

INFORME DE GESTION

ATENCION AL CIUDADANO

Periodo de Vigencia:

01 de Abril - 30 de Junio de 2014



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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

COLDEPORTES





INFORME DE GESTION

ATENCION AL CIUDADANO- SECRETARIA GENERAL

ANDRES BOTERO PHILLIPSBOURNE

Director

ALEXANDRA HERRERA VALENCIA

Secretaria General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCION

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 recepcionar sus peticiones, a saber:

1. **Página Web. Software PQRS-D.** Los ciudadanos pueden ingresar su petición a través de la página web de COLDEPORTES. Las peticiones que se reciben por los demás canales son ingresadas a este sistema por un funcionario de Atención al Ciudadano con el propósito de realizar un mejor seguimiento.
2. **Buzones.** Ubicados en tres puntos: Sede Administrativa, Centro de Alto Rendimiento y el Centro de Ciencias del Deporte.
3. **Atención Presencial.** Orientación que brindan los servidores del Departamento directamente en las Sedes de COLDEPORTES (Sede Administrativa, Centro de Alto Rendimiento y el Centro de Ciencias del Deporte).
4. **Unidad de Gestión Documental.** El ciudadano puede dar a conocer su petición a través de un escrito radicado en la Unidad de Gestión Documental. A través de 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:

Quejas	Inconformidad frente a la conducta de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
Reclamo	Inconformidad frente a la prestación de un servicio público o frente a atributos relacionados con este.
Sugerencia	Propuesta para incidir o mejorar la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
Felicitación	Agradecimiento o reconocimiento que se brinda por la atención, trato o servicio recibido.
Solicitud	Requerimiento que se presenta frente a un organismo público o una autoridad y que está relacionada con su misión.
Denuncia	Dato que informa respecto de la presunta comisión de un hecho delictuoso, tiene como esencial efecto, el de movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito, y en segundo lugar, su presunto auto.

RESULTADOS

1. PETICIONES

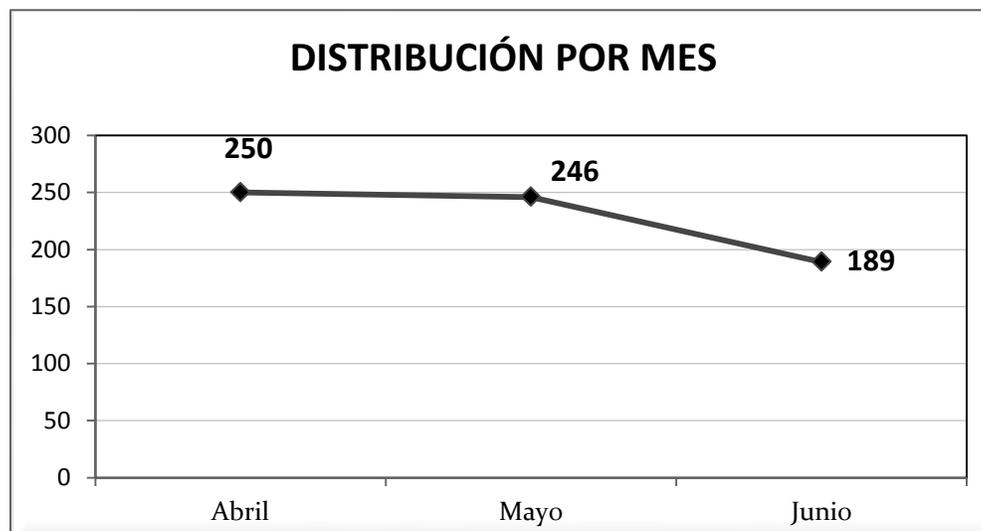
El reporte generado por el Software PQRS-D registró para el trimestre comprendido entre los meses de Abril a Junio de 2014 un total de **685** peticiones. Comparado con el mismo trimestre del año anterior se tuvo un aumento de la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **54,6 %**, es decir 242 más que el mismo periodo de año anterior.

Tabla N° 1

Distribución por Mes				
Mes	Frecuencia	Porcentaje	Periodo anterior (Abril - Junio 2013)	Diferencia
Abril	250	36%	147	103
Mayo	246	36%	161	85
Junio	189	28%	135	54
Total	685	100%	443	242

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 1



Fuente: Software PQRS-D

Al examinar el comportamiento trimestral de las peticiones se puede evidenciar que el mayor número de estas se presentó en el mes de **Abril**, con una frecuencia de **250** peticiones, equivalente al **36%** del total de las peticiones del trimestre.

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

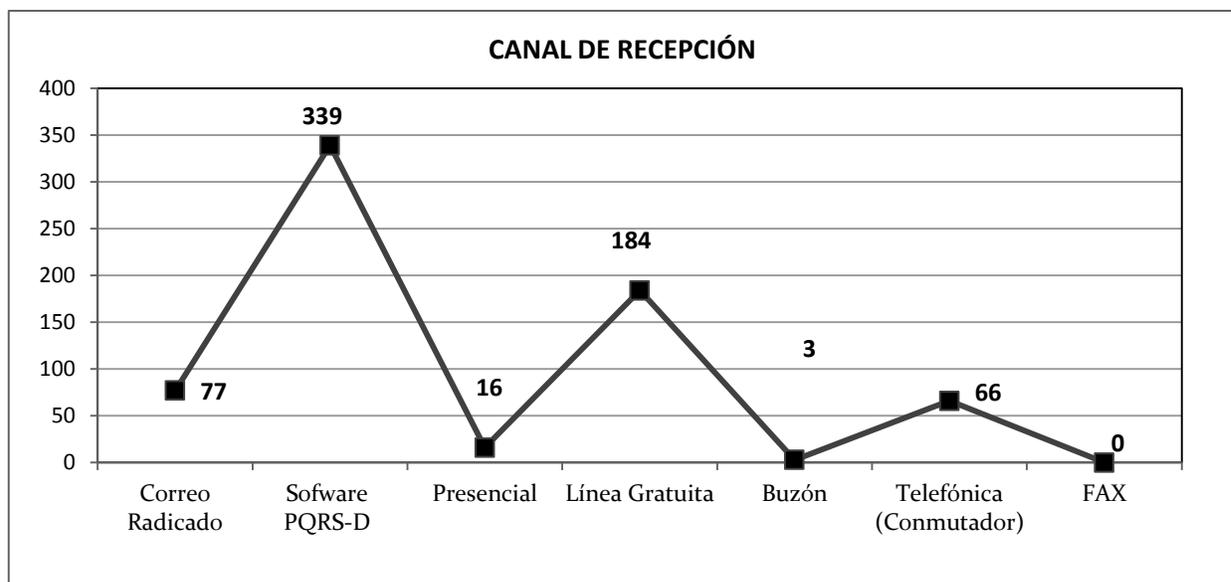
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el software PQRS-D, donde fueron recibidas **339**, correspondientes al **49%**, seguido del canal de la Línea Gratuita, registrándose **184** solicitudes que corresponde al **27%**. Estos datos muestran la consolidación del software PQRS-D, como la herramienta de comunicación más usada por la ciudadanía.

Tabla N° 2

CANAL DE RECEPCIÓN				
Canal	Frecuencia	Porcentaje	Periodo anterior (Abril - Junio 2013)	Diferencia
Correo Radicado	77	11%	101	-24
Software PQRS-D	339	49%	314	25
Presencial	16	2%	8	8
Línea Gratuita	184	27%	0	184
Buzón	3	0%	8	-5
Telefónica (Conmutador)	66	10%	10	56
FAX	0	0%	2	-2
Total	685	100%	443	174

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 2



Fuente: Software PQRS-D

La siguiente tabla presenta las peticiones diferenciadas por tipo.

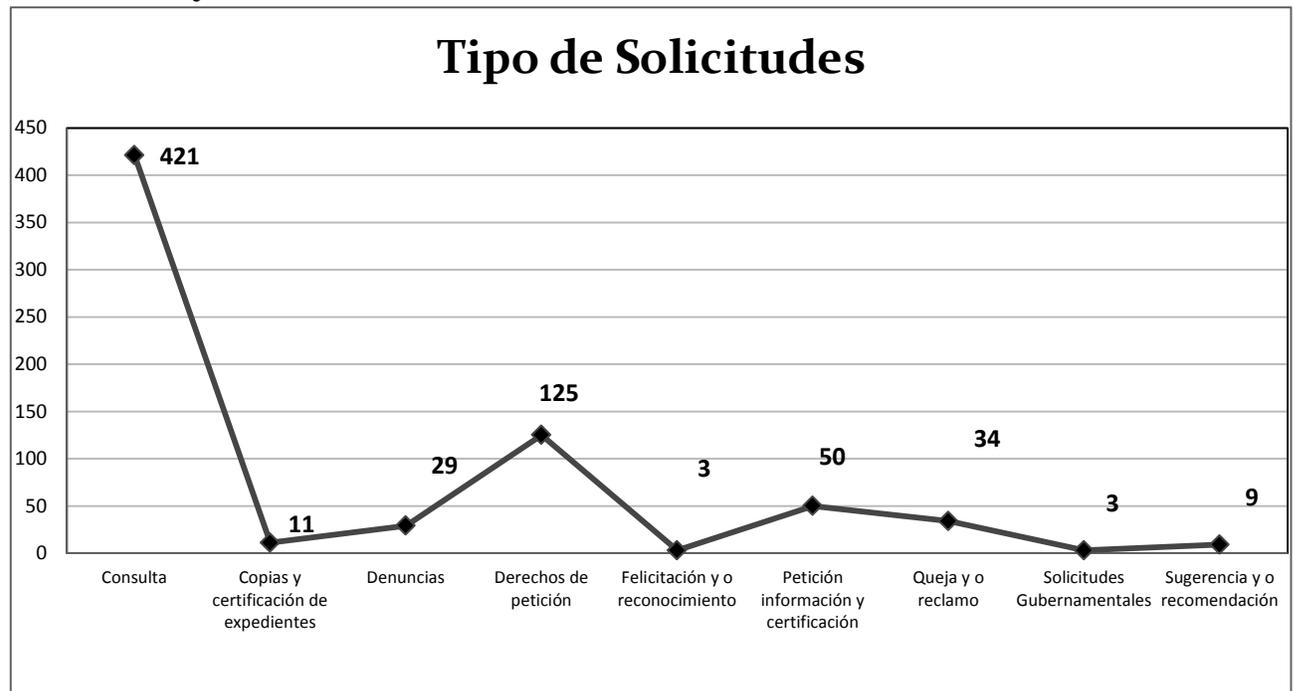
Tabla N° 3

Tipo de petición		
Tipo de Petición	Frecuencia	Porcentaje
Consulta	421	61,5%
Copias y certificación de expedientes	11	1,6%
Denuncias	29	4,2%
Derechos de petición	125	18,2%
Felicitación y o reconocimiento	3	0,4%
Petición información y certificación	50	7,3%
Queja y o reclamo	34	5,0%
Solicitudes Gubernamentales	3	0,4%
Sugerencia y o recomendación	9	1,3%
TOTAL	685	100%

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 3

Fuente: Software PQRS-D



El tipo de solicitud más frecuente durante el actual trimestre, corresponde a las consultas, con un total de **421** es el tipo de solicitud de mayor porcentaje, llegando hasta el **61 %** del total de solicitudes interpuesta por los ciudadanos.

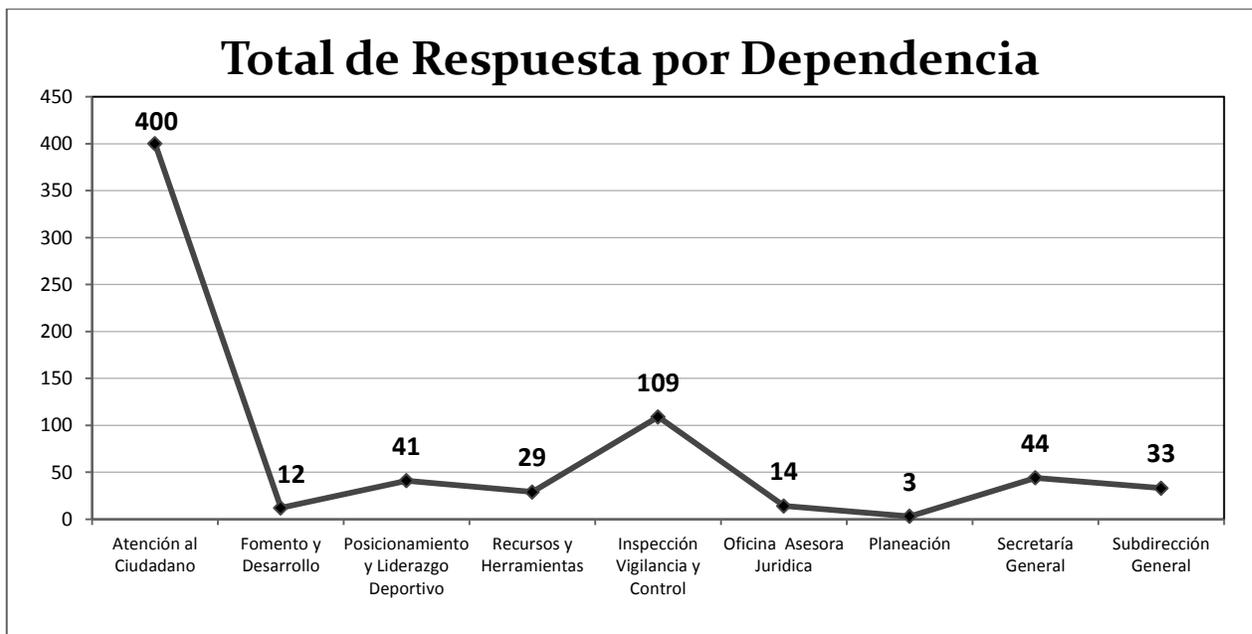
La siguiente tabla muestra la distribución de las peticiones por área responsable de tramitarla.

Tabla No 4

Dependencia	Total por Dependencia	%
Atención al Ciudadano	400	58,4%
Fomento y Desarrollo	12	1,8%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	41	6,0%
Recursos y Herramientas	29	4,2%
Inspección Vigilancia y Control	109	15,9%
Oficina Asesora Jurídica	14	2,0%
Planeación	3	0,4%
Secretaría General	44	6,4%
Subdirección General	33	4,8%
Total general	685	100%

Fuente: Software PQR

Gráfica No. 4



Fuente: Software PQRS-D

Las oficinas que mayores requerimientos asumieron para brindar respuesta durante el trimestre fueron: Grupo de Atención al Ciudadano con **400**, correspondiente a **58.4%** y Dirección de Inspección, Vigilancia y Control con el **15.9 %**, correspondiente a **109**, solicitudes. En todas las dependencias se observó un incremento significativo en la cantidad de solicitudes asignadas.

La tabla a continuación presenta el estado de las solicitudes recepcionadas en el trimestre con corte al 30 de Junio del 2014.

Tabla N° 5

Petición por Estado		
Canal	Frecuencia	Porcentaje
En Trámite	46	7%
Cerradas	639	93%
Total	685	100%

Fuente: Software PQRS-D

La tabla N° 6 muestra de acuerdo a lo reportado por el sistema PQRS-D, que de las **639** solicitudes cerradas, **43 (7%)** tienen respuesta consultada directamente en el sistema por parte del peticionario; lo cual indica un aumento de **16 (1%)** en comparación con el trimestre anterior, donde se registraron **27** solicitudes correspondientes al **6 %**.

Tabla N° 6

Respuestas Consultadas		
Canal	Frecuencia	Porcentaje
Respuesta consultada	43	7%
Encuesta diligenciada	48	8%
Respuestas no consultadas en el sistema	548	86%
Peticiones cerradas	639	100%

Fuente: Software PQRS-D

La misma tabla muestra que de las **639** peticiones cerradas, **48 (8%)** diligenciaron la encuesta de satisfacción frente a la respuesta emitida por los funcionarios de Coldeportes; este porcentaje disminuyó en un **4%** comparado con el periodo anterior, en donde se realizaron **56** encuestas de satisfacción correspondientes al **12%**.

2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el periodo objeto del presente informe, el GIT de Atención al Ciudadano atendió **250** llamadas, se registran como principales motivos de las mismas la solicitud de información sobre cursos deportivos y la consulta de datos de Federaciones, ligas e institutos departamentales y/o distritales, adicional se solicitó en repetidas ocasiones información sobre el programa Supérate.

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

Tabla N° 7

Canal	Frecuencia	Porcentaje
Abril	95	38.00%
Mayo	73	29.20%
Junio	82	32.80%
Total	250	100%

Fuente: Software PQRS-D y Registro Seguimiento PQRS_D

De acuerdo a la medición se observó un aumento en la atención telefónica del **90 %**, pasando de **131** llamadas en el anterior trimestre a **250** en el presente trimestre.

3. BUZONES

Se realizaron 13 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 Abril de 2014 hasta el 30 de Junio de 2014, observándose un aumento del **50 %** en la utilización de este medio, ya que en el periodo anterior se recibieron **2** solicitudes por este medio.

4. ATENCION PRESENCIAL

Para el presente periodo de medición el GIT de Atención al Ciudadano un total de **16** ciudadanos, correspondiente al **2.34 %** del total de las atenciones registradas. Los temas a consultados por los ciudadanos que fueron atendidos de manera presencial por el Grupo 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 Deportivo.

5. COORDINACION CON PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Continuando con la participación de las actividades organizadas por Planeación Nacional y su Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el área de Atención al Ciudadano coordinó e hizo presencia en las dos primeras Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano obteniendo los siguientes resultados:

- **Primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Malambo – Atlántico**

Fecha: sábado 26 de abril de 2014

Total Entidades participantes: 84

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

Total Asistentes: 12.325

Total atenciones Coldeportes: **161** (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Principales Servicios Prestados: Actividades de Recreación y Actividad Física; brindar información sobre el Sistema Nacional del Deporte (IVC); brindar información sobre la entidad y los entes territoriales.

- **Segunda Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Tumaco – Nariño**

Fecha: sábado 07 de Junio de 2014

Total Entidades participantes: 84

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

Total Asistentes: 12.460

Total atenciones Coldeportes: **799** (Fuente: Sistema Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)

Principales Servicios Prestados: Tamizaje de Hábitos y Estilos de Vida Saludables, actividades de Actividad Física; brindar información sobre el Sistema Nacional del Deporte (IVC); brindar información sobre la entidad y los entes territoriales.

La próxima Feria Nacional de Servicio al Ciudadano se realizará en la ciudad de Yopal el sábado 26 de Julio de 2014.

6. DESARROLLO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Cultura del Buen Trato

Se realizaron las siguientes actividades como parte del proceso de sensibilización del componente de la Cultura del Buen Trato:

- ***Vence Tus Miedos***

Realizada el martes 4 de Abril en el Auditorio de Coldeportes. La actividad estaba encaminada a la sensibilización sobre las dificultades que generan algunos miedos en la calidad del servicio. Se trabajaron ejercicios de afrontamiento a los miedos construidos y el autocontrol de las emociones para superar situaciones estresantes.

Total de Asistentes: **15**

- ***Álbum del Buen Trato***

Elemento inicial de sensibilización y acercamiento a comportamientos que contribuyan con la generación de un estado de bienestar, que permitan ofrecer la mejor atención y que busquen garantizar la prestación de servicios con excelencia a todos los ciudadanos, para la entrega se realizaron los siguientes ejercicios de integración:

Lanzamiento (12/06/2014): Álbum el Buen Trato

Actividad 1 (17/06/2014): Ayudar a tus compañeros

Actividad 2 (17/06/2014): El poder de un abrazo

Actividad 3 (18/06/2014): El Buen Trato, compromiso de todos en Coldeportes

Actividad 4 (19/06/2014): Reconoce la importancia de los héroes del Buen Trato

Actividad 5 (20/06/2014): Gran intercambio de láminas/Intercambia Tu Buen Trato

Actividad 6 (25/06/2014): Pausa activa grupal

Actividad 7 (25/06/2014): El Respeto por el Horario Institucional – Hacia la Excelencia en el Servicio

Actividad 8 (26/06/2014): El mayor reto... Ser siempre el primero en demostrar buen trato

Actividad Final (27/06/2014): Bienestar, Buen Trato Y Excelencia En El Servicio

Los siguientes fueron los ganadores del concurso del Buen Trato:

Equipo 1: Jeanet Macías Santos - Clara Inés Bravo Torres

Equipo 2: Fanny Cardenas Mondragon -

Los dos equipos en llenar en su totalidad el Álbum y participar en todas las actividades se llevaron dos pases para ingresar a Piscilago, estos pases fueron entregados por Colsubsidio.

Total de participantes: **108 servidores**

7. DESARROLLO LINEAMIENTOS DE GOBIERNO EN LINEA

En el marco de la implementación de los lineamientos de Gobierno en Línea, el GIT de Atención al Ciudadano ha asumido una serie de responsabilidades direccionadas a lograr cumplir con los objetivos institucionales establecidos por el programa de Gobierno en Línea, a continuación se presentan los avances realizados:

- Caracterización de Usuarios

Con el acompañamiento de Gobierno en Línea, el grupo de atención al ciudadano realizó el primer ejercicio de Caracterización de Usuarios el cual tuvo como objetivo establecer las características y preferencias de los ciudadanos de acuerdo a la utilización de los canales de atención habilitados por Coldeportes durante el 2013, con el fin de diseñar un plan de implementación de las estrategias de accesibilidad y servicio incluyente establecidas en la Política de Servicio al Ciudadano de Coldeportes. A continuación se presenta el link de publicación de documentos.

<http://www.coldeportes.gov.co/coldeportes/index.php?idcategoria=64779>

Los próximos ejercicios de caracterización programados están dirigidos para establecer los grupos de interés que tengan el potencial de participar en los eventos de Rendición de Cuentas.

8. PARTICIPACIÓN DEL GRUPO INTERNO DE TABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA LEY DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE.

En el proceso de participación ciudadana presencial de la construcción de la nueva ley, el Grupo Interno de Atención al Ciudadano ha participado en el proceso de invitación, enviando lo correos electrónicos de acuerdo a las bases de datos proporcionadas por los entes departamentales y grupos de interés, según la programación de cada una de las mesas realizadas en el segundo trimestre en las siguientes fechas:

Bogotá 3 de Abril de 2014
Pereira 8 de Abril de 2014
Universidades 28 de Abril de 2014
Federaciones 31 de Abril de 2014
Deportistas 30 de Mayo de 2014

Adicional del acompañamiento a las mesas de trabajo, el grupo de atención al ciudadano realizó el seguimiento a los foros virtuales habilitados en la página de Coldeportes y los espacios de participación habilitados por el programa de Urna de Cristal. Los informes de dichos foros están habilitados en la página de Coldeportes.

9. OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL TRIMESTRE

- Se realizó seguimiento a las peticiones, comunicando a través de correo institucional a cada dependencia, los tiempos restantes o de vencimiento para dar respuesta a las peticiones.
- Participación de actividades y reuniones programadas por Planeación Nacional y Ministerio de las Comunicaciones sobre Gobierno en Línea. Construcción conjunta con Planeación, Tics y prensa de información para reporte a GEL.

Revisó y Aprobó: Alexandra Herrera Valencia– Secretaria General

Elaboró: Alfonso Medina Cepeda Coordinador Encargado GIT Atención al Ciudadano
Beatriz Restrepo Martinez Profesional Universitario GIT Atención al Ciudadano
Alda Fajardo Polanco Contratista GIT Atención al Ciudadano