Informe de Gestión

Primer Trimestre 2016

Secretaría General

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

2016

INFORME DE GESTIÓN

Primer Trimestre 2016

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano - Secretaría General

ANDRES BOTERO PHILLIPSBOURNE

Director

ALEXANDRA HERRERA VALENCIA

Secretaría General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL

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
COTECNA
No. SG-2013004580 A-H

INTRODUCCIÓN

El sistema de Atención al Ciudadano se creó en el Instituto del Deporte 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.

Las peticiones 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

RESULTADOS GESTIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

1. PETICIONES

El reporte generado por el Sistema de Gestión de Peticiones registró para el trimestre, comprendido entre los meses de Enero a Marzo de 2016 un total de **1594** peticiones es decir, se dio aumento en la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **57 %** (579 peticiones más) comparado con el mismo trimestre del año anterior, pasando de **1015** a **1594** peticiones.

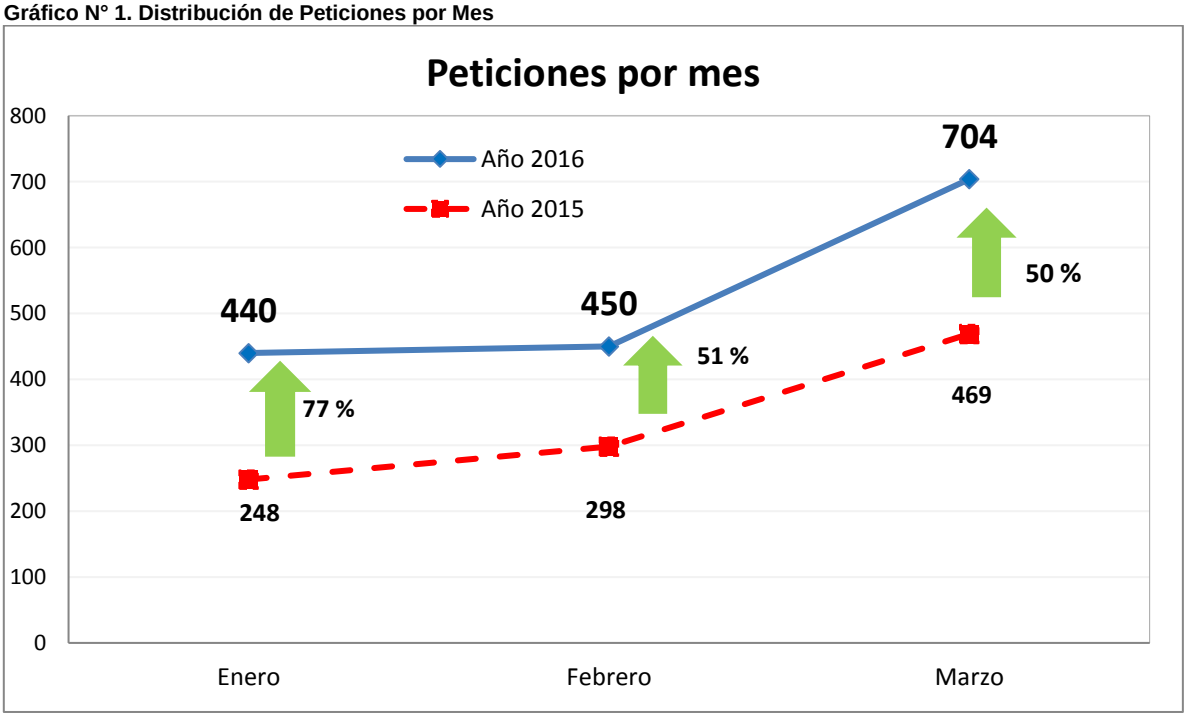
1.1. Distribución de Peticiones por Mes

Tabla N° 1. Distribución de Peticiones por Mes

Distribución de Peticiones por Mes					
Mes	**Frecuencia (Enero – Marzo 2016)**	**%**	**Período anterior (Enero – Marzo 2015)**	**Diferencia**	**% Crecimiento**
Enero	440	28%	248	192	77%
Febrero	450	28%	298	152	51%
Marzo	704	44%	469	235	50%
Total	**1594**	**100%**	**1015**	**579**	**57%**

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 **Marzo,** con una frecuencia de **704** peticiones, equivalente al **44%** del total de las peticiones presentadas en el período.

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

1.2. Peticiones por canal de recepción

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

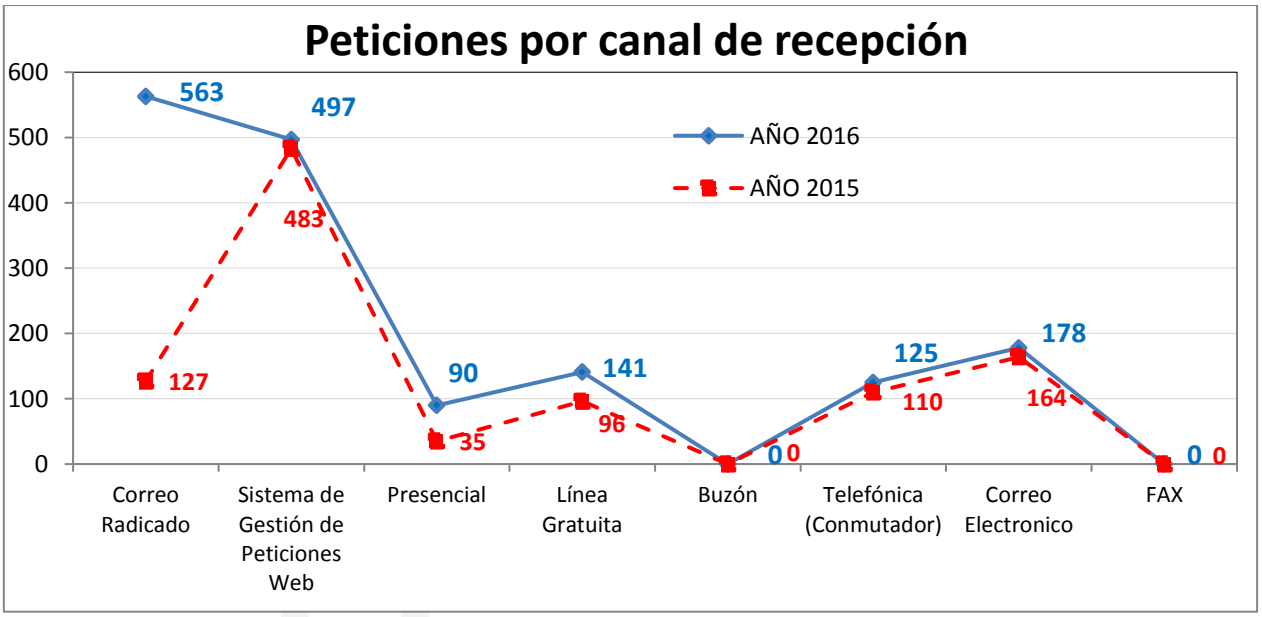
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el Correo Radicado, donde fueron recibidas **563** peticiones**,** correspondientes al **35%,** seguido del Sistema de Gestión de Peticiones Web, registrando **497** solicitudes, que corresponde al **31%.** Estos datos evidencian 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.

Tabla N° 2. Peticiones por canal de recepción

Peticiones por canal de recepción					
Canal	**Frecuencia (Enero – Marzo 2016)**	**%**	**Periodo anterior (Enero – Marzo 2015)**	**Diferencia**	**% de Crecimiento**
Correo Radicado	**563**	**35%**	127	436	**343%**
Sistema de Gestión de Peticiones Web	497	31%	483	14	3%
Presencial	90	6%	35	55	157%
Línea Gratuita	141	9%	96	45	47%
Buzón	0	0%	0	0	0%
Telefónica (Conmutador)	125	8%	110	15	14%
Correo Electrónico	178	11%	164	14	09%
Fax	0	0%	0	0	0%
Total	1594	100%	**1015**	579	**57%**

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

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

1.3. Distribución por tipo de Petición

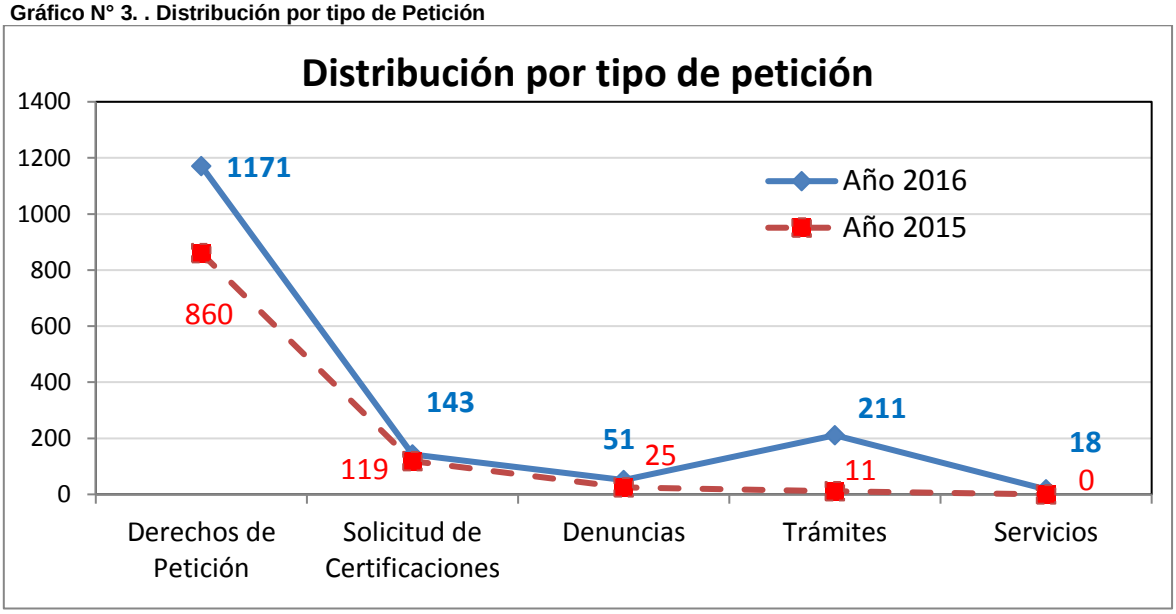
La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de petición.

Tabla N° 3. Distribución por tipo de Petición

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	**Frecuencia (Enero – Marzo 2016)**	**%**	**Frecuencia (Enero – Marzo 2015)**	**Diferencia**	**% Crecimiento**
Derechos de Petición	1171	73,5%	860	311	36%
Solicitud de Certificaciones	143	9,0%	119	24	20%
Denuncias	51	3,2%	25	26	104%
Trámites	211	13,2%	11	200	1818%
Servicios	18	1,1%	0	18	180%
TOTAL	**1594**	**100%**	**1015**	**579**	**57%**

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 **1171,** siendo el tipo de petición de mayor porcentaje, representando el **73.5%** 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. Derechos de Petición por Dependencia

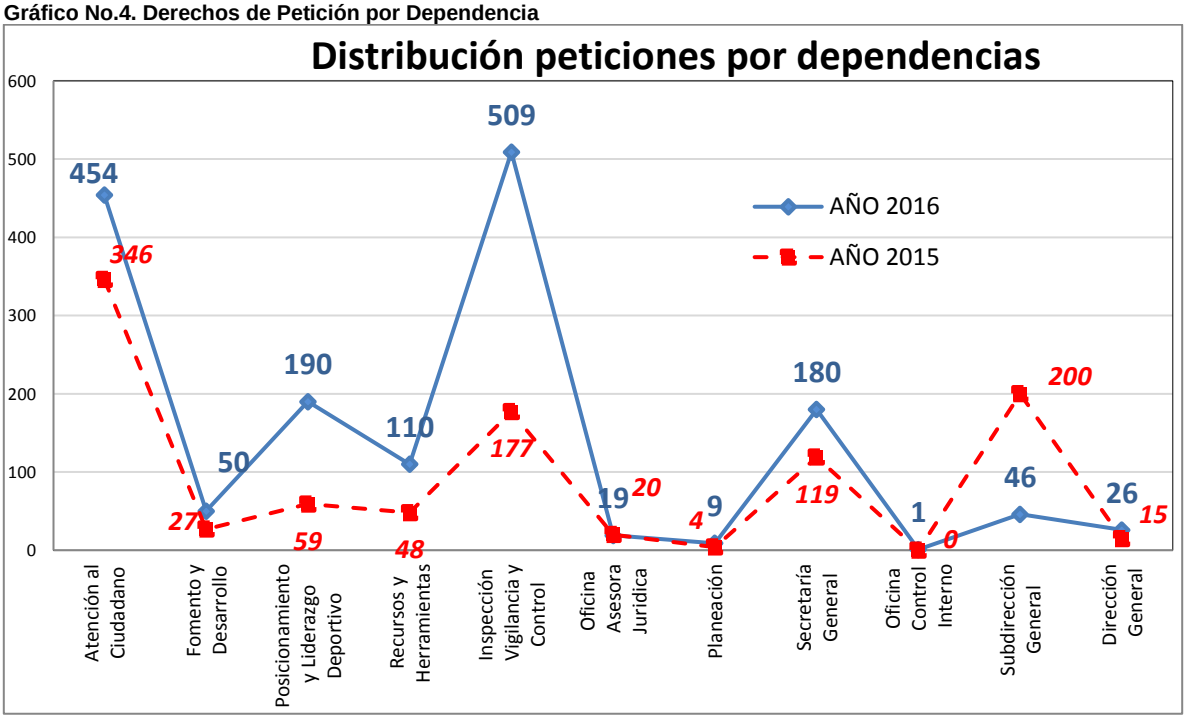
A continuación se muestra la distribución de las peticiones por área responsable de gestionar su respuesta.

Tabla No 4. Derechos de Petición por Dependencia

Peticiones por dependencia					
Dependencia	**Frecuencia** (Enero – Marzo 2016)	**%**	Periodo anterior (Enero – Marzo 2015)	**Diferencia**	% de crecimiento
Atención al Ciudadano	454	28,5%	346	108	31%
Fomento y Desarrollo	50	3,1%	27	23	85%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	190	11,9%	59	131	222%
Recursos y Herramientas	110	6,9%	48	62	129%
Inspección Vigilancia y Control	509	31,9%	177	332	188%
Oficina Asesora Jurídica	19	1,2%	20	-1	-5%
Oficina Asesora de Planeación	9	0,6%	4	5	125%
Secretaría General	180	11,3%	119	61	51%
Oficina Control Interno	1	0,1%	0	1	200%
Subdirección General	46	2,9%	200	-154	-77%
Dirección General	26	1,6%	15	11	73%
Total general	**1594**	**100,0%**	1015	579	57%

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

Gráfico No.4. Derechos de Petición por Dependencia



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

Las oficinas que mayores requerimientos recibieron para brindar respuesta durante el trimestre fueron: Inspección Vigilancia y Control con **509,** correspondiente al **31,6%** y con

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

un crecimiento del **185 %,** seguido por el Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano con el **28,8%,** correspondiente a **459** peticiones, con un crecimiento del **33 %**, en comparación con el mismo periodo del año anterior. Se observa una disminución significativa de la peticiones gestionadas por la Subdirección General, quienes se encargan de liderar el programa Supérate Intercolegiados, por lo cual se realizará seguimiento a esta dependencia.

1.5. Estado de Derechos de Petición

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recepcionadas en el trimestre, con corte al 30 de mayo de 2016.

Tabla N° 5. Estado de Derechos de Petición

Petición por Estado		
PETICIÓN POR ESTADO	**TOTAL**	**PORCENTAJE**
Cerrado	1401	88%
En trámite	193	12%
Total general	**1594**	**100%**

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

La tabla N° 6 muestra de acuerdo a lo reportado por el Sistema de Gestión de Peticiones, que de las **1401** solicitudes cerradas, **185 (14%)** 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); lo que indica una disminución del **9%** en comparación con el trimestre anterior, donde se consultó la respuesta a 204 solicitudes.

Tabla N° 6. Estado peticiones cerradas

Estado peticiones cerradas		
PETICIÓN POR ESTADO	**TOTAL**	**PORCENTAJE**
Encuesta diligenciada	51	4%
Respuesta consultada	134	10%
Respuesta no Consultada en el Sistema	1216	87%
Total de Peticiones Cerradas	**1401**	**100%**

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

La misma tabla muestra que de las **1401** peticiones reportadas en el sistema como cerradas, **51** (4%) 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 primer 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

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° 7 Dirección General.

Dirección General I - 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Derechos de Petición	Consulta	1	3,8%
	Petición	**18**	**69,2%**
	Petición de congresista	4	15,4%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	1	3,8%
	Petición gubernamental	2	7,7%
Total general		**26**	**100,0%**

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 **18 (69,2%).**

2.2. Secretaría General

Tabla N° 8 Secretaria General

Secretaria General I - 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Denuncias	Denuncias	1	0,6%
Derechos de Petición	Consulta	8	4,4%
	Petición	**42**	**23,3%**
	Petición de Información, copias y/o expedientes	2	1,1%
	Petición gubernamental	1	0,6%
	Queja	2	1,1%
Solicitud de Certificaciones	**Certificación de contrato**	**98**	**54,4%**
	Certificación de ingresos y retenciones	6	3,3%
	Certificación de Salarios	4	2,2%
	Certificación Laboral (Ex funcionarios)	10	5,6%
	Certificado de relación de pagos	2	1,1%
	Otras certificaciones	4	2,2%
Total general		**180**	**100%**

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

El tipo de Derecho de Petición de mayor trámite por la Secretaría General para el actual trimestre es la solicitud de **certificaciones de contrato** con un total de **98 (54,4%).**

2.3. Oficina Asesora de Planeación

Tabla N° 9 Oficina Asesora de Planeación

Oficina Asesora de Planeación I - 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Derechos de Petición	Consulta	4	44,4%
	Petición	4	44,4%
	Petición gubernamental	1	11,1%
Total general		**9**	**100,0%**

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 **4 (44,4%).**

2.4. Oficina Asesora Jurídica

Tabla N° 10. Oficina Asesora Jurídica

Oficina Asesora Jurídica I - 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Derechos de Petición	Consulta	3	15,8%
	Petición	13	68,4%
	Petición de congresista	1	5,3%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	2	10,5%
Total general		**19**	**100,0%**

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 **13 (68,4%).**

2.5. Oficina de Control Interno

Tabla N° 11. Oficina Asesora Jurídica

Oficina de Control Interno I - 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Derechos de Petición	Petición gubernamental	1	100,0%
Total general		**1**	**100,0%**

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

Para el actual semestre solo se trámite una petición por la Oficina de control Interno.

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

2.6. Subdirección General

Tabla N° 12. Subdirección General

Subdirección General I - 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Denuncias	Denuncias	4	8,7%
Derechos de Petición	Consulta	4	8,7%
	Petición	21	45,7%
	Petición gubernamental	1	2,2%
	Queja	8	17,4%
	Reclamo	5	10,9%
	Sugerencia y/o recomendación	1	2,2%
Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	2	4,3%
Total general		**46**	**100,0%**

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 **21 (45,7%).**

2.7. Dirección de Inspección Vigilancia y Control

Tabla N° 13 Dirección de Inspección Vigilancia y Control.

Dirección de Inspección Vigilancia y Control I - 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Denuncias	Denuncias	32	6,3%
Derechos de Petición	Consulta	121	23,8%
	Copias	1	0,2%
	Felicitación y/o reconocimiento	1	0,2%
	Petición	**145**	**28,5%**
	Petición de Información, copias y/o expedientes	37	7,3%
	Queja	19	3,7%
	Sugerencia y/o recomendación	2	0,4%
Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	5	1,0%
Trámites	Certificado de Existencia y Representación Legal	11	2,2%
	Inscripción de Miembros Federación Deportiva	3	0,6%
	Inscripción de Reformas Estatutarias	1	0,2%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	4	0,8%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	16	3,1%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones	1	0,2%
	Registro de Libros Federación y clubes	4	0,8%
	Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	12	2,4%
	Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones	9	1,8%
	Renovación reconocimiento deportivo ligas	**76**	**14,9%**
	Verificación de Procedencia de Capitales	9	1,8%
Total general		**509**	100,0%

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

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 **145 (28,5%).** De igual forma el trámite de mayor frecuencia es el de **Renovación reconocimiento deportivo ligas** con un total de **76 (14,9%).**

2.8. Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Tabla N° 14 Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo Primer Trimestre 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Denuncias	Denuncias	3	1,6%
Derechos de Petición	Consulta	15	7,9%
	Petición	**83**	**43,7%**
	Petición de Información, copias y/o expedientes	4	2,1%
	Petición gubernamental	1	0,5%
Servicios	Análisis de muestras nacionales e internacionales	3	1,6%
	Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	2	0,5%
	Cofinanciación a Organismos del Sector Asociado	3	1,6%
	Valoración Multidisciplinaria CCD	1	0,5%
Solicitud de Certificaciones	Deportista Apoyado o Glorias del Deporte	4	2,1%
	Otras certificaciones	3	1,6%
Trámites	**Autorización de exención de impuestos**	**47**	**24,7%**
	Autorización de uso terapéutico de Sustancias	6	3,2%
	Incentivo a medallistas y entrenadores	1	0,5%
	Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia	1	0,5%
	Licencia Remunerada a Deportistas	13	6,8%
	Permiso a estudiantes para representar al país	1	0,5%
Total general		**191**	**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 **83 (43,7%).** De igual forma el trámite de mayor frecuencia es el de **Autorización de exención de impuestos** con un total de **47 (24,7%).**

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° 15 Dirección de Fomento y Desarrollo

Dirección de Fomento y Desarrollo I – 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Denuncias	Denuncias	1	2,0%
Derechos de Petición	Consulta	8	16,0%
	Petición	34	68,0%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	2	4,0%
	Petición gubernamental	1	2,0%
	Queja	1	2,0%
Servicios	Concepto Técnico CONPES 181 de 2015	2	4,0%
Solicitud de Certificaciones	Otras certificaciones	1	2,0%
Total general		**50**	**100,0%**

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 **34 (68%).**

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

Tabla N° 16 Dirección de Fomento y Desarrollo

Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte I - 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Denuncias	Denuncias	3	2,7%
Derechos de Petición	Consulta	12	10,9%
	Petición	80	72,7%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	4	3,6%
	Queja	3	2,7%
	Sugerencia y/o recomendación	1	0,9%
Servicios	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	6	5%
Total general		**109**	**100,0%**

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 **80 (72,7%).**

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° 17 Tipos de petición grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano I - 2016			
Tipo derecho de petición	**Tipo**	**Total**	**%**
Denuncias	Denuncias	7	1,5%
Derechos de Petición	**Consulta**	**395**	**87,0%**
	Petición	50	11,0%
	Petición de Información, copias y/o expedientes	1	0,2%
	Queja	1	0,2%
Total general		**454**	**100,0%**

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 **395 (87,0%).**

3.2. Atención Telefónica

Durante el período objeto del presente informe, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió **266** llamadas, se registran como principales motivos de las mismas la solicitud de información sobre escuelas deportivas y datos de Federaciones, ligas e institutos departamentales y/o distritales, así como información sobre el programa Supérate Intercolegiados.

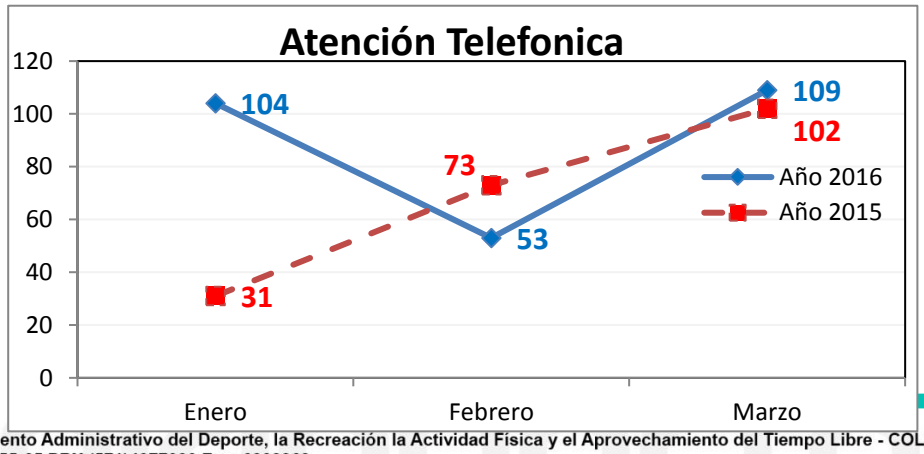
En cuanto al período de recepción de las llamadas, estas se atendieron como se referencia en la siguiente tabla:

Tabla N° 18 Atención Telefónica grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

Atención Telefónica					
MES	**Periodo 2016**	**Porcentaje**	**Periodo anterior 2015**	**Diferencia**	**% crecimiento**
Enero	104	39%	31	73	235%
Febrero	53	20%	73	-20	-27%
Marzo	109	41%	102	7	7%
Total General	**266**	100%	206	60	29%

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

Gráfico No.5



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

De acuerdo a la medición se observó un aumento en el registro de las llamadas del **29%**, pasando de **206** llamadas en el mismo periodo del año anterior a **266** en este trimestre.

3.4. Atención Presencial

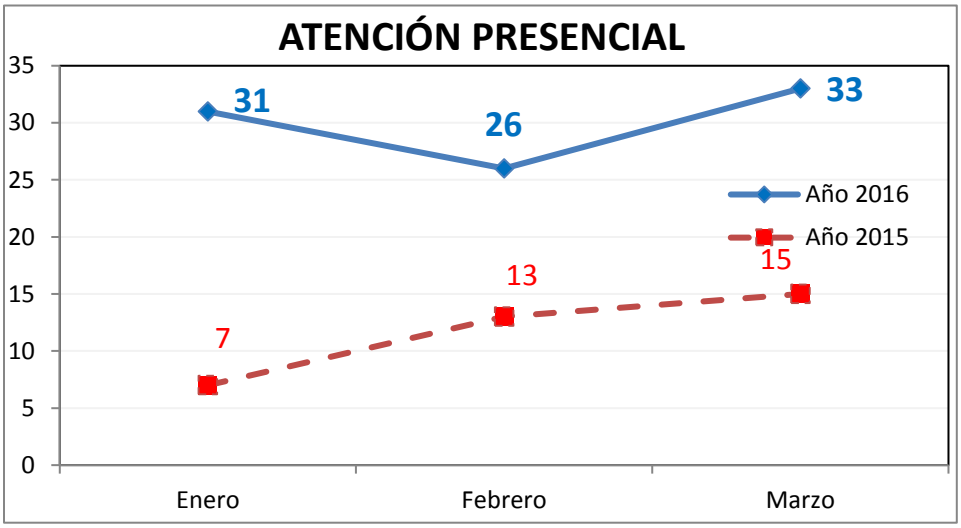
Para el presente período de medición el GIT de Atención al Ciudadano realizó un total de 90 atenciones presenciales en la sede principal de Coldeportes. Lo cual corresponde al **6%** del total de las atenciones registradas y se evidencia un incremento significativo (55) en comparación con las atenciones presenciales del mismo periodo del año anterior.

Tabla N° 19. Atención presencial grupo interno de trabajo de atención al ciudadano

ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	**Periodo 2016**	**Porcentaje**	**Periodo anterior 2015**	**Diferencia**	**% de crecimiento**
Enero	**31**	**12%**	**7**	**24**	**343%**
Febrero	26	10%	13	13	100%
Marzo	33	12%	15	18	120%
Total General	**90**	34%	35	55	157%

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

Gráfico No. 6



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.

3.5. Buzones

Se realizaron 11 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 Enero de 2016 hasta el 31 de Marzo 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. OTRAS ACTIVIDADES EN LA GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

- **Integración del Sistema Integrado de Gestión de Derechos y el Sistema de Gestión Documental GESDOC**

El grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano acompañó el proyecto de integración del sistema de gestión documental y el sistema de gestión de peticiones con el cual se busca el mejoramiento de la recepción, trámite, seguimiento y gestión integral de las peticiones de la Entidad para brindar una mayor claridad, seguridad y posibilidad de seguimiento en línea a los ciudadanos que ejercen en Coldeportes sus derechos de petición y de participación por los diferentes canales habilitados.

Grafica 1. Pantallazo de ingreso de la petición

En el proyecto de integración, los sistemas de información surtieron una serie de pruebas y de adecuaciones, con lo que se busca la optimización de los recursos informáticos y la eliminación de reprocesos en el manejo documental de las peticiones.

Grafica 2. Pantallazo módulo de consulta en línea.

Adicional la integración genera mayor seguridad jurídica a la Entidad y a los funcionarios, ya que a partir del 14 de marzo de 2016 las peticiones cuentan con un solo radicado de entrada acompañado con un código de seguridad para su consulta por la página Web y a partir de esta fecha todas las respuestas de la Entidad son emitidas con un número de radicado de salida y su trámite integral estará respaldado por el sistema de gestión documental GESDOC, en donde quedará almacenado en línea tanto los documentos de ingreso de la petición como las respuestas a las mismas.

Con esta integración los funcionarios cuentan un solo sistema de información por el cual pueden gestionar las respuestas a los Derechos de petición, solicitudes de certificación, denuncias, trámites y servicios y que a su vez los ciudadanos puedan realizar seguimiento en línea del trámite de sus peticiones y tener una respuesta soportada por el manejo formal de sus comunicaciones de salida.

Grafica 3. Respuesta a petición con número de radicado

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

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

En el primer trimestre del 2016 actualidad se encuentran en la fase de consolidación de 8 informes de los estudios de percepción realizados y 3 fueron entregados a las áreas solicitantes y están pendientes de su publicación en la página de la Entidad. El informe anual de percepción de la calidad en el servicio se consolidara luego de finalizar los informes pendientes.

Tabla N° 20. Estudios de percepción de la calidad en el servicio vigentes.

Nombre del Evento	Dependencia Organizadora	Fecha de Inicio	Lugar	Estado
Capacitación Administración Deportiva	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Diciembre	Pereira - Risaralda	Informe en desarrollo
Capacitación Administración Deportiva	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Diciembre	Turbaco - Bolívar	Informe en desarrollo
Capacitación Administración Deportiva	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Noviembre	Tunja - Boyacá	Informe en desarrollo
Diplomado "Deporte Social Comunitario y recreación un medio para la inclusión de personas con discapacidad"	Dirección de Fomento y Desarrollo - GIT Deporte, Social, Comunitario.	Mayo - Agosto	Virtual	Informe en desarrollo
II Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario	Dirección de Fomento y Desarrollo - GIT Deporte Social, Comunitario.	Agosto	Bogotá DC	Informe en desarrollo
XX Juegos Deportivos Nacionales	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Noviembre	Tolima, Choco, Cali, Ubaté, Bogotá	Entregado Pendiente Publicación
IV Juegos Deportivos Paranacionales	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Noviembre - Diciembre	Tolima, Cali	Informe en desarrollo
VII Juegos del Litoral Pacifico	Dirección de Fomento y Desarrollo - GIT Deporte, Social, Comunitario.	Diciembre	Buenaventura - Valle del Cauca	Informe en desarrollo
XXIV Campamento Nacional Juvenil	Dirección de Fomento y Desarrollo - GIT Recreación	Noviembre	Pereira - Risaralda	Entregado Pendiente Publicación
Encuentro Nacional De Programas HEVS	Dirección de Fomento y Desarrollo - GIT Actividad Física	Diciembre	Melgar - Tolima	Entregado Pendiente Publicación
Capacitación Administración Deportiva	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Septiembre	Barranquilla - Atlántico	Entregado Pendiente Publicación
Total				**13 Eventos**

Fuente: GIT Atención al Ciudadano

En el primer trimestre de 2016 no se recibieron solicitudes de medición de la percepción de calidad en trámites, servicios o productos.

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

6. ATENCIÓN INCLUYENTE

- **Señalización Incluyente:**

Con la ejecución del contrato 552 de 2015 se realizó la señalización de las sedes de Coldeportes con un enfoque de atención incluyente y con el cual se incorpora la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 sobre Accesibilidad al Medio Físico Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública, publicada en el mes de diciembre de 2013 por el INCONTEC. A continuación se presentan las características generales del contrato.

Objeto del Contrato: Contratar el diseño, fabricación e instalación de señalización informativa y preventiva, bilingüe con sistema braille e imagen institucional para las diferentes sedes de COLDEPORTES.

Valor: $ 59.335.585

Empresa ejecutora: Consejo Colombiano de Seguridad.

Estado: Señalización instalada en las sedes de Coldeportes.

Con la implementación de la señalización con enfoque diferencial dirigido a la comunidad en general y teniendo en cuenta las necesidades de las poblaciones en condición de discapacidad, Coldeportes avanza en la implementación de los elementos de mejoramiento en el servicio, establecidos en el Programa de Servicio al Ciudadano de Coldeportes sobre el elemento de atención de trato digno al ciudadano con enfoque diferencial.

- **Implementación del Sistema Integrado de Gestión de Derechos**

El grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano desarrollo el proyecto de actualización y mejoramiento del Sistema Integral de Gestión de Derechos (antes Sistema de PQRS) con el objetivo de implementar el componente de enfoque diferencial en el procedimiento de Recepción, Trámite, Seguimiento y Respuesta de peticiones.

Con esta implementación en la actualidad todas los ciudadanos que ejercen sus derechos de petición a través del Sistema Integrado de Gestión de Derechos, disponible en la página web de la Entidad y en una aplicación para dispositivos móviles denominada PQR móvil, tienen la oportunidad de evidenciar sus características poblaciones como su pertenencia a un grupo étnico, personas en condición de discapacidad y expresar de manera libre si hace parte de un grupo determinado por su género u identidad sexual.

Para las empresas, entidades y demás organizaciones también se habilitaron variables para caracterizar como su tamaño, tipo de entidad y si pertenece o no al Sistema Nacional del Deporte.

En el primer trimestre de 2016 se realizaron las pruebas al Sistema de Gestión de Derechos implementado en la aplicación PQR Móvil, con lo cual se busca generar un nuevo canal de atención que facilite a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos constitucionales.

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

7. 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° 21. 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	Sandra Julieta Gomez Gómez
	Deporte Convencional	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS- Deporte Convencional	Pendiente reunión inicial	Tirso Zorro Guío
	Centro de Ciencias del Deporte	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Centro de Ciencias del Deporte	En preparación del informe	Luana Prato
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	Pendiente reunión inicial	Juan Carlos Aldana
Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Caracterización Estrategia de Rendición de Cuentas 2016	En preparación informe	Fernando Hely Rodriguez
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

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

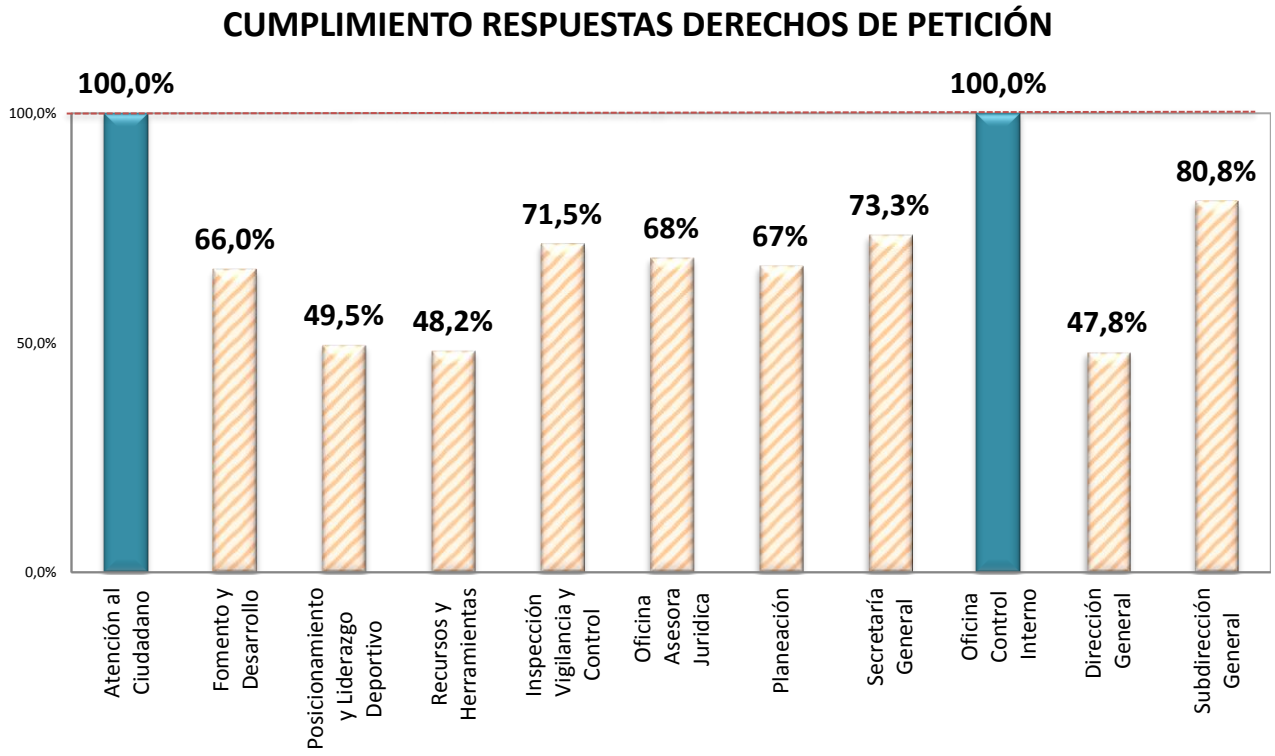
8. INDICADORES DE GESTIÓN

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

Para el primer trimestre de 2016 se realizó la revisión del total de las peticiones, evidenciando un cumplimiento a los términos del **74,8%** y se observó el vencimiento de **400** peticiones, correspondientes al **25,2 %** 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 9. Indicador de oportunidad en la respuesta por dependencia.



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

En el mes de marzo se realizó el proceso de integración del sistema de gestión de peticiones y el sistema de gestión documental GESDOC, que busca realizar el proceso de recepción, trámite y seguimiento de las peticiones a través del sistema de gestión documental GESDOC, permitiendo una registro y trazabilidad de la totalidad de derechos de petición que ingresan a la Entidad. Esta acción de mejora que se considera fundamental para el mejoramiento de las comunicaciones con los ciudadanos, puede ser uno de los elementos para el aumento del porcentaje de derechos de petición que no se contestaron dentro de los términos de ley.

Como parte del proceso de mejoramiento se iniciará con la revisión de estrategias para llevar al cumplimiento de las peticiones del 100 %, como es exigido por la ley 1437 de 2011 y reafirmado por la ley 1755 de 2015 para la protección del derecho fundamental de petición establecido en el artículo 23 de la constitución política de Colombia.

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

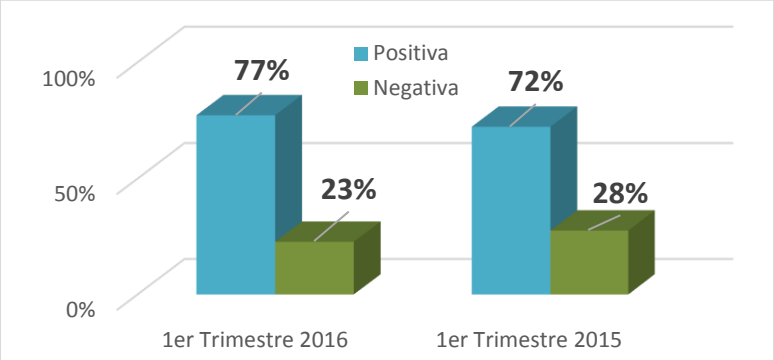
COTECNA ENTIDAD ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 CERTIFICADA
No. SG-2013004580 A-H

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

Tabla 22. Evaluación de la percepción de la calidad.

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES		
RESPUESTA	**FRECUENCIA**	**%**
Excelente	35	56%
Bueno	14	22%
Regular	10	16%
Malo	4	6%
Total	**63**	**100%**

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

.

En la evaluación de la percepción general de calidad en las respuestas de las peticiones emitidas por la entidad, se observa un aumento del **5%** de la percepción positiva por parte de los ciudadanos frente al mismo periodo del año 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 **78%,** que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **22%.**

En comparación con el mismo periodo del año anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem tuvo un aumento del **1%** pasando del **77%** al **78%.**

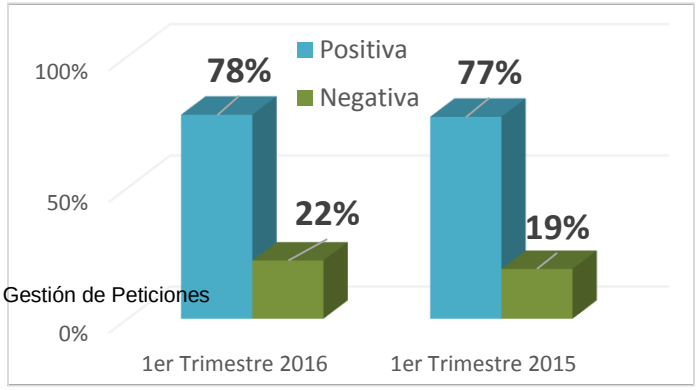
Tabla N° 23. Evaluación de la percepción de la calidad frente al conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta

El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del Funcionario

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

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Excelente	35	56%
Bueno	14	22%
Regular	10	16%
Malo	4	6%
Total General	**63**	100%



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

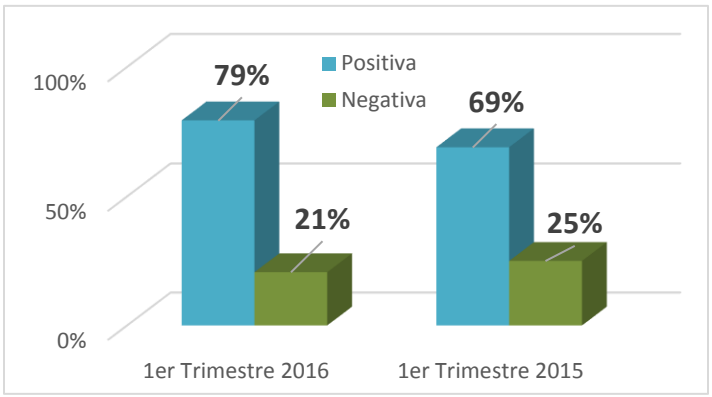
Percepción sobre la claridad y precisión en la respuesta

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 **79%,** que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **21%.**

En comparación con el mismo periodo del año anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem tuvo un aumento del **10%** pasando del **69%** al **79%.**

Tabla N° 24. 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	32	51%
Bueno	18	29%
Regular	2	3%
Malo	11	17%
Total General	**63**	100%



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 **75%,** que integra las respuestas de bueno y excelente. Las personas que tienen una percepción negativa, respuestas de regular y malo, alcanzaron un **25 %.**

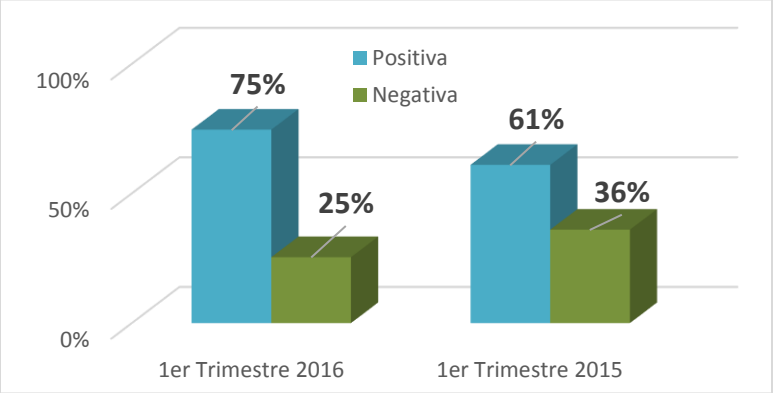
En comparación con el mismo periodo del año anterior se observa que la percepción positiva sobre este ítem aumento el **14%** pasando del **61 %** al **75%.**

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

Tabla N° 25. 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	31	49%
Bueno	16	25%
Regular	3	5%
Malo	13	21%
Total General	**63**	100%



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

Como elementos de análisis se resalta una disminución de **25%** en el diligenciamiento de encuestas, bajando de **84** encuestas en el trimestre anterior a **63**[1] para el presente período.

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

En el primer trimestre de 2016, no se tiene programación de ninguna capacitación. El indicador de cumplimiento para este ITEM se reporta del 100 % ya que no se realizó ninguna acción de capacitación.

[1] El valor corresponden a las encuestas diligenciadas en el segundo trimestre y pueden incluir evaluación de respuestas a peticiones del anterior 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
COTECNA
No. SG-2013004580 A-H

9. 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:

ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

- **Nombre de la capacitación:** Primer Encuentro Transversal de Equipos de Servicio al Ciudadano

Fecha: 18 de febrero de 2016

Lugar: Auditorio DANE

Organizador: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP) – Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

Objetivo: Dar a conocer el Plan de Acción del Programa Nacional de Servicio al ciudadano e invitar a las entidades a ser parte de esta estrategia que busca posicionar el servicio al ciudadano como la razón de ser de la Administración Pública.

- **Nombre de la capacitación:** Norma técnica de accesibilidad NTC 6047

Fecha: 17 de marzo de 2016

Lugar: Edificio DNP piso3

Organizador: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP)

Objetivo: Capacitación Norma técnica de accesibilidad NTC 6047

Original firmado por:

Revisó y Aprobó:	Alexandra Herrera Valencia – Secretaria General.	
Revisó:	Adriana T. Quitián Marín – Coordinadora GIT Atención al Ciudadano.	
Elaboró:	Alfonso Medina Cepeda – Profesional Universitario - GIT Atención al Ciudadano	
	Beatriz Restrepo Martínez - Profesional Universitario- GIT Atención al Ciudadano	
	Alda Fajardo Polanco - Contratista- 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