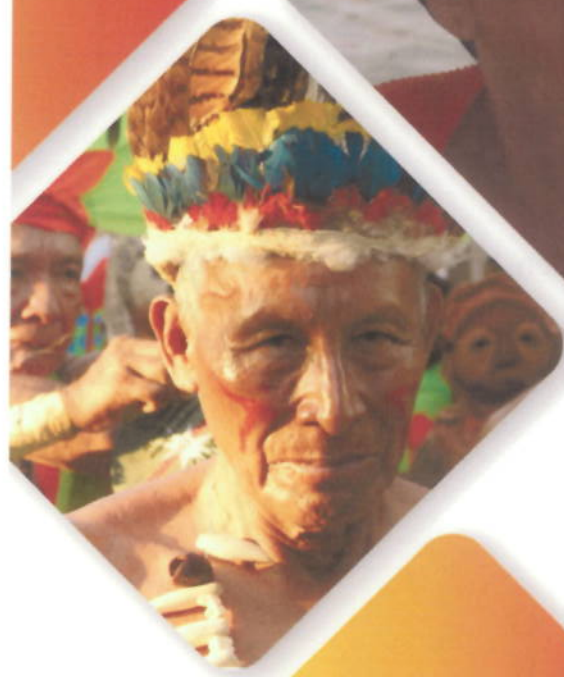


INFORME DE GESTIÓN

PRIMER TRIMESTRE 2019



SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
Excelencia en el servicio



El deporte
es de todos

Coldeportes



INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Primer Trimestre 2019

1° de enero – 31 de marzo de 2019

Ernesto Lucena Barrero

Director

Claudia Marcela Chávez Sanmiguel

Secretaria General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Beatriz Restrepo Martínez – Coordinadora Grupo Interno de Trabajo

Harold René Gamba Hurtado – Profesional Especializado

Alfonso Medina Cepeda - Profesional Universitario

Ana Mercedes Torres Urrego – Técnico Administrativo

Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista

Osman Augusto Moreno Lopez – Contratista

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

COLDEPORTES

2019



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 Noviembre 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 para el ejercicio efectivo de los derechos de la población colombiana con enfoque diferencial, se han dispuesto, de acuerdo con la carta de trato digno vigente, los siguientes canales:

Tabla 1. Canales de atención

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

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

Tabla 2. Clasificación peticiones

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



RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES

1. GESTIÓN PETICIONES

De acuerdo a los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se presenta el informe trimestral del seguimiento realizado por el Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano a las peticiones radicadas en la entidad. En el reporte generado por el Sistema de Gestión de Peticiones se destacan los siguientes datos:

2742

Peticiones presentadas - 1er trimestre
2019 (1° de enero a 31 de marzo de 2019)

Se evidencia un **aumento** en la presentación de peticiones en comparación con el mismo trimestre del 2018.

1.1. Distribución de peticiones por mes



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

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	Frecuencia (Enero-Marzo 2019)	Porcentaje	Periodo anterior (Enero-Marzo 2018)	Diferencia	Porcentaje
Enero	499	18%	593	-94	-16%
Febrero	747	27%	730	17	2%
Marzo	1496	55%	797	699	88%
Total	2742	100%	2120	622	29%

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

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



Índice de variación trimestral

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

29 %

622
Peticiones

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

Principales observaciones: En el actual trimestre se observó un aumento en comparación con el año 2018, en particular en el mes de marzo, impulsado principalmente por peticiones asociadas al Programa SUPÉRATE. En el mes de enero, se presentó un subregistro de peticiones verbales y telefónicas, por insuficiencia de personal.

Acciones de mejora: Se debe adecuar el registro de peticiones verbales y telefónicas de acuerdo a las exigencias establecidas en el Decreto 1166/2016. Por otra parte, se requiere asegurar que el plazo de la contratación de personal de apoyo a la gestión en lo relativo a la atención presencial, telefónica y virtual se extienda durante toda la vigencia.



1.2. Distribución de peticiones por canal de recepción

Para el año 2019 se tienen habilitados 12 canales oficiales para el ejercicio de los derechos de participación y petición, 6 virtuales, 4 presenciales y 2 telefónicos, los cuales han quedado definidos en la Carta del Trato Digno 2019.

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

Correo electrónico

Con 967 (35%) el correo electrónico es el canal de mayor preferencia

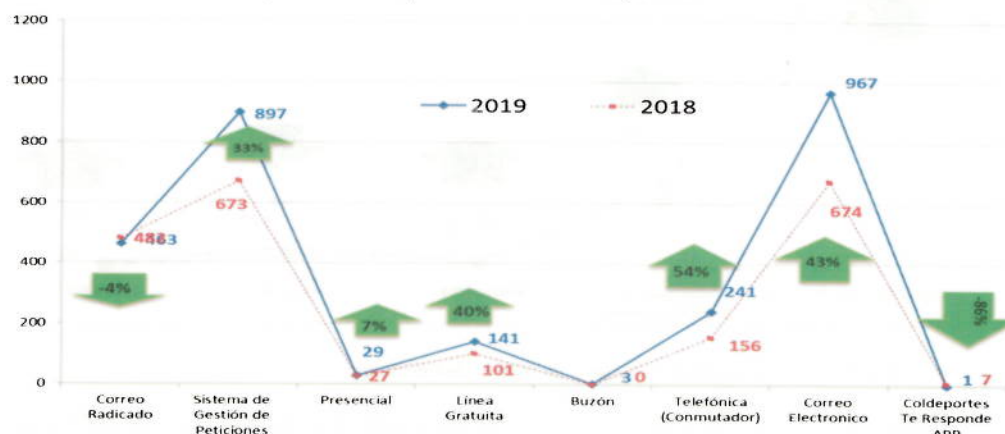
Se evidencia un aumento en el registro de la atención telefónica con relación al mismo periodo de 2018.

Tabla N° 4. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por Canal de Recepción					
Canal	Frecuencia (Enero-Marzo 2019)	Porcentaje	Periodo anterior (Enero-Marzo 2018)	Diferencia	% de Crecimiento
Correo Radicado	463	17%	482	-19	-4%
Sistema de Gestión de Peticiones	897	33%	673	224	33%
Presencial	29	1%	27	2	7%
Línea Gratuita	141	5%	101	40	40%
Buzón	3	0%	0	3	0%
Telefónica (Conmutador)	241	9%	156	85	54%
Correo Electrónico	967	35%	674	293	43%
Coldeportes Te Responde APP	1	0%	7	-6	-86%
Total	2742	100%	2120	622	29%

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

Gráfico N° 2. Derechos de peticiones por canal de recepción



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

Principales observaciones: Continúa la reducción en el uso del correo radicado (-4%). Se incrementó el uso del correo electrónico. Para dar cumplimiento al decreto 1166 de 2016, en el plan de acción del GIT se tiene proyectada la actualización de los protocolos de atención de las peticiones verbales, que impactan los canales telefónicos y presenciales.

Acciones de mejora: Es necesario fortalecer la transparencia activa en página web, con el fin de facilitar el acceso a la información de la entidad y así incentivar la racionalización en la presentación de peticiones y el uso del Sistema de Gestión de Peticiones.



1.3. Distribución por tipo de petición

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

Derechos de Petición

Con 1993 (72,7%) son el tipo de solicitud de mayor frecuencia en la Entidad

Se evidencia un aumento significativo de la solicitud de servicios (200%)

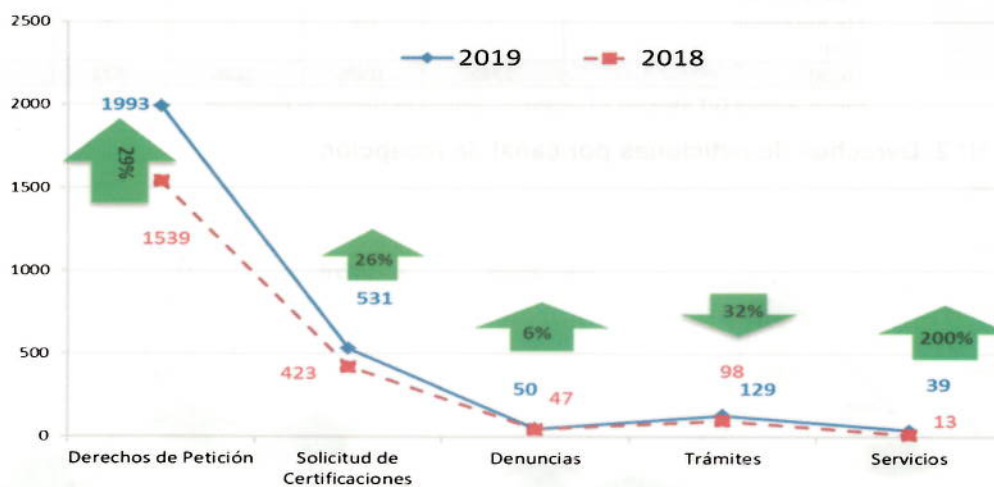
Tabla N° 5. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	Frecuencia (Enero-Marzo 2019)	%	Periodo anterior (Enero-Marzo 2018)	Diferencia	% de Crecimiento
Derechos de Petición	1993	72,7%	1539	454	29%
Solicitud de Certificaciones	531	19,4%	423	108	26%
Denuncias	50	1,8%	47	3	6%
Trámites	129	4,7%	98	31	32%
Servicios	39	1,4%	13	26	200%
TOTAL	2742	100%	2120	622	29%

De las 2742 peticiones, 531 (19,4%) son solicitudes de certificación

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

Gráfico N° 3. Distribución por tipo de Petición



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

Principales observaciones: Se observa un aumento significativo en todos los tipos de peticiones, principalmente en Servicios, Trámites, Petición y Solicitud de Certificaciones. Existe un subregistro con relación a trámites en línea, lo cual requiere un ajuste que permita la centralización de dicho registro y una adecuación en los sistemas de información.

Acciones de mejora: En la actualidad no se registran las solicitudes de trámites en línea, elemento que genera un subregistro institucional, por lo cual se debe generar un plan de trabajo con las dependencias competentes, y las áreas de TICS y Administrativa (gestión documental) para definir los mecanismos de registro unificado.



Estado de derechos de petición

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

87,7% Cerrados

2406 (87,7%) son la cantidad de peticiones cerradas.

Se evidencia una reducción del 4,6 % en peticiones cerradas, con relación al 92.3 % registrado en 2018.

Tabla N° 6. Estado de derechos de petición¹

Petición por Estado						
Estado	(Enero – Marzo 2019)	%	(Enero – Marzo 2018)	%	Variación	% Variación
Cerrado	2406	87,7%	1956	92,3%	450	23%
En trámite	336	12,3%	164	7,7%	172	105%
Total general	2742	100%	2120	100%	622	29%

De las 2742 peticiones, 2406 (87,7%) ya se encuentran cerradas. 336 están en trámite.

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

Índice de variación trimestral

En el primer trimestre de 2019 se registra un aumento del número de peticiones cerradas en comparación con el mismo periodo del año 2018:

**+450
Solicitudes
Cerradas**

Gráfico N° 4. Distribución estado de Petición

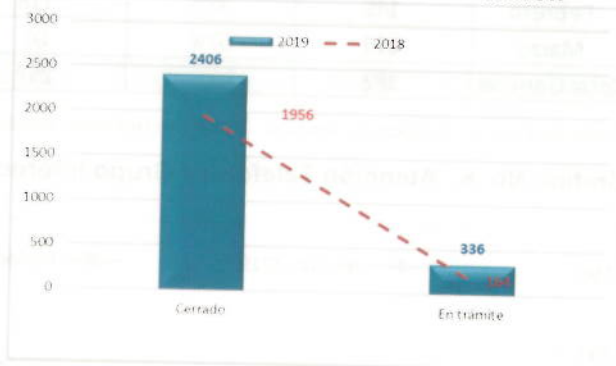


Tabla N° 7. Consulta y evaluación – peticiones cerradas

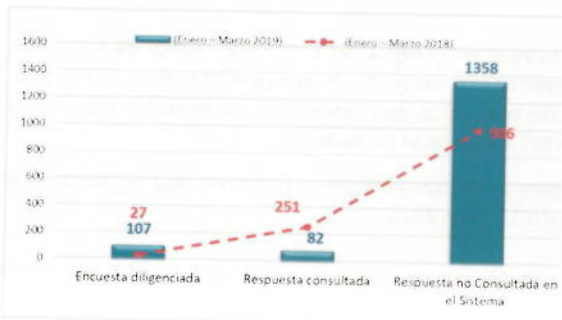
Consulta y evaluación ciudadana					
PETICIÓN POR ESTADO	(Enero – Marzo 2019)	%	(Enero – Marzo 2018)	Variación	% Variación
Encuesta diligenciada	107	7%	27	80	296%
Respuesta consultada	82	5%	251	-169	-67%
Respuesta no Consultada en el Sistema	1358	88%	986	372	38%
Total de Peticiones Cerradas	1547	100%	1264	283	22%

Índice de variación trimestral

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

**+80 (296%) Encuestas
diligenciadas en el
sistema**

Gráfico N° 5. Consulta y evaluación de peticiones cerradas



Observaciones: El porcentaje de encuestas diligenciadas (7%) sobre el total de peticiones presentadas por canales virtuales (1597) es muy bajo aún.

Acciones de mejora: Se requiere establecer estrategias y herramientas tecnológicas para incentivar al ciudadano a diligenciar la encuesta de percepción de calidad, y para habilitar su diligenciamiento cuando la respuesta se realiza por canales distintos a los virtuales.

¹ En trámite: Incluye peticiones sin respuesta, tanto dentro como fuera de términos de ley.



2. GESTIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1. Atención Telefónica

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

Marzo

Con 219 (57%) es el mes de mayor número de llamadas.

Se evidencia un aumento del 49% en llamadas. 125 más que en el mismo trimestre del año 2018.

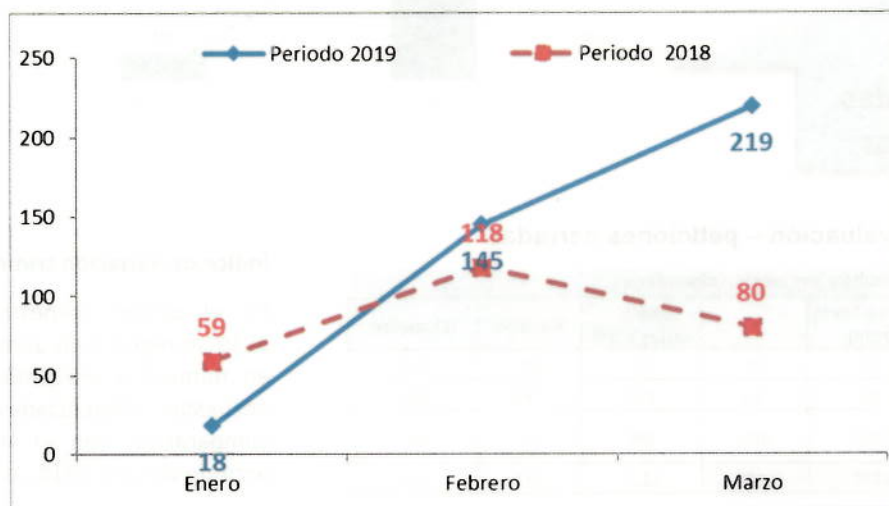
Tabla N° 8. Atención Telefónica Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

ATENCIÓN TELEFONICA					
MES	Periodo 2019	%	Periodo 2018	Diferencia	% de crecimiento
Enero	18	5%	59	-41	-69%
Febrero	145	38%	118	27	23%
Marzo	219	57%	80	139	174%
Total General	382	100%	257	125	49%

De las 2742 peticiones recibidas, 382 (13,9%) corresponden a atenciones telefónicas.

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

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



Índice de variación trimestral

En el mes de marzo de 2019 se registra un aumento de 174%, en comparación con el mismo periodo del año 2018, así:

139
(174%)
Aumento en
Llamadas

Principales observaciones: Se evidencia un aumento significativo en el registro de atención telefónica en el mes de marzo, mes en el cual se inició la ejecución de contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión del Grupo Interno de Trabajo, para dicha labor. Existe un subregistro de atención telefónica, con respecto a las llamadas recibidas a través del conmutador y que no son direccionadas desde recepción al GIT Atención al Ciudadano.

Acciones de mejora: Se debe generar un plan de trabajo para garantizar el registro de la totalidad de llamadas en todos los periodos del año, cumpliendo con lo establecido en el decreto 1166 de 2016.



2.2. Atención presencial Grupo Interno de Trabajo Atención al ciudadano

Para el presente periodo de medición el GIT Atención al Ciudadano realizó un total de 29 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes.

Marzo

Con 22 (76%) es el mes de mayor atención presencial.

Se evidencia un leve aumento del 7% de la atención presencial. 2 atenciones más que en el mismo periodo de 2018.

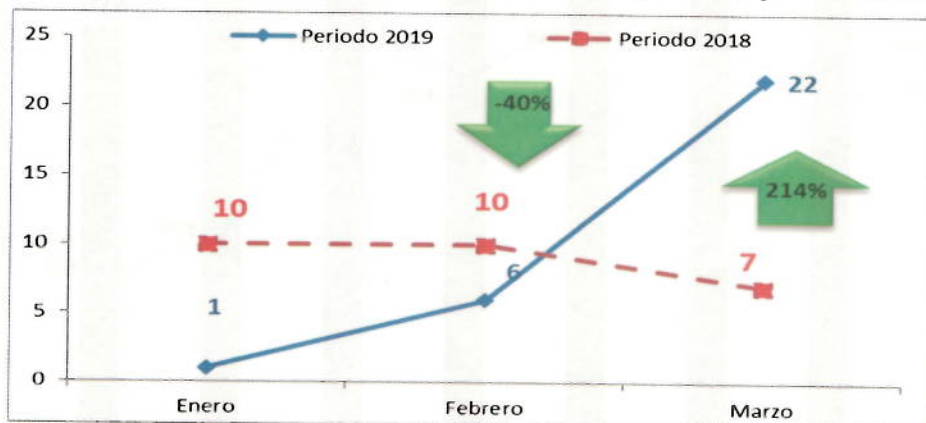
Tabla N° 9. Atención presencial Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	Periodo 2019	Porcentaje	Periodo 2018	Variación	% Variación
Enero	1	3%	10	-9	-90%
Febrero	6	21%	10	-4	-40%
Marzo	22	76%	7	15	214%
Total General	29	100%	27	2	7%

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

De las 2742 peticiones, 29 (1%) corresponden a atenciones presenciales. 2 más que en el mismo periodo de 2018.

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



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

Observaciones:

La baja cantidad de atenciones presenciales en la entidad está vinculada con el hecho de que el Grupo de Atención al Ciudadano y el módulo de atención respectivo se encuentra en una sede distinta a la sede en la que COLDEPORTES presta la mayor parte de sus servicios misionales (CAR).

Adicionalmente, no todos los ciudadanos que acuden a la sede administrativa interactúan con el GIT Atención al Ciudadano, lo cual acentúa el subregistro de atención.

2.3. Buzones

Se realizaron 8 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 se recibieron 3 peticiones para el periodo del 1° de enero hasta el 31 de marzo de 2019. Las peticiones fueron radicadas en la ventanilla única de correspondencia.



INDICADORES DE GESTIÓN

3.1. Indicador: Respuesta oportuna a peticiones.

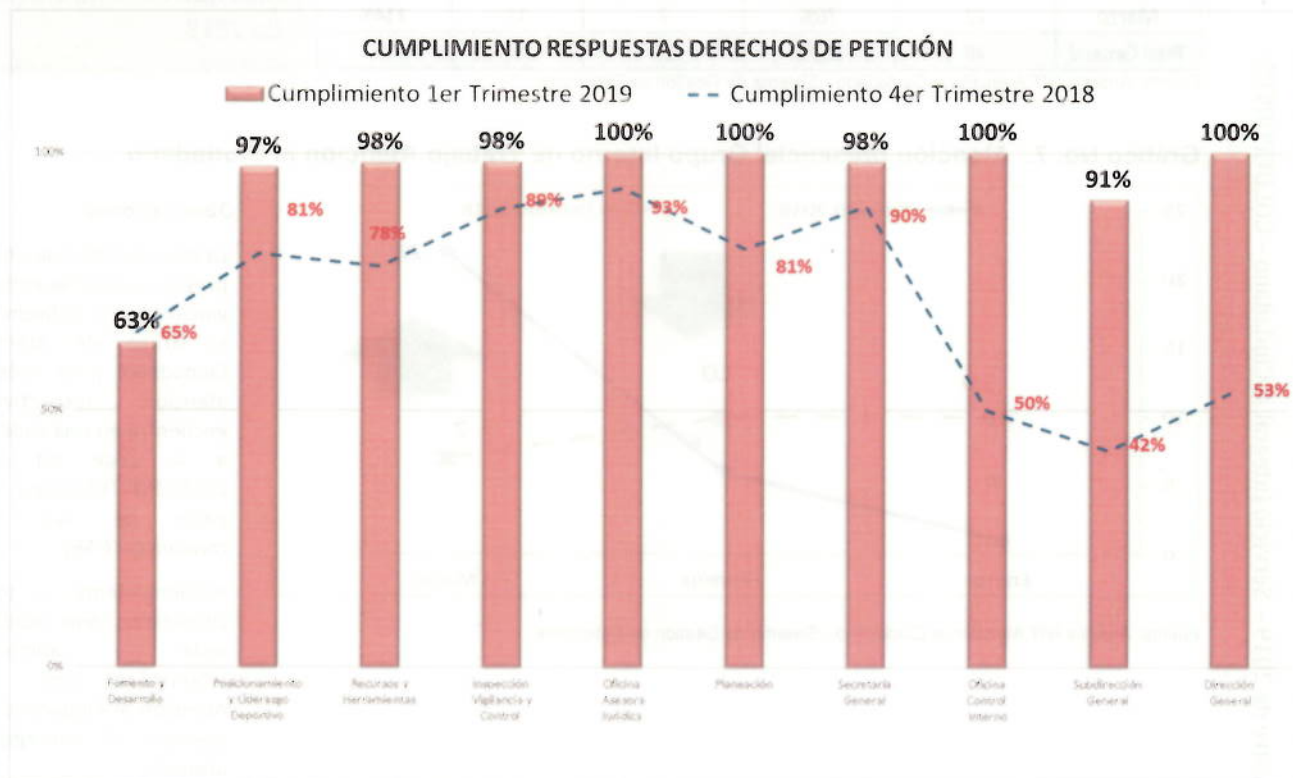
En el primer trimestre de 2019 se recibieron **2742** peticiones, de las cuales **264** se encuentran aún en términos para su trámite oportuno. De las restantes **2478** peticiones, se respondieron dentro de términos **2326** que corresponde al **93,87%**. Sin embargo, **152 (6,13%)** peticiones tienen respuesta fuera de los términos de ley. Se evidencia una mejora de **10,6%** en el indicador de respuesta oportuna.

93,87% Cumplimiento

2326 peticiones se respondieron dentro de los términos

Se evidencia una mejora del **10,6%** en la oportunidad de las respuestas, pasando del **83,3%** del 4to.trimestre de 2018 al **93,87%** actual.

Gráfico 8. Indicador de oportunidad en la respuesta por dependencia



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

Principales observaciones: Se observa una mejora generalizada en la respuesta oportuna a peticiones, siendo la Dirección de Fomento y Desarrollo la única que se encuentra por debajo del 65% en dicho indicador, resultado asociado específicamente al desempeño del Programa SUPÉRATE.

Acciones de mejora: Se requieren acciones de mejora en los Sistema de Información, de tal forma que permita un seguimiento oportuno a la gestión de las peticiones que ingresan a la entidad.

3.1.1. Seguimiento a Peticiones de información.

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se presenta la información relativa a las solicitudes de información, la cual incluye lo relativo a peticiones de información, copia y expedientes, así como certificaciones, así:

- Número de solicitudes recibidas en el trimestre:* 646.
- Traslados por competencias a otras entidades:* Durante el trimestre se identificó la realización de 3 traslados por competencia de acuerdo a los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.
- Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información:* 6,13 días
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:* Durante el trimestre no se identificaron negaciones de acceso a la información pública de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014.
- Observaciones:* Si bien no se encontraron negaciones de acceso a la información, se encontraron 5 peticiones de información en estado Trámite, por fuera de los términos de ley.

Los datos aportados aquí se basan en la base de datos de seguimiento elaborada a partir de la información extraída del Sistema de Gestión de Peticiones y del Sistema de Gestión Documental, y de acuerdo a los resultados y alcances de la verificación realizada.

Acciones de mejora: Se requiere adecuar las herramientas tecnológicas para identificar con claridad el carácter de las respuestas a las solicitudes de información, con el fin de aumentar la fidelidad del reporte de las decisiones de negación de acceso a la información.

Se requiere igualmente mejorar la clasificación de las peticiones al momento del ingreso, ya que de manera frecuente se clasifican como consultas las peticiones de información, con lo que se impacta en el tiempo de respuesta al ciudadano.

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

92,41% Verificación

1235 (45,04%) Peticiones con verificación dentro o fuera de términos.

1299 (47,38%) son peticiones que no requieren verificación, ya que el sistema los reporta dentro de los términos.

Tabla 10. Verificación de peticiones.

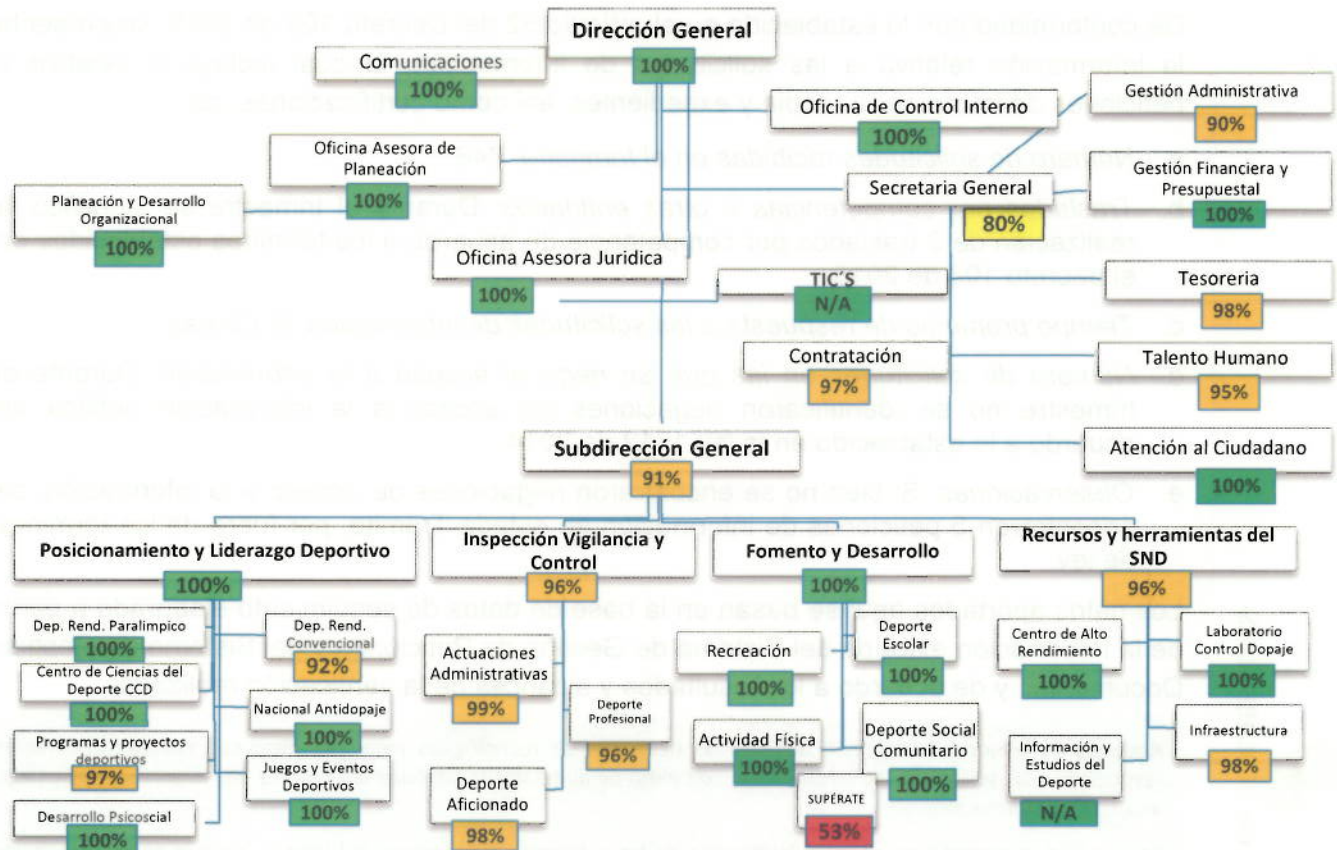
Estado Verificación	Enero – marzo 2019		Octubre-diciembre 2018	
	Total	%	Total	%
NO REQUIERE VERIFICACIÓN	1299	47,37%	1058	74,35%
VERIFICADO	1235	45,04%	163	11,45%
NO VERIFICADO	208	7,59%	202	14,20%
Total general	2742	100%	1423	100%

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

Del total de peticiones que requieren verificación (1443), se realizó la verificación manual del **85,59 %**, equivalente a 1235 peticiones.



Gráfico 9. Análisis de oportunidad en la respuesta por dependencias



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

Principales observaciones: En el análisis de los grupos de trabajo de la entidad, se observa que hay 38 grupos que son responsables de responder los derechos de petición. Se destaca que **24 (63,15%)** Grupos de Trabajo cumplen en responder el **100%** de los derechos de peticiones **dentro de los términos de ley**. Se evidencia un aumento del 45% en los grupos que logran el 100%, en comparación con el trimestre anterior. Adicionalmente, se observa que **13 (34,2%)** de los grupos de trabajo se encuentran en la franja de cumplimiento del **90% al 99%** y como elemento de principal intervención se resalta que DOS (2) grupos de trabajo (7,2%) **correspondiente a la Secretaría General y el Programa SUPÉRATE** tienen un **cumplimiento por debajo del 90%**, siendo el de más atención el Programa SUPÉRATE, con un desempeño inferior al 60%.

Esto evidencia una necesidad de continuar con el seguimiento y reporte a las áreas para que no desmejoren su desempeño, ya que pone en riesgo jurídico a la entidad. Se observó una recuperación en la tendencia positiva que venían presentando los grupos.

Acciones de mejora: se deben analizar estrategias que permitan llegar a la meta de cumplimiento del 100% en la respuesta oportuna. Si bien existe una mejora, la meta de la entidad es lograr el 100%.

3.3. Indicador: Seguimiento a derechos de petición con estado En Trámite

Para el actual trimestre se evidenció que están abiertas 336 peticiones, **29 (9,4%) más** que en el trimestre anterior (307). Porcentualmente, representan el 12,3%.

336 Peticiones en trámite

12,3% sobre el total del trimestre (2742).

Se requiere desarrollar un Plan de Trabajo para realizar el seguimiento a las peticiones en trámite de los periodos anteriores, con el objetivo de verificar el cierre del 100% de las peticiones

3.4. Indicador: percepción de la calidad de las respuestas de los derechos de petición

A continuación se presenta la **percepción general** sobre las respuestas de los derechos de petición, con base en las encuestas diligenciadas por los ciudadanos una vez han recibido respuesta a su petición, por canales virtuales, así:

68,2%
Percepción +

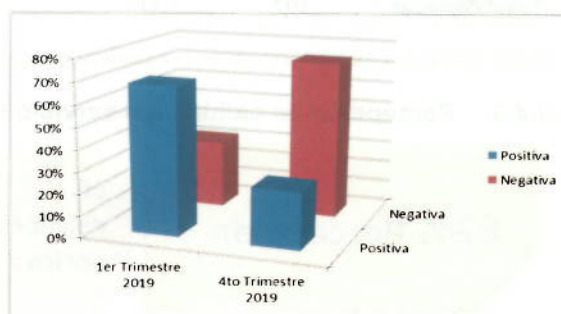
107 encuestas diligenciadas, equivalentes al 6,92% de las peticiones recibidas por medios virtuales y efectivamente respondidas por la entidad.

Se evidencia un aumento en la percepción positiva, pasando de 58.6% en el anterior trimestre al 68,2%

Tabla 11. Evaluación de la percepción de la calidad

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	169	52,6%
Bueno	50	15,6%
Regular	51	15,9%
Malo	51	15,9%
Total Respuestas	321	100%

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



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

74%Percepción +

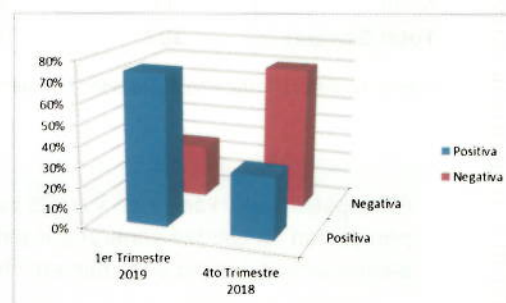
79 (74%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

Se evidencia una mejora de la percepción positiva, pasando de 63% del trimestre anterior a 74%.

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

El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del servidor público		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	64	60%
Bueno	15	14%
Regular	11	10%
Malo	17	16%
Total General	107	100%

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





3.4.2. Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

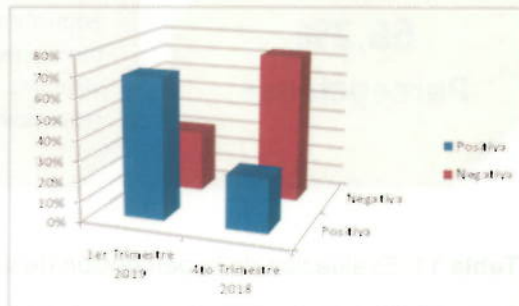
69% Percepción +

74 (69%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

Se evidencia una tendencia de crecimiento del 10% pasando del 59% de percepción positiva en el 4to trimestre de 2018, al 69% actual.

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

La claridad y precisión en la respuesta		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	54	50%
Bueno	20	19%
Regular	16	15%
Malo	17	16%
Total General	107	100%



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

3.4.3. Percepción de calidad del servicio (Satisfacción).

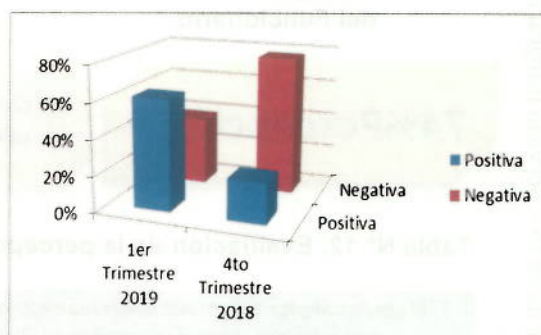
62% Percepción +

66 (62%) encuestas diligenciadas con calificación positiva

Se evidencia una mejora del 9% de la percepción positiva, pasando de 53% en el anterior trimestre al 62% actual.

Tabla N° 14. Evaluación de la percepción de la calidad frente a la satisfacción general en la respuesta.

Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta		
RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	51	48%
Bueno	15	14%
Regular	24	22%
Malo	17	16%
Total General	107	100%



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

Principales observaciones: Para el cuarto trimestre, se evidencia un aumento en la evaluación en el indicador de percepción de calidad general por parte de los usuarios que reciben las respuestas a los derechos de petición en la página web, así como en la percepción positiva.

Acciones de mejora: Reiteramos la necesidad de diseñar una estrategia para aumentar la cantidad de usuarios que diligencian la encuesta, ya que en la actualidad se evidencia que muy pocas ciudadanos lo hacen.



IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

En el primer trimestre del 2019 se recibió una (1) solicitud de medición de percepción de calidad en el servicio, la cual se encuentra programada para el mes de abril, y se realizará de acuerdo a lo definido en el procedimiento de medición de percepción de calidad en trámites, servicios y productos.

Principales observaciones: En la actualidad no se logra la cobertura total de la medición de percepción de calidad en el servicio de todas las actividades potenciales de medición de acuerdo al cronograma de actividades institucionales definidas en el plan de acción 2019 de la entidad.

Acciones de mejora: Se requiere la actualización del procedimiento de medición de la percepción de calidad en el servicio, que incorporen estrategias dirigidas a lograr la plena implementación de dicho procedimiento, así como un compromiso permanente de las dependencias para dicho efecto.

Así mismo, se requiere una decisión estratégica de la entidad para fortalecer sus procesos de planeación y evaluación de políticas, planes y programas a partir de la valoración que la ciudadanía hace de la gestión de la entidad a través de los mecanismos de participación ciudadana.

5. SALIDAS NO CONFORMES

- **Salidas no conformes encuestas diligenciadas**

Durante el 1er trimestre se realizó seguimiento a las 107 encuestas diligenciadas por los ciudadanos luego de recibir respuesta a sus peticiones por parte de la entidad, de las cuales el 31,8% presentaron calificación negativa por parte de los ciudadanos. Una vez analizados 28 comentarios de encuestas calificadas de manera negativa, se encontró que ninguna obedecía a salida no conforme (respuestas incompletas, respuestas equivocadas, respuesta fuera de términos, respuestas no claras). Dichos comentarios estuvieron relacionados con imposibilidad de acceso a su respuesta por dificultades del sistema de peticiones.

- **Salidas no conformes por quejas y reclamos**

Revisando las quejas y reclamos que se radicaron en el primer trimestre se encontró una salida no conforme de queja del ciudadano por no recibir respuesta. Una vez analizado se evidenció que la respuesta no había sido digitalizada, por lo cual el peticionario nunca pudo acceder a ella. Por lo anterior, se envió a la dependencia responsable el formato **SI-FR-001 - Control de servicios y trámites no conforme**, a través del cual se debe realizar la acción correctiva y devolver dicho formato diligenciado al GIT Atención al Ciudadano como evidencia.

6. CAPACITACIONES INTERNAS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

Se realizaron 7 capacitaciones de inducción individual a los funcionarios que ingresaron a la entidad en el primer trimestre de 2019.



- Nombre de la capacitación: **Capacitación sobre derechos de petición.**

Se realizó capacitación sobre derechos de petición el 12/02/2019 con la asistencia de 23 servidores públicos.

Principales observaciones: Se evidencia la necesidad de diseñar una estrategia de capacitación y fortalecimiento de la cultura de servicio, ya que en el trimestre reportado no se logró la cobertura total en la participación de las diferentes áreas en las jornadas de capacitación y sensibilización que desarrolla el grupo interno de trabajo para el desarrollo de la cultura del servicio.

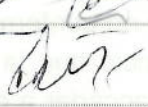
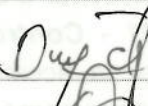
Acciones de mejora: Se requiere el diseño del *Modelo para el desarrollo de la cultura de servicio*, que permita establecer las necesidades de formación y la definición de estrategias para el desarrollo de esta actividad misional institucional. Se deben definir indicadores de impacto de las jornadas de capacitación que desarrolla el Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano.

ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

En el primer trimestre de 2019, se ajustó el plan de acción 2019, de acuerdo a los requerimientos de la Oficina Asesora de Planeación. En éste se tomó como base los requerimientos del MIPG definidos para las políticas de servicio integral al ciudadano, participación ciudadana y transparencia y acceso a la información pública.

Así mismo, con el fin de atender las dificultades presentadas con relación al Sistema de Gestión de Peticiones, en cuanto a la integración con el Sistema de Gestión Documental y a la confiabilidad de los reportes generados, se han realizado gestiones con el GIT TICS y el GIT Gestión Administrativa con el fin de mejorar las herramientas tecnológicas dispuestas para la recepción, trámite y seguimiento de las peticiones presentadas a la entidad.

Original firmado por:

Revisó y Aprobó:	Claudia Marcela Chávez Sanmiguel – Secretaria General.	
Revisó:	Beatriz Restrepo Martínez/ Coordinadora /GIT Atención al Ciudadano.	
Elaboró:	Harold René Gamba Hurtado / Profesional Especializado / GIT Atención al Ciudadano	
	Alfonso Medina Cepeda/ Profesional Universitario / GIT Atención al Ciudadano	
	Deisy Lucero Serrato Aldana / Contratista / GIT Atención al Ciudadano	
	Osman Augusto Moreno Lopez / Contratista / GIT Atención al Ciudadano	