

INFORME DE GESTION

ATENCION AL CIUDADANO

Periodo de Vigencia:

01 de Julio - 30 de Septiembre 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 Colombiano 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, dar orientación e información, 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 presentadas 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

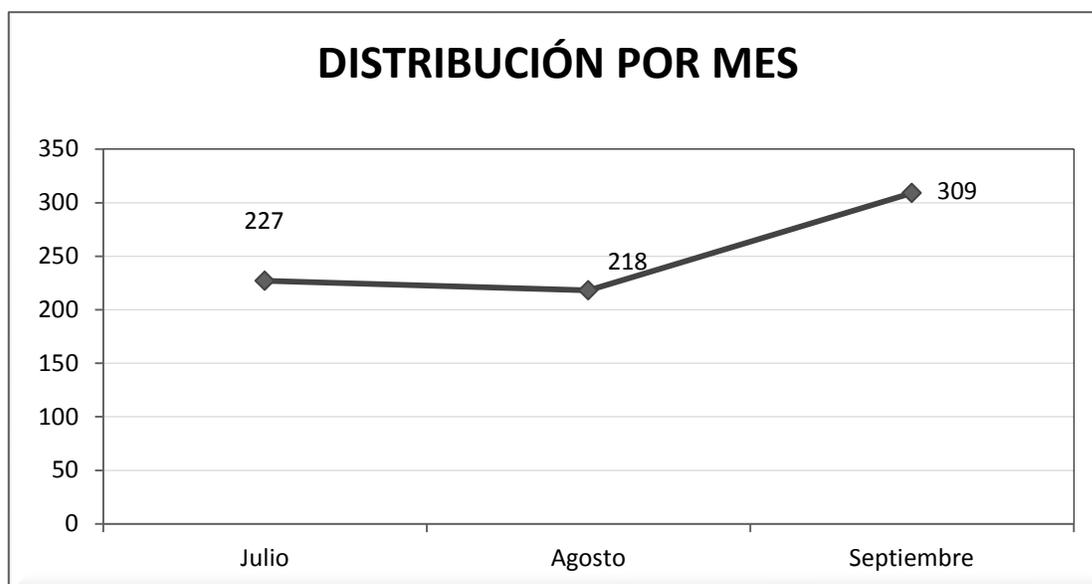
El reporte generado por el Software PQRS-D registró para el trimestre comprendido entre los meses de Julio a Septiembre de 2014 un total de **754** peticiones. Comparado con el mismo trimestre del año anterior se tuvo un aumento de la presentación de peticiones por parte de los ciudadanos en un **29,6 %**, es decir 172 peticiones más que el mismo periodo de año anterior.

Tabla N° 1

Distribución de Peticiones por Mes				
Mes	Frecuencia (Julio – Septiembre 2014)	Porcentaje	Periodo anterior (Julio - Septiembre 2013)	Diferencia
Julio	227	30%	230	-3
Agosto	218	29%	166	52
Septiembre	309	41%	186	123
Total	754	100%	582	172

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 1



Fuente: Software PQRS-D

Al revisar el comportamiento trimestral de las peticiones, se evidencia que el mayor número se presentó en el mes de **Septiembre**, con una frecuencia de **309** peticiones, equivalente al **41%** 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.

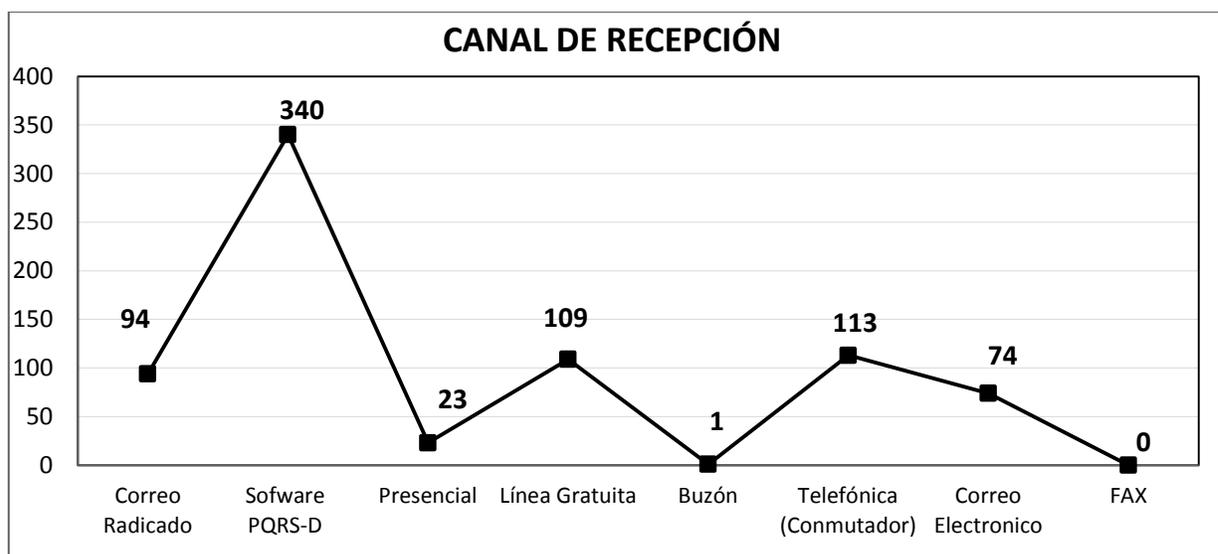
La siguiente tabla muestra que el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones fue el software PQRS-D, donde fueron recibidas **391**, correspondientes al **49%**, seguido del canal correspondiente a la Línea Telefónica Conmutador, registrándose **113** solicitudes que corresponde al **14%**. 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 (Julio - Septiembre 2014)	Porcentaje	Periodo anterior (Julio - Septiembre 2013)	Diferencia
Correo Radicado	94	12%	84	10
Software PQRS-D	340	45%	361	-21
Presencial	23	3%	24	-1
Línea Gratuita	109	14%	32	77
Buzón	1	0%	0	1
Telefónica (Conmutador)	113	15%	76	37
Correo Electrónico	74	10%	1	73
FAX	0	0%	4	-4
Total	754	100%	582	172

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 2



Fuente: Software PQRS-D

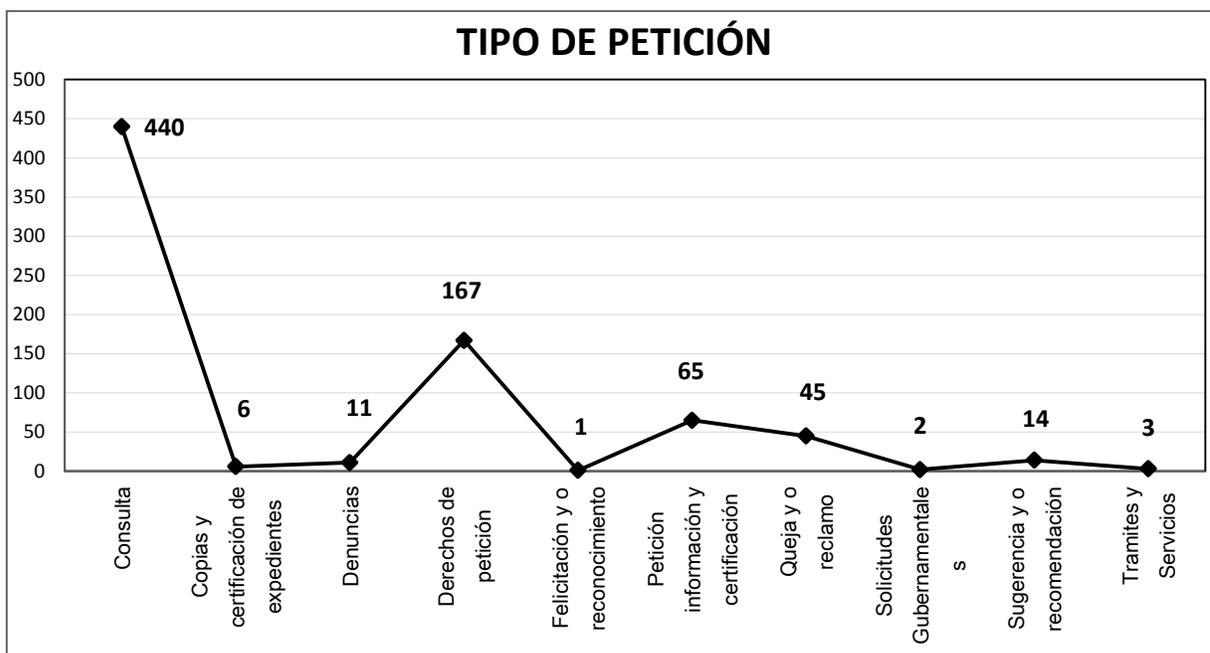
La siguiente tabla presenta las peticiones diferenciadas por tipo.

Tabla N° 3

Tipo de petición		
Tipo de Petición	Frecuencia	Porcentaje
Consulta	440	58,4%
Copias y certificación de expedientes	6	0,8%
Denuncias	11	1,5%
Derechos de petición	167	22,1%
Felicitación y o reconocimiento	1	0,1%
Petición información y certificación	65	8,6%
Queja y o reclamo	45	6,0%
Solicitudes Gubernamentales	2	0,3%
Sugerencia y o recomendación	14	1,9%
Trámites y Servicios	3	0,4%
TOTAL	754	100%

Fuente: Software PQRS-D

Gráfico N° 3



Fuente: Software PQRS-D

El tipo de petición más frecuente durante el actual trimestre, corresponde a las consultas, con un total de **440** (58.4 %).

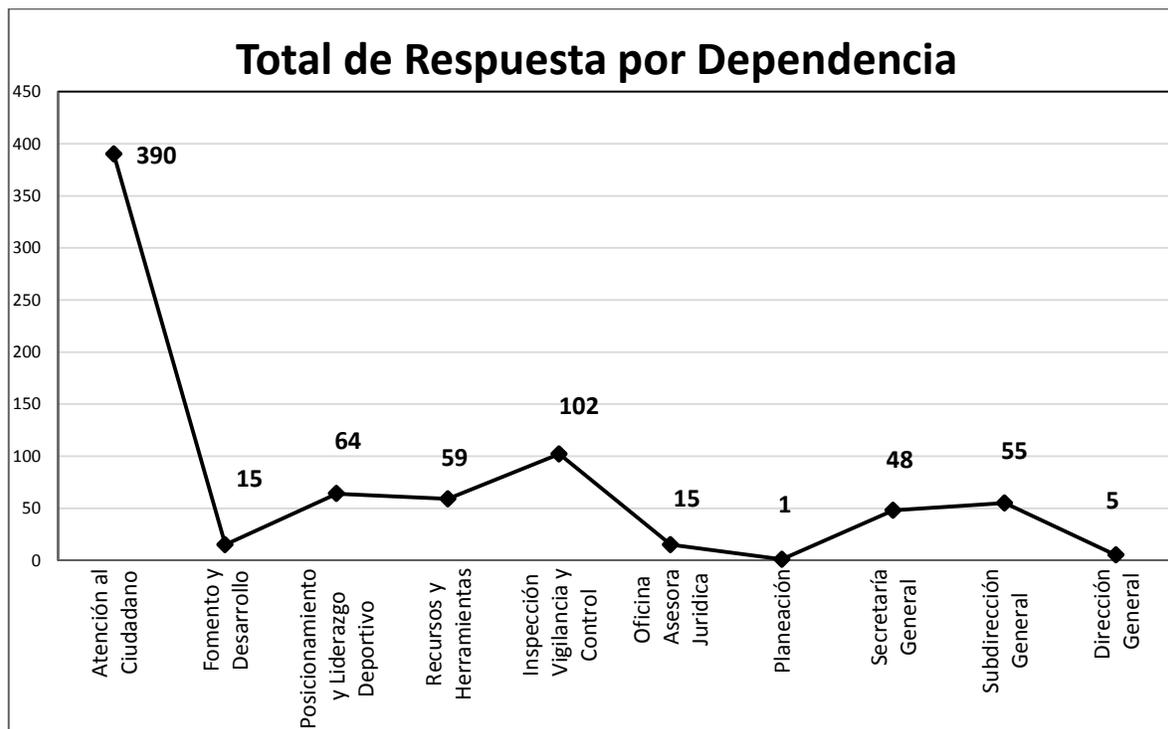
La siguiente tabla muestra la distribución de las peticiones por área responsable de tramitarla.

Tabla No 4

Dependencia	Total por Dependencia	%
Atención al Ciudadano	390	51,7%
Fomento y Desarrollo	15	2,0%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	64	8,5%
Recursos y Herramientas	59	7,8%
Inspección Vigilancia y Control	102	13,5%
Oficina Asesora Jurídica	15	2,0%
Planeación	1	0,1%
Secretaría General	48	6,4%
Subdirección General	55	7,3%
Dirección General	5	0,7%
Total general	754	100,0%

Fuente: Software PQR

Gráfica No. 4



Fuente: Software PQRS-D

Las oficinas que mayores requerimientos asumieron para brindar respuesta durante el trimestre fueron: Grupo Interno de Atención al Ciudadano con **390**, correspondiente a **51.7%** y la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control con el **13.2 %**, correspondiente a **102**, 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 peticiones recepcionadas en el trimestre.

Tabla N° 5

PETICIONES POR ESTADO		
ESTADO	TOTAL	PORCENTAJE
Cerrado	687	91%
En trámite	67	9%
Total general	754	100%

Fuente: Software PQRS-D

La tabla N° 6 muestra que de las **687** peticiones cerradas, **86** (13%) tienen respuesta consultada directamente en el sistema por parte del peticionario; lo cual indica una disminución de **5** (1%) en comparación con el trimestre anterior, donde se registraron **91** peticiones correspondientes al 15%.

Tabla N° 6

RESPUESTAS CONSULTADAS		
ESTADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Encuesta diligenciada	38	6%
Respuesta consultada	48	7%
Respuesta no Consultada en el Sistema	601	87%
Total de Peticiones Cerradas	687	100%

Fuente: Software PQRS-D

La misma tabla muestra que de las **687** peticiones cerradas, **38** (6%) diligenciaron la encuesta de satisfacción frente a la respuesta emitida por los funcionarios de Coldeportes; este porcentaje disminuyó en un **2%** comparado con el periodo anterior, en donde se realizaron **48** encuestas de satisfacción correspondientes al **8%**.

2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Durante el periodo objeto del presente informe, el GIT de Atención al Ciudadano atendió **222** 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

ATENCIÓN TELEFONICA		
MES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
JULIO	67	30%
AGOSTO	76	34%
SEPTIEMBRE	79	36%
Total General	222	100%

Fuente: Software PQRS-D y Registro Seguimiento PQRS_D

3. BUZONES

Se realizaron 13 aperturas para cada uno de los buzones, levantando por parte de los servidores de Atención al Ciudadano el acta correspondiente. A través de este medio se recibió una petición para el periodo comprendido del 1 de Julio de 2014 hasta el 30 de Septiembre de 2014, observándose una disminución en la utilización de este medio, ya que en el periodo anterior se recibieron **3** solicitudes.

4. ATENCION PRESENCIAL

Para el presente periodo de medición el GIT de Atención al Ciudadano un total de **26** ciudadanos, correspondiente al **3 %** 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 la tercera y cuarta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano obteniendo los siguientes resultados:

- **Tercera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Yopal – Casanare**

Fecha: sábado 16 de Agosto del de 2014

Total Entidades participantes: 84

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

Total Asistentes: 13063

Total atenciones Coldeportes: **329** (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.

- **Cuarta Feria Nacional de Servicio al Ciudadano - Cauca - Antioquia**

Fecha: sábado 06 de septiembre de 2014

Total Entidades participantes: 72

Áreas participantes: Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Dirección de Inspección Vigilancia y Control y Secretaria General (Atención al Ciudadano)

Total Asistentes: 10268

Total atenciones Coldeportes: **799** (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.

La próxima Feria Nacional de Servicio al Ciudadano se realizará en la ciudad de Cartago el sábado 18 de Octubre de 2014.

6. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- *Publicación del Programa de Servicio Integral al Ciudadano*

Como parte del desarrollo del Plan de Acción del GIT de Atención al Ciudadano, se realizó la publicación del Programa de Servicio Integral al Ciudadano, en el cual se establecen los lineamientos y describe el enfoque de atención centrado en la cultura del buen trato e inclusión, que integra a todos los servidores en la búsqueda de la excelencia en el servicio, garantizando el cumplimiento de los derechos y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos de una manera eficiente, eficaz y efectiva.

- *Carta del Trato Digno al Ciudadano*

Con el fin de dar a conocer los compromisos frente al Trato Digno al Ciudadano, Coldeportes se compromete a través de su Carta, a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a toda la ciudadanía, para tal fin se dan a conocer los derechos, deberes y canales de comunicación que ofrece la entidad para toda la sociedad colombiana.

<http://www.coldeportes.gov.co/coldeportes/index.php?idcategoria=65591>

- *Preguntas Frecuentes*

De acuerdo al desarrollo del Programa de Servicio Integral al Ciudadano y con el fin de ofrecer información actualizada, se realizó la publicación de la nueva versión de las preguntas frecuentes, para tal fin se recibió el apoyo de las distintas direcciones de la Entidad y del GIT de Comunicaciones para su publicación.

<http://www.coldeportes.gov.co/coldeportes/index.php?idcategoria=1951>

- *Implementación Chat Temático Institucional*

En el marco de la implementación y fortalecimiento de nuevos canales de atención que faciliten la interacción directa e inmediata con la ciudadanía, se ha fortalecido el servicio del Chat Institucional a través de la realización de una serie de Chat Temáticos, los cuales responden a la necesidad de brindar respuestas en línea sobre los temas de mayor consulta en la entidad.

A continuación se presentan los temas y fechas de los Chats realizados en el tercer trimestre de 2014:

Tema: Acceso a escuelas de formación deportiva
Área responsable: Secretaria General - Atención al Ciudadano
Fecha: Agosto 29 - 8:30 a.m. a 9:30 a.m.

Tema: Acceso a escuelas de formación deportiva
Área responsable: Secretaria General - Atención al Ciudadano
Fecha: Septiembre 12 - 8:30 a.m. a 9:30 a.m.

Tema: Formulación de proyectos líneas de inversión

Área responsable: Oficina Asesora de Planeación

Fecha: Septiembre 19 - 8:30 a.m. a 9:30 a.m.

Tema: Legislación Deportiva

Área responsable: Dirección Técnica de Inspección, Vigilancia y Control

Fecha: Septiembre 26 - 8:30 a.m. a 9:30 a.m.

Para el buen funcionamiento de esta estrategia se realizó la publicación del Protocolo de Uso del Chat Temático, el cual establece los derechos, deberes y reglas de utilización:

<http://www.coldeportes.gov.co/coldeportes/index.php?idcategoria=65737>

- *Seminario El Derecho de Petición y Sus Consecuencias Jurídicas*

En el marco del desarrollo del Proyecto de Aprendizaje en Equipo (PAE) del Grupo Interno de Atención al Ciudadano, se coordinó la participación de los servidores públicos de Coldeportes en el Seminario sobre el Derecho de Petición y Sus Consecuencias Jurídicas el cual se llevó a cabo en la Escuela de Administración Pública (ESAP), y con el cual se buscó actualizar sobre este tema a todas las dependencias de la Entidad, con los siguientes resultados:

Lugar: Auditorio Camilo Torres ESAP

Fecha: 3 de Septiembre de 2014

Total Asistentes: 42

Dependencias Asistentes: 8

- Dirección
- Subdirección: Supérate.
- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina Asesora Jurídica
- Dirección de Fomento y Desarrollo
- Dirección de Posicionamiento y Liderazgo
- Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema
- Secretaria General: GIT Contratación, GIT Financiera, GIT Tesorería, GIT Administrativa, GIT Talento Humano, GIT Atención al Ciudadano

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:

- *Plan de Participación Ciudadana*

Se realizó la publicación del Plan de Participación Ciudadana 2014, este documento describe los distintos mecanismos y escenarios de Participación Ciudadana, con los cuales los ciudadanos y grupos de interés relacionados con el Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre podrán ejercer sus derechos de participación democrática consagrados constitucionalmente.

<http://www.coldeportes.gov.co/coldeportes/index.php?idcategoria=65305>

8. CAPACITACIONES Y REUNIONES

Como parte del proceso de fortalecimiento y alineación de los conceptos para el desarrollo de la gestión orientada al Servicio Integral al Ciudadano, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, ha participado en las reuniones programadas por las diferentes Entidades del Gobierno, en las siguientes fechas:

- *Capacitación Actualización Modelo Estándar de Control Interno MECI.*

Fecha: Viernes 8 de Agosto de 2014.

Entidades organizadoras: DAFP.

Observaciones: Se entregó el Manual Único para la Rendición de Cuentas

- *Lineamientos para medición de la percepción ciudadana sobre los servicios de las entidades de la administración pública*

Fecha: Martes 12 de Agosto de 2014.

Entidades organizadoras: DNP, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Observaciones: Se entregó el Manual Único para la Rendición de Cuentas

- *Día Nacional de la Rendición de Cuentas “Fomentando la Petición de Cuentas para la Transparencia”*

Fecha: Miércoles 27 de Agosto de 2014.

Entidades organizadoras: DAFP, Secretaria de Transparencia y el DNP.

Observaciones: Se entregó el Manual Único para la Rendición de Cuentas

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.

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