

Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía – 2024

Servicio Integral al Ciudadano

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Contenido

1.	Introducción	4
2.	Objetivo general de la estrategia	6
2.1	Objetivos específicos.....	6
3.	Alcance de la estrategia	7
4.	Alineación con lineamientos y planeación institucional	7
4.1	Política institucional de Servicio al Ciudadano	7
4.2	Plan Estratégico Sectorial	8
4.3	Plan de Acción Institucional.....	9
4.4	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano o el que haga sus veces	9
5.	Estado de la implementación de las políticas asociadas a la Estrategia	10
5.1	Política Servicio al ciudadano	10
5.2	Política Racionalización de trámites	11
5.3	Política Participación ciudadana en la gestión pública.....	12
5.4	Política transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.....	13
6.	Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía 2024, líneas estratégicas, actividades clave y acciones	14
6.1	Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio del Deporte..	16
6.2	Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano	17
6.3	Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a Entidad con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública.	19
6.4	Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte.	20

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

6.5 Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en Ministerio	26
6.6 Promover la racionalización de trámites en el Ministerio.....	29
6.7 Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano	30
6.8 Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio	32
6.9 Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía	34
6.10 Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad	35
7. Mecanismo para el seguimiento y la evaluación de la estrategia.....	37

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

1. Introducción

Este documento tiene como finalidad la integración de las acciones e iniciativas que el Ministerio del Deporte se propone para adelantar el propósito institucional de fortalecer la confianza de la ciudadanía y mejorar la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios y el ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales. Lo anterior dando cumplimiento a lineamientos y requerimientos gubernamentales e institucionales frente al servicio al ciudadano.

Los requisitos aplicables a la Entidad, asociados al fortalecimiento y generación de confianza entre el ciudadano y el Estado, están definidos en los lineamientos de las políticas enmarcadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de Servicio al ciudadano: Participación ciudadana en la gestión pública (incluyendo Rendición de Cuentas), Racionalización de trámites, Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, emitidos por diferentes rectores de política en diversas normativas, guías e instrumentos, por lo cual se requiere adelantar un ejercicio de articulación para un mayor entendimiento y cumplimiento de cada uno de ellos en la gestión institucional.

Ahora bien, al interior de la entidad se tiene la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte la cual define lineamientos generales que permiten el desarrollo de los principios que enmarcan el servicio, para que sea de calidad, efectivo, confiable, transparente y participativo y que facilite la garantía de los derechos ciudadanos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad.

Mediante la ejecución en cada vigencia de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía se desarrollará por una parte el proceso y los procedimientos internos asociados con el Servicio Integral al Ciudadano y por otra parte se pretende iniciar con la consolidación institucional en torno a las capacidades organizacionales requeridas con miras a la creación de la dependencia de relacionamiento con la ciudadanía la cual debe centralizar el liderazgo de la implementación de las políticas y funciones que se desarrollaban en diferentes dependencias de la entidad, de modo que con esto se pueda superar la insuficiencia

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

de lineamientos, la desarticulación de las actuaciones, la duplicidad de los esfuerzos y el uso ineficiente de los recursos sin un objetivo común.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

2. Objetivo general de la estrategia

Integrar las iniciativas institucionales que en la vigencia 2024 serán dirigidas a dar cumplimiento a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano que a su vez pretende fortalecer la implementación de las políticas estatales con las cuales se desarrollan los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a saber: Servicio al ciudadano, Participación ciudadana en la gestión pública (incluyendo Rendición de Cuentas), Racionalización de trámites, Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción. Lo anterior con el propósito de afianzar la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios y el ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales.

2.1 Objetivos específicos

- Propiciar el acercamiento del ciudadano al Ministerio del Deporte a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con lenguaje claro y atención incluyente, todo con el fin de responder a sus necesidades y expectativas
- Implementar actividades en las que se garantice al ciudadano participar incidentemente en la gestión pública de la entidad fortaleciendo a su vez el control social mediante acciones permanentes de rendición de cuentas, dialogo con la ciudadanía para el entendimiento de sus necesidades y expectativas y entrega de información de interés general.
- Mejorar los trámites y procesos administrativos institucionales mediante acciones de reducción de pasos, racionalización documental, automatización de procesos e integración de iniciativas de innovación en el desarrollo de estas actividades.
- Presentar a los grupos de interés los resultados de la gestión, la publicación permanente de información de interés público y la implementación de controles en la gestión de procesos institucionales con el fin de promover la transparencia y la lucha contra la corrupción.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

- Aumentar la entrega con calidad de los productos y servicios de nuestro portafolio y la percepción de satisfacción de los grupos de valor.

3. Alcance de la estrategia

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas del Ministerio del Deporte, como también al desarrollo de todos los procesos institucionales.

El proceso de Servicio Integral de Servicio al Ciudadano es un proceso transversal y cada servidor público del Ministerio desempeña un papel fundamental en su desarrollo pues al ejercer cada uno de sus roles se espera atender, orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga a la ciudadanía. En el Ministerio del Deporte **¡Todos somos Servicio al Ciudadano!**

Esta estrategia integra las acciones generales que se materializan en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, y en las estrategias de participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites, la Matriz de control del Índice de Transparencia y acceso a la información y la caracterización de usuarios y grupos de valor.

4. Alineación con lineamientos y planeación institucional

La estrategia de relacionamiento con la ciudadanía se articula a lineamientos y documentos de planeación institucional como se explica a continuación.

4.1 Política institucional de Servicio al Ciudadano

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, y su apuesta para el fortalecimiento, desarrollo y promoción de las políticas de gestión y desempeño

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

institucional entre las que podemos encontrar las relacionadas con el servicio al ciudadano se hace necesario contar con una política institucional como punto articulador de los criterios y herramientas al servicio de la ciudadanía en el Ministerio del Deporte.

Es así como la **Política institucional de servicio al ciudadano** es el documento institucional mediante el cual se pretende consolidar, interrelacionar y alinear los requerimientos de las políticas asociadas al ciclo del servicio a las personas, generando un único punto de encuentro para el control y seguimiento de herramientas en el marco de la gestión pública y del servicio en el Ministerio del Deporte.

La Política orienta la relación Mindeporte-Ciudadanía, mediante la generación de líneas estratégicas que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de servicio y así consolidar un modelo de atención integral con enfoque diferencial e inclusivo.

En ese sentido la Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía en Mindeporte materializa las acciones que desarrollan cada una de las líneas estratégicas que se han incorporado en la Política institucional de Servicio al Ciudadano.

4.2 Plan Estratégico Sectorial

Se hace necesario que en la planeación sectorial e institucional se incluya el relacionamiento con la ciudadanía como tema estratégico teniendo en cuenta, entre otros, el siguiente argumento: *“El artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 resuelve la necesidad de que la toma de decisiones respecto a la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado sean lideradas desde la alta dirección de las entidades, lo que posiciona este tema como estratégico en la gestión pública, es decir, que no solamente se entiende como un asunto operativo y de gestión, sino que es una forma de propender por el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y el aumento de la confianza hacia el Estado. La creación de la dependencia de relacionamiento con la ciudadanía centraliza el liderazgo de la implementación de las políticas y funciones que*

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

actualmente se desarrollan en las diferentes áreas de la entidad, de modo que con esto se pueda superar la insuficiencia de lineamientos, la desarticulación de las actuaciones, la duplicidad de los esfuerzos y el uso ineficiente de los recursos sin un objetivo común. Así mismo, permite integrar y enfocar la gestión institucional para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración y facilitar el acceso a sus derechos.”¹

4.3 Plan de Acción Institucional

El plan de acción del Ministerio del deporte prioriza las iniciativas más importantes en temas relacionados con el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre para cumplir con objetivos y metas anuales. De esta manera, el plan de acción institucional se constituye en una guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un plan, programa o proyecto al interior de la entidad.

Para la vigencia 2024 se incluye dentro del Plan de acción institucional la actividad de “Articular la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales a través de la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio del Deporte”

4.4 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano o el que haga sus veces

Dicho documento, fija las estrategias de carácter institucional para a la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad, generación de espacios

¹ Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1. Departamento Administrativo de la Función Pública 2021

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y mejoramiento en la transparencia y acceso a información pública de calidad.

La Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía integra las acciones generales que se materializan en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano principalmente en los componentes Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información.

5. Estado de la implementación de las políticas asociadas a la Estrategia

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG cuenta con instrumentos de medición de desempeño institucional como el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, a través del cual se registran, monitorean y evalúan los avances de implementación de las políticas de desarrollo administrativo.

Los resultados obtenidos en este instrumento para la vigencia 2022 son tomados como referente y punto de partida en este primer ejercicio de articulación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía.

A continuación, se incorporan los resultados del índice de desempeño institucional obtenidos en cada una de las políticas por el Ministerio para la vigencia 2022:

5.1 Política Servicio al ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. La implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Ministerio del Deporte

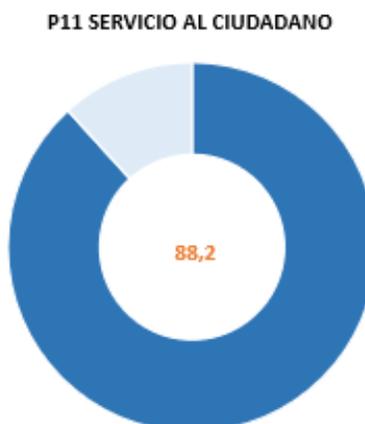
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Los resultados del Ministerio del Deporte para la vigencia 2022 con respecto a la implementación de esta política se observan a continuación:

NO. INDICE	POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO	PUNTAJE
132	DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN DEL SERVICIO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	89,2
133	TALENTO HUMANO IDÓNEO Y SUFICIENTE AL SERVICIO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	92,6
134	OFERTA INSTITUCIONAL DE FÁCIL ACCESO, COMPRENSIÓN Y USO PARA LA CIUDADANÍA	83,3
135	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA	84,6
136	ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	91,2



5.2 Política Racionalización de trámites

Esta política tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

Los resultados del Ministerio del Deporte para la vigencia 2022 con respecto a la implementación de esta política se observan a continuación:

Ministerio del Deporte

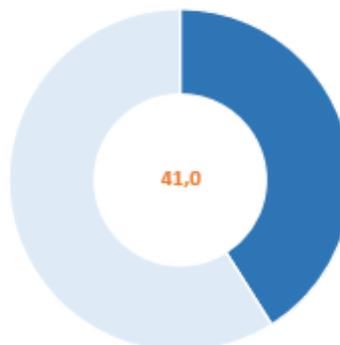
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

P12 RACIONALIZACION DE TRAMITES

NO. INDICE	POLITICA RACIONALIZACION DE TRAMITES	PUNTAJE
137	IDENTIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES A PARTIR DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE OFRECE LA ENTIDAD	87,5
138	PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES CON BASE EN LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS	33,3
139	TRÁMITES RACIONALIZADOS Y RECURSOS TENIDOS EN CUENTA PARA MEJORARLOS	25,7
140	BENEFICIOS DE LAS ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN ADELANTADAS	43,3



5.3 Política Participación ciudadana en la gestión pública

Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

Los resultados del Ministerio del Deporte para la vigencia 2022 con respecto a la implementación de esta política se observan a continuación:

Ministerio del Deporte

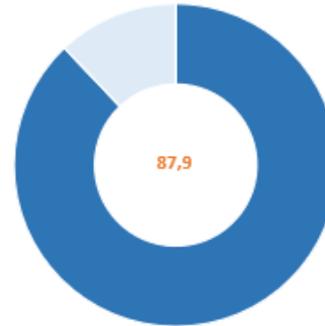
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

NO. INDICE	POLITICA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	PUNTAJE
141	CAPACIDADES INSTITUCIONALES INSTALADAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	89,7
142	PLANEACIÓN ANUAL DE LA ESTRATÉGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	100,0
143	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS DIFERENTES FASES DEL CICLO DE GESTIÓN	92,9
144	CAPACIDAD DE INVOLUCRAR EFECTIVAMENTE A LOS DIFERENTES GRUPOS POBLACIONALES EN LAS ACCIONES DE PARTICIPACIÓN GARANTIZANDO EL ENFOQUE DIFERENCIAL	100,0
145	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SU APROVECHAMIENTO EN ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONAL	96,0
146	RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA	82,1

P13 PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA



5.4 Política transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Esta política le permite a la entidad articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.

Los resultados del Ministerio del Deporte para la vigencia 2022 con respecto a la implementación de esta política se observan a continuación:

Ministerio del Deporte

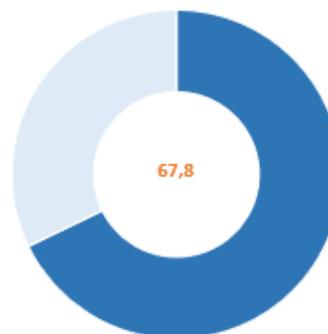
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

NO. INDICE	POLITICA TRANSPARECIA, ACCESO A LA INFORMACION Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION	PUNTAJE
147	GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	61,3
148	ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	76,1

P15 TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION



6. Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía 2024, líneas estratégicas, actividades clave y acciones

La **Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía en el Ministerio del Deporte** se fundamenta en el desarrollo de cinco actividades clave a saber: i) identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad; ii) formular o actualizar el modelo, estrategia o lineamientos de interacción con los grupos de valor de acuerdo con lo establecido en el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG); iii) desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor en coordinación con las dependencias; iv) proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor; y v) hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Para la ejecución de dichas actividades clave en el Ministerio del Deporte se han identificado acciones que a su vez se articulan con las 10 líneas estratégicas definidas en la **Política institucional de servicio al ciudadano**.

A continuación se presenta para cada una de las líneas estratégicas las acciones a desarrollar para la vigencia 2024.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

6.1 Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio del Deporte

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del Mipg	Elaborar el portafolio de oferta institucional	Un documento de portafolio de servicios actualizado	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/03/2024	
	Presentar en el CIGD las propuestas para aprobación y los resultados de la Gestión del relacionamiento ciudadano en el Ministerio	Solicitud inclusión temas en sesiones del CIGD	GIT Servicio Integral al Ciudadano	31/12/2024	
	Solicitar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la creación de la Oficina de Relación con el Ciudadano de conformidad con el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020	Un (1) acto administrativo de creación	GIT Talento Humano	30/06/2024	✓
	Realizar la actualización y/o creación de documentos del proceso fruto del diagnóstico realizado	Proceso actualizado	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/01/2024	
	Insistir en la creación de oficina de relacionamiento al ciudadano en el marco del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020	Comunicación de solicitud de creación de la oficina	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/06/2024	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía	Realizar seguimiento a la Implementación y mantenimiento de la Política de Atención al Ciudadano al interior del Ministerio del Deporte.	Realizar un (1) informe de seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"	Oficina de Control Interno	25/08/2024	✓

6.2 Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad	Consolidar las bases de datos de los ciudadanos y grupo de valor para garantizar las convocatorias a espacios de participación y rendición de cuentas	1 base de datos consolidada y actualizada de relacionamiento ciudadano	Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad	Difundir con todas las dependencias de la entidad la importancia del uso de la caracterización en toda la planeación de la entidad, a través de dos talleres anuales, uno necesariamente a inicio de año con el fin de sensibilizar la importancia del uso de la caracterización para la toma de decisiones.	Dos talleres realizados	Servicio Integral al Ciudadano	31/10/2024	
	Implementar mejoras al módulo de caracterización de usuarios	Una (1) mejora en el módulo de caracterización de usuarios implementada	GIT TICS	30/11/2024	✓
	Realizar la caracterización de los usuarios y grupos de valor que se involucren en ejercicios de participación ciudadana	Componente de caracterización de usuarios y grupos de valor involucrados en ejercicios de participación ciudadana incluido en el informe de caracterización de los grupos o dependencias	Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
	Realizar la caracterización de los usuarios y grupos de valor que se involucren en los ejercicios de rendición de cuentas	Componente de caracterización de usuarios y grupos de valor involucrados en ejercicios de participación ciudadana incluido en el informe de caracterización de los grupos o dependencias	Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
	Realizar la caracterización de los usuarios y grupos de valor que se involucren en los trámites y otros procesos administrativos	Componente de caracterización de usuarios y grupos de valor involucrados en ejercicios de participación ciudadana incluido en el informe de caracterización de los grupos o dependencias	Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad	Acompañar la realización de las caracterizaciones de los GIT y dependencias vigencia 2023	28 documentos de caracterización de ciudadanos	Servicio Integral al Ciudadano	30/08/2024	✓

6.3 Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a Entidad con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública.

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Implementar mejoras al CHATBOT que contribuya a la adecuada gestión de peticiones, quejas, reclamos denuncias, trámites y OPAS	Una (1) mejora implementada en el CHATBOT	GIT TICS	30/11/2024	✓
	Implementar mejoras al sistema GESDOC que contribuya a la adecuada gestión y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos denuncias, trámites y OPAS	Una (1) mejora en GESDOC implementada	GIT TICS	30/11/2024	✓
	Mejorar el modulo de acceso a PQRSD	Módulo de acceso por página web mejorado	GIT Servicio Integral al Ciudadano	15/12/2024	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía	Realizar monitoreo a la gestión de canales, su disponibilidad y atención por parte de los encargados	Informe trimestral de monitoreo a la gestión de canales	GIT Servicio Integral al Ciudadano	20/11/2024	
	Realizar seguimiento a la oportunidad y calidad en las respuestas a las PQRSD del Ministerio	Un componente relacionado con la oportunidad y calidad en las respuestas a las PQRSD dentro del informe trimestral de servicio al ciudadano	GIT Servicio Integral al Ciudadano	31/12/2024	

6.4 Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte.

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ESTRATEGIA ASOCIADA	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias		Formular la estrategia de rendición de cuentas 2024 como parte de la implementación de la Política de Participación Ciudadana	1 estrategia de rendición de cuentas formulada	GIT Servicio Integral al Ciudadano	15/03/2024	
		Formular y publicar la estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2024 del Ministerio del Deporte en la página web	Una (1) estrategia de participación publicada en la página web	GIT Servicio Integral al Ciudadano	15/03/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ESTRATEGIA ASOCIADA	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC	
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias		Realizar consulta ciudadana que permita analizar la difusión de la oferta institucional, la disponibilidad, acceso y efectividad de los canales de atención y el proceso de atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos	1 consulta ciudadana	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024		
		Realizar talleres para el uso de herramientas de innovación que permitan mejorar la solución de problemas de la entidad con sus grupos de valor	Tres (3) talleres	Oficina Asesora de Planeación / GIT Gestión de conocimiento	15/12/2024	✓	
	Estrategia de participación ciudadana		Conformar el equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana en el Ministerio	Equipo de trabajo consolidado para participación ciudadana 2024	Servicio Integral al Ciudadano	31/03/2024	
			Cualificar al equipo de trabajo institucional de Participación ciudadana	2 capacitaciones	Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
			Definir y programar las actividades en materia de participación ciudadana que serán realizadas como espacios de diálogo y/o instancias de participación bajo el liderazgo de la Entidad.	Programación Institucional de espacios de participación ciudadana vigencia 2024	Servicio Integral al Ciudadano	30/04/2024	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ESTRATEGIA ASOCIADA	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Estrategia de participación ciudadana	Diseñar campaña que permita impulsar y promover los canales y mecanismos de Participación Ciudadana	Una (1) campaña realizada para promover los canales y mecanismos de Participación Ciudadana	Servicio Integral al Ciudadano	15/12/2024	
		Ejecutar y hacer monitoreo al desarrollo de los espacios de participación ciudadana, conforme a la programación establecida	Cuatro (4) reportes de seguimiento trimestral a la ejecución de los ejercicios de Participación Ciudadana (EPC) 2024 (15/04/2024; 15/04/2023 15/07/2024 15/10/2024 15/12/2024)	Servicio Integral al Ciudadano	15/12/2024	✓
		Informar a la ciudadanía los avances de los ejercicios y compromisos adquiridos por la Entidad en los espacios de participación ciudadana	Publicación de los informes de los ejercicios de participación realizados de manera trimestral	Servicio Integral al Ciudadano	15/12/2024	
		Organizar la información relacionada con las diferentes interacciones que los ciudadanos han tenido con la entidad en la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana en la vigencia anterior, documentando las buenas prácticas internas y divulgarla internamente para tener trazabilidad sobre las decisiones y garantizar homogeneidad de la información.	Un informe anual de gestión de la participación ciudadana de la vigencia 2023	Servicio Integral al Ciudadano	28/02/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ESTRATEGIA ASOCIADA	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Estrategia de participación ciudadana	Promover la cualificación de la ciudadanía en los procesos de participación ciudadana y control social a la gestión pública.	Un curso en la Escuela Virtual del Depote EVD: Participación ciudadana y control social	Servicio Integral al Ciudadano	15/12/2024	✓
		Revisar y actualizar el Menú Participa de acuerdo a los lineamientos de la resolución 1519 de 2020	Menú participa actualizado (100% cumplimiento de los criterios y requerimientos definidos según resolución 1519)	Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	✓
		Implementar ejercicio de participación ciudadana para la construcción del Plan de Acción 2025 de la entidad	Un (1) ejercicio de participación ciudadana realizado	Oficina Asesora de Planeación		
	Estrategia de Rendición de cuentas	Conformar el equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas en el Ministerio	Equipo conformado	Servicio Integral al Ciudadano	31/03/2024	
		Cualificar al equipo de trabajo institucional de Rendición de Cuentas	2 capacitaciones	Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
		Elaborar y publicar el informe de acciones de la audiencia pública de rendición de cuentas 2023-2024	Un (1) informe de acciones de la audiencia de rendición de cuentas	Servicio Integral al Ciudadano	30/09/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ESTRATEGIA ASOCIADA	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Estrategia de Rendición de cuentas	Elaborar y publicar el Informe de rendición de cuentas de los compromisos adquiridos por el Ministerio en el marco del Acuerdo de Paz durante el 2023	Un (1) informe de seguimiento a los Acuerdos de Paz	Oficina Asesora de Planeación		
		Elaborar y publicar el informe institucional para la consulta ciudadana de la audiencia de rendición de cuentas.	Un (1) Informe institucional para la consulta ciudadana de la audiencia de rendición de cuentas vigencia 2023 publicado.	Servicio Integral al Ciudadano	31/05/2024	✓
		Establecer la programación de espacios de rendición de cuentas durante la vigencia,	Programación Institucional de espacios de rendición de cuentas vigencia 2024	Servicio Integral al Ciudadano	30/04/2024	✓
		Formular y ejecutar el plan de comunicaciones establecido para la estrategia de rendición de cuentas 2024	Un (1) Plan de comunicaciones formulado e implementado	GIT Comunicaciones		
		Informar a la ciudadanía los avances de los espacios de rendición de cuentas	Publicación de (2) reportes del consolidado de la ejecución de los espacios de rendición de cuentas (30/08/2024 15/12/2024)	GIT Servicio Integral al Ciudadano	15/12/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ESTRATEGIA ASOCIADA	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Estrategia de Rendición de cuentas	Realizar campaña de comunicación interna sobre la importancia de la Rendición de Cuentas como mecanismo de participación ciudadana	Una (1) campaña realizada	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	✓
		Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2023-2024	Una (1) Audiencia Pública realizada	GIT Servicio Integral al Ciudadano	2/07/2024	✓
		Ejecutar y hacer seguimiento a la programación de espacios de rendición de cuentas durante la vigencia.	4 informes de seguimiento a la programación de espacios de rendición de cuentas durante la vigencia. (15/04/2023 15/07/2024 15/10/2024 15/12/2024)	Servicio Integral al Ciudadano	15/12/2024	✓
		Realizar consulta a los grupos de valor para la priorización de los temas sobre los cuales abordar la audiencia de rendición de cuentas	Una (1) consulta ciudadana realizada	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/04/2024	✓
		Evaluar y proponer acciones de mejora a partir de las actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Componente de oportunidades de mejora y recomendaciones incluido en el Informe Institucional de Rendición de Cuentas	Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
		Identificar a través del Gesdoc y de los ejercicios de participación ciudadana las veedurías ciudadanas y solicitudes recibidas de su parte	Documento con identificación de veedurías ciudadanas y sus solicitudes	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
		Analizar la posibilidad de desarrollo de ejercicios de Rendición de cuentas en las regiones que permitan escuchar las necesidades y expectativas ciudadanas (incluir de considerar posible en la programación de ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia)	Análisis de desarrollo de 4 ejercicios de diálogo como espacios de rendición de cuentas desarrollados en regiones	Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ESTRATEGIA ASOCIADA	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Estrategia de Rendición de cuentas	Adelantar las acciones para solicitar la activación del nodo del Sistema de Rendición de Cuentas	Un (1) informe de acciones realizadas	Servicio Integral al Ciudadano	15/12/2024	✓
Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía	Estrategia de Rendición de cuentas	Realizar la evaluación de las actividades suscritas en el componente de rendición de cuentas en el marco del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024	Tres (3) informes de evaluación (16/01/2024 16/05/2024 13/09/2024)	Oficina de Control Interno	13/09/2024	✓

6.5 Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en Ministerio

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del Mipg	Actualizar si se requiere la Política de Tratamiento de datos personales y divulgarla a los grupos de valor.	Una (1) pieza comunicativa de divulgación de la Política de Tratamiento de Datos Personales	Oficina Asesora Jurídica	30/10/2024	✓
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Actualizar en el sitio Web de Mindeporte el portal de niños	1 actualización	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Actualizar la matriz activos de información	Matriz de activos de información (1)	GIT TICS	10/12/2024	✓
	Actualizar las preguntas frecuentes publicadas en la página Web para la disposición de información permanente y la autogestión por la ciudadanía	1 actualizaciones al año de la Sección de Preguntas Frecuentes	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
	Elaborar, de manera coordinada con las distintas dependencias, el calendario de eventos del Ministerio en la vigencia 2024 para efectos de su publicación en página web.	Un (1) calendario de eventos publicado en la pagina web según reporte de las direcciones técnicas.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/06/2024	✓
	Mejorar la pestaña de Denuncias por Corrupción de la página Web para facilitar la lectura y la gestión de la ciudadanía	Una(1) pestaña de la página Web mejorada	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	✓
	Promover la importancia de la Transparencia y el acceso de la información a través de la sensibilización a los enlaces de Transparencia del Ministerio	Tres (3) actividades de capacitación (15/03/2024 15/06/2024 15/09/2024)	GIT Servicio Integral al Ciudadano	15/09/2024	✓
	Publicar en la página web del Ministerio del Deporte el proyecto de agenda regulatoria de la entidad previsto para el siguiente año y la agenda regulatoria definitiva.	Dos (2) Publicaciones realizadas en la página web (31/10/2024 31/12/2024)	Oficina Asesora Jurídica	31/12/2024	✓
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en	Realizar seguimiento al plan de seguridad y privacidad de la información.	Un (1) Informe de seguimiento de acuerdo a cronograma.	GIT TICS	10/12/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
coordinación con las dependencias	Realizar seguimiento semestral a la implementación del Plan Institucional de Archivos (PINAR) y Programa de Gestión Documental (PGD)	Dos (2) informes semestrales del seguimiento a la implementación del PINAR socializando los resultados obtenidos producto del seguimiento (30/06/2024 30/11/2024)	GIT Gestión Administrativa	30/11/2024	✓
	Realizar seguimiento y monitoreo a la información mínima que debe estar publicada en la sección de transparencia y acceso a la información pública de acuerdo a lo definido en la ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios.	Tres (3) seguimientos realizado mediante reportes (15/04/2024 15/08/2024 15/12/2024)	GIT Comunicaciones	15/12/2024	✓
	Sensibilizar a aficionados y asistentes a eventos deportivos en cuanto a acciones prohibidas descritas en la ley 1445 de 2011 por medio de piezas divulgativas en redes sociales y portal web.	Dos (2) Piezas divulgadas 31/08/2024 15/12/2024	Oficina Asesora Jurídica	15/12/2024	✓
	Socializar a los grupos de valor la actualidad jurídica del Ministerio del Deporte	Dos (2) boletines jurídicos publicados en la intranet y en la pagina web.(31/08/2024 15/12/2024)	Oficina Asesora Jurídica	15/12/2024	✓
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Velar por el cumplimiento de los ítems incluidos en la Matriz ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la información)	Una (1) Matriz actualizada	GIT Servicio Integral al Ciudadano	15/12/2024	✓
	Recibir las transferencias primarias.	Formato Único de Inventario Documental (FUID).	GIT Gestión Administrativa	15/12/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
		Un (1) Informe de las transferencias primarias realizadas en el año (30/06/2024 15/12/2024)			

6.6 Promover la racionalización de trámites en el Ministerio

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Ejecutar las actividades definidas en la Estrategia de Racionalización de trámites	Dos (2) seguimientos a la estrategia de racionalización de trámites realizados (30/06/2024 30/11/2024)	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	✓
	Identificar trámites a racionalizar por el Ministerio del Deporte, acorde a los lineamientos definidos y en cumplimiento a la Ley 2052 de 2020.	Un (1) acta de reunión de la identificación de trámites	GIT Servicio Integral al Ciudadano	28/02/2024	✓
Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del Mipg	Formular la Estrategia de Racionalización de trámites 2024	Un (1) documento de Estrategia de trámites formulada	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/04/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Proponer ajustes a la oferta institucional* y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor	Realizar consulta ciudadana para conocer la percepción ciudadana en el marco de la racionalización de trámites	1 consulta ciudadana	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	

6.7 Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Capacitar a los colaboradores del Ministerio frente a la respuesta oportuna, de calidad y de fondo de las PQRSD con el seguimiento de la normatividad, los procedimientos y reglamentos vigentes	Calendario de capacitaciones ejecutado	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
	Desarrollar inducción y reinducción con énfasis en servicio al ciudadano	1 proceso de inducción o reinducción para los colaboradores	GIT Talento Humano	30/11/2024	
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en	Desarrollar taller de protocolos de atención que incorpore criterios diferenciales para los colaboradores que se encuentran en la primera línea de servicio	2 talleres realizado (1 cada semestre)	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

ACTIVIDAD CLAVE CADENA DE VALOR	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
coordinación con las dependencias	Entregar incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente en el plan de incentivos.	Una (1) entrega de Incentivos para el personal de servicio al ciudadano de acuerdo al Plan de Estímulos e incentivos 2024	GIT Talento Humano	15/12/2024	✓
	Fortalecer la cultura de buen servicio en los servidores del Ministerio a través de capacitación	Curso cultura del servicio EVD	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
	Realizar capacitación en Servicio al Ciudadano e integridad en lo público.	Dos (2) capacitaciones en Servicio al Ciudadano e integridad en lo público realizadas (30/06/2024 30/11/2024)	GIT Talento Humano	30/11/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

6.8 Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del Mipg	Revisar y actualizar el protocolo de servicio para todos los canales que garanticen la atención incluyente	1 protocolo actualizado	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
	Realizar un diagnóstico en el que se indique el estado del cumplimiento de la NTC 6047	Un (1) documento de diagnóstico	GIT Gestión Administrativa		
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Formar a los funcionarios en Lengua de Señas Colombiana, con el propósito de desarrollar destrezas y habilidades para comunicarse con la población sorda, contribuir a una atención inclusiva, divulgar la información y ofrecer los servicios prestados por la entidad.	Un (1) curso de lengua de señas realizado	GIT Talento Humano	30/10/2024	✓
	Publicar la carta del trato digno	Un (1) documento publicado en la página web	GIT Servicio Integral al Ciudadano	28/02/2024	✓
	Realizar capacitaciones en torno a la cualificación para la atención y comunicación con personas con discapacidad	Dos (2) actividades de capacitación (30/06/2024 30/11/2024)	GIT Talento Humano	30/11/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Realizar un mantenimiento en alguna de las sedes que ocupa el Ministerio para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos con los que se cuentan, conforme lo estable la NTC 6047	Un (1) actividad de mantenimiento y/o o mejora en alguna de las sedes.	GIT Gestión Administrativa		
	Revisar y actualizar el protocolo de servicio para todos los canales que garanticen la atención incluyente	1 protocolo actualizado	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
	Verificar el cumplimiento de los criterios de Accesibilidad definidos en la NTC 5854 en el portal del Ministerio del Deporte	Tres (3) reportes de los Criterios de accesibilidad definidos y aplicados (15/04/2024 15/08/2024 15/12/2024)	GIT TICS	15/12/2024	✓
Proponer ajustes a la oferta institucional* y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor	Realizar un ejercicio de consulta ciudadana para identificar si los mecanismos de acceso (físico, virtual u otro) al portafolio de servicios está de acuerdo a las características de la población y proponer mejoras	1 documento diagnóstico	GIT Servicio Integral al Ciudadano	31/07/2024	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

6.9 Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Elaborar protocolo lenguaje claro e incluyente para el Ministerio	Documento protocolo	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
	Verificar que la información publicada en el Menú Participa cuente con lenguaje claro e incluyente	Matriz de control de publicación de Información en el Menú Participa en lenguaje claro e incluyente	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/11/2024	
	Realizar capacitación en curso de lenguaje claro	Una (1) capacitación realizada en curso de lenguaje claro	GIT Talento Humano	30/06/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

6.10 Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias	Publicar y divulgar los informes de percepción ciudadana en la página web, así como difundirlos con los servidores públicos de la entidad.	Sección de medición de percepción de la página web actualizada trimestralmente, con los informes publicados de la vigencia	GIT Servicio Integral al Ciudadano	31/12/2024	
Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía	Desarrollar la medición de percepción de calidad de los trámites y otros procedimientos administrativos registrados en el SUIT	18 trámite medidos	GIT Servicio Integral al Ciudadano	31/12/2024	
	Desarrollar la medición de percepción de los canales (telefónico, chat y presencial), en las cuales puede evaluarse integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros	Un componente relacionado con la percepción ciudadana de los canales dentro del informe de gestión trimestral de servicio al ciudadano	GIT Servicio Integral al Ciudadano	31/12/2024	
	Diseñar y aplicar una encuesta de percepción de calidad, sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial	Un (1) informe de percepción de calidad, sobre Transparencia y acceso a la información	GIT Servicio Integral al Ciudadano	30/08/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Actividad Clave Cadena de Valor	ACCIONES	PRODUCTO ESPERADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE TERMINACION	PAAC
Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía	Medir la percepción de la calidad en el servicio en las diferentes actividades y eventos institucionales, de acuerdo al calendario de eventos de la entidad, así como en los trámites y servicios inscritos en el SUIT .	Cuatro (4) informes trimestrales de gestión con un componente relacionado con la percepción de la calidad en eventos institucionales, trámites y servicios (28/02/2024 30 /05/2024 20 /08/2024 20 /11/2024)	GIT Servicio Integral al Ciudadano	20/11/2024	✓
Proponer ajustes a la oferta institucional* y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor	Desarrollar la medición de percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos y sus tiempos de respuesta.	Cuatro (4) Informes trimestrales de gestión de servicio al ciudadano con un componente relacionado con la percepción de PQRSD. (28/02/2024 30/05/2024 20/08/2024 20/11/2024)	GIT Servicio Integral al Ciudadano	20/11/2024	✓

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

7. Mecanismo para el seguimiento y la evaluación de la estrategia

Con el fin de identificar debilidades y proponer mejoras, es necesario realizar el seguimiento a las acciones planteadas en la presente Estrategia, para lo cual, y teniendo en cuenta que se ha incorporado en el Plan de acción institucional para la vigencia 2024 la actividad de “Articular la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales a través de la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio del Deporte” será a través del monitoreo, seguimiento y control de esta actividad el mecanismo a través del cual se evaluará el avance.

A continuación, se incluyen los datos correspondientes a la actividad en mención, tal y como se incorporaron en el Plan de Acción Institucional 2024.

ACTIVIDAD		Articular la interacción con los grupos de valor para el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios, y al ejercicio efectivo de los derechos fundamentales a través de la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio del Deporte
DENOMINACIÓN DEL PRODUCTO	DEL	Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2024
META DE PRODUCTO		80% de implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la vigencia
ENTREGABLE		Matriz de seguimiento de implementación de las actividades incluidas en la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la vigencia
RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	DEL	Coordinadora / Git Servicio integral al ciudadano
ARTICULACIÓN CON PLANES	CON	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC
FECHA DE INICIO		01/01/2024
FECHA FINAL		31/12/2024
NOMBRE INDICADOR		Porcentaje de avance de implementación de la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía
FORMULA DE CALCULO		(Actividades ejecutadas /Actividades programadas en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía) x 100
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	DEL	Mide porcentaje de avance en el desarrollo de las actividades contempladas en la Estrategia de Relacionamiento ciudadano para evidenciar la adecuada gestión y el fortalecimiento de las interacciones con la ciudadanía y el ejercicio de sus derechos

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIA INDICADOR	DE DEL	La matriz de seguimiento de implementación de las actividades incluidas en la estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía de la vigencia contemplará el listado de las actividades programadas en la vigencia y el reporte de avance para cada una de ellas con el registro de la evidencia correspondiente. La matriz se reportará de manera trimestral
META DEL INDICADOR		80% Esta meta se propone teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: (i) La estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía de la vigencia 2024 será el primer ejercicio en el cual se articulen las políticas de relacionamiento al ciudadano al interior del Ministerio por lo cual es un primer acercamiento al manejo integral de los escenarios de interacción con la ciudadanía y es posible que tenga ajustes en su desarrollo. (ii) El cumplimiento de las actividades, al ser un tema totalmente transversal contempla la participación de todas las dependencias (iii) El desarrollo de las actividades también dependerá de la asignación de recursos humanos y presupuestales
PROGRAMACIÓN DE LA META	I TRIMESTRE	10
	II TRIMESTRE	15
	III TRIMESTRE	25
	IV TRIMESTRE	30

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co