sobre trámites y servicios de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, Legislación Deportiva; Actividad Física musicalizada en plaza principal y centros educativos; Entrega de material publicitario a cada uno de los participantes

Original firmado por:

Revisó y Aprobó:	Andres Marcelo Gonzalez Narváez– 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	

Anexo 1. Consolidado de tipos de petición en el cuarto trimestre de 2017.

Tipo de solicitud	tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Denuncias	Denuncias	17	14	11	42
Derechos de Petición	Consulta	86	46	30	162
	Orientación	36	113	34	183
	Petición	293	249	144	686
	Petición de congresista	7	1	1	9
	Petición de Información, copias y/o expedientes	12	8	7	27
	Petición gubernamental	7	7	5	19
	Queja	26	12	12	50
	Reclamo	3	7	3	13
	Sugerencia y/o recomendación	1	2		3
Servicios	Actividades de Educación y Prevención		1		1
	Análisis de muestras nacionales e internacionales			3	3
	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	2	1		3
	Cofinanciación a los entes departamentales		1	1	2
	Consulta Asistencial CCD	2	1	1	4
	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos		1		1
Solicitud de Certificaciones	Certificación de contrato	30	20	14	64
	Certificación de ingresos y retenciones	13	9	4	26
	Certificación de Salarios		1		1
	Certificación Laboral (Ex funcionarios)	5	5	1	11
	Certificado de ingresos y retenciones		1		1
	Certificado de relación de pagos	4	8	4	16
	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	4	6	7	17
	Otras certificaciones	9	10	13	32
Trámites	Autorización de exención de impuestos	14	5		19
	Certificado de Existencia y Representación Legal	1			1
	Concepto Ejecución de Recursos Telefonía Móvil	10	11		21
	Inclusión al Programa Glorias del Deporte	1	1		2
	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	1	1	1	3
	Licencia Remunerada a Deportistas	16	16		32
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	5	9	14	28
	Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones			1	1
	Permiso a estudiantes para representar al país	1			1
	Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones	2			2
	Renovación reconocimiento deportivo ligas	29	21	6	56
Total general		637	588	317	1542

Anexo 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 estratégica, prevención de daño jurídico 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:

6.1. Dirección General

Tabla N° 6 Dirección General

Dependencia	DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY		FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY		Total
DIRECCION	2	66,67%	1	33,33%	3
GRUPO INTERNO DE TRABAJO COMUNICACIONES	6	100%		0,00%	6
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTRATACION	81	83,51%	16	16,49%	97
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES TIC	1	100%		0,00%	1
SUPÉRATE	23	38,98%	36	61,02%	59
Total general	113	68,07%	53	31,93%	166

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

6.2. Secretaría General

Tabla N° 7. Derechos de petición Secretaria General

Dependencia	DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY		FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY		Total
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO	307	100%		0,00%	307
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4	57,14%	3	42,86%	7
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	3	75,00%	1	25,00%	4
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	45	75,00%	15	25,00%	60
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERÍA	30	57,69%	22	42,31%	52
SECRETARIA GENERAL	2	18,18%	9	81,82%	11
Total general	391	88,66%	50	11,34%	441

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

6.3. Oficina Asesora de Planeación

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

Dependencia	DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY		FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY		Total
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	29	76,32%	9	23,68%	38
Total general	29	76,32%	9	23,68%	38

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

6.4. Oficina Asesora Jurídica

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

Dependencia	DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY		FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY		Total
OFICINA JURÍDICA	8	57,14%	6	42,86%	14
Total general	8	57,14%	6	42,86%	14

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

6.5. Oficina de Control Interno

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

DEPENDENCIA	Dentro de los términos de ley		Total
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	100,00%	1
Total general	1	100,00%	1

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

2.6. Subdirección General

Tabla N° 11. Derechos de petición Subdirección General

DEPENDENCIA	Dentro de los términos de ley		Fuera de los términos		Total
SUBDIRECCION GENERAL	9	90,00%	1	10,00%	10
Total general	9	90,00%	1	10,00%	10

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

2.7. Dirección de Inspección Vigilancia y Control

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

DEPENDENCIA	Dentro de los términos de ley		Fuera de los términos		Total
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	12	3,10%	5	1,29%	17
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	64	16,54%	50	12,92%	114
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE AFICIONADO	172	44,44%	49	12,66%	221
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE PROFESIONAL	25	6,46%	10	2,58%	35
Total general	273	70,54%	114	29,46%	387

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

2.8. Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

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

DEPENDENCIA	Dentro de los términos de ley		Fuera de los términos		Total
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	50	20,92%	11	4,60%	61
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	6	2,51%	10	4,18%	16
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	25	10,46%	28	11,72%	53
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO PARALIMPICO	12	5,02%	2	0,84%	14
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DESARROLLO PSICO-SOCIAL	4	1,67%	6	2,51%	10
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GRUPO NACIONAL ANTIDOPAJE	29	12,13%	5	2,09%	34
GRUPO INTERNO DE TRABAJO JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	13	5,44%	9	3,77%	22
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	24	10,04%	5	2,09%	29
Total general	163	68,20%	76	31,80%	239

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

2.9. Dirección de Fomento y Desarrollo

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

DEPENDENCIA	Dentro de los términos		Fuera de los términos		Total
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	7	9,59%	1	1,37%	8
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTIVIDAD FISICA	14	19,18%		0,00%	14
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE ESCOLAR	14	19,18%		0,00%	14
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	13	17,81%	9	12,33%	22
GRUPO INTERNO DE TRABAJO RECREACIÓN	11	15,07%	4	5,48%	15
Total general	59	80,82%	14	19,18%	73

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

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

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

DEPENDENCIA	Dentro de los términos		Fuera de los términos		Total
DIRECCIÓN RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	4	2,31%	8	4,62%	12
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	8	4,62%		0,00%	8
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFRAESTRUCTURA	82	47,40%	71	41,04%	153
Total general	94	54,34%	79	45,66%	173

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