

		PROCESO: Servicio Integral al Ciudadano		VERSIÓN: 1 CÓDIGO: SI-FR-031	
		FORMATO: Respuestas Consulta Ciudadana		FECHA: 29/11/2022	
NOMBRE DE LA CONSULTA CIUDADANA		Laboratorio del documento de ayuda para realizar solicitudes en Lenguaje Claro			
Introducción		Ajustar el documento de ayuda que actualmente está publicado en la página WEB teniendo en cuenta los lineamientos del Lenguaje Claro			
Objetivo		Revisar el contenido y pertinencia del documento de ayuda para radicar las PQRS (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia), el trámite, servicios- OPA (Otros procedimientos Administrativos), consultas de información pública o el certificado.			
Fecha de publicación de consolidado de observaciones y respuestas		15/12/2023			
Datos básicos					
Dependencia	Secretaría General		Grupo Interno de Trabajo		Servicio Integral al Ciudadano
Fecha de inicio	22/11/2023	Fecha de finalización	14/12/2023	Tiempo total de duración de la consulta	23 DÍAS
Enlace donde estuvo la Consulta Ciudadana	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas/foros-consultas-ciudadanas-abiertas/consulta-ciudadana-laboratorio-del-documento-ayuda-para-realizar-solicitudes-lenguaje-claro				
Canales o medios dispuestos para la	se hizo mediante correo electrónico a las bases de datos de personas que han realizado PQRS durante el año 2023				
Resultados de la consulta ciudadana					
Número total de participantes	51				
Número total de comentarios recibidos	51	Porcentaje de comentarios incidentes	20%		
Número total de comentarios incidentes	10				
Consolidado de observaciones y respuestas					
No.	Fecha de recepción del	Remitente	Observación recibida	Consideraciones de la Entidad	
1	24/11/2023	JOHANA PATRICIA CANO CARDENAS	0	Señora Johana muchas gracias por participar en la consulta	
2	24/11/2023	Ocampo Ortega	El tema d la dirección para enviar las solicitudes	Señor Ocampo, para poder radicar una queja por favor dar click en el siguiente link: https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/ingrese-consulte-peticiones Este link esta al final de la explicación, no obstante se agregó el link nuevamente en la página 1 del pinto 1 numeral a.	
3	24/11/2023	Ruby Diaz Toconas	No e llegado a realizar una queja	Señora Ruby muchas gracias por participar en la consulta	
4	24/11/2023	Jhackson De Jesús Lloreda Lloreda	Porque no lo radique solo lo envié a el correo institucional	Señor Jhackson, muchas gracias por participar en la consulta. Por el correo de contacto@mindeporte.gov.co puede radicar sus peticiones, no obstante, por la opción de ventanilla virtual siguiendo los pasos del documento de ayuda, también lo puede hacer.	
5	26/11/2023	Rosa Isabel Pacheco Rosado	por q no tengo los medios para una mejor coneccion por ejemplo un equipo de mayor amplitud tecnologica	Señora Rosa, muchas gracias por participar en la consulta, se ajusta el documento indicando al final del mismo, que si no se cuenta con conexión a internet para radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia, trámite, servicio o consulta ante el Ministerio del Deporte, o un equipo apropiado para el mismo fin, lo puede hacer comunicandose vía telefónica a los teléfonos 601-4377077/018000910237.	
6	27/11/2023	roberto enrique pineda gomez	precisamente en respuesta no fue clara, porque en la convocatoria no se tuvo en cuenta la problemática de la plataforma, con errores, lo reconocieron pero no tuvieron en	Señor Roberto, gracias por participar en la consulta. La entidad está trabajando para mejorar las plataformas tecnológicas con el fin de poder brindar un servicio con los mejores estándares de calidad que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.	
7	27/11/2023	José Luis Rojas Gil	Solamente hicimos una pregunta, solo que después ya no sabíamos como ingresar, que link o página revisar para consultar	Señor Rojas, para poder radicar una queja por favor dar click en el siguiente link: https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/ingrese-consulte-peticiones Este link esta al final de la explicación, no obstante se agregó el link nuevamente en la página 1 del pinto 1 numeral a.	
8	27/11/2023	HUGO RAMOS VALENCIA	porque para mi es mas fácil participar en las convocatorias vias correo electrónico, exigen muchos requisitos, tener en cuenta la documentacion del terreno certificado por una autoridad	Señor Ramos, gracias por participar en la consulta. A través de la política de racionalización de trámites se revisa todos los años, la posibilidad de mejorar. Para nosotros es importante que nos cuente en que tipo de trámite o servicio, ha tenido inconvenientes y que tipo de documento considera usted necesario suprimir, para poder revisar y realizar la gestión pertinente al respecto.	
9	28/11/2023	Hermogenes Borbon Yaime	Hace unos dias radique un documento y no se como va el proceso	Señor Borbon, gracias por participar en la consulta. Si desea realizar el seguimiento a su solicitud, por favor ingresar al siguiente link y consultar en la opción de "Consulte aquí sus peticiones" ingresando el número del radicado y el código de seguridad de su solicitud. https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/ingrese-consulte-peticiones Se ajusta el documento de ayuda relacionando el link en la hoja 2 numeral 2.	
10	14/12/2023	José Luis Mendoza Santos	Es complicado el acceso a internet y nunca dan una respuesta positiva	Señor Mendoza, gracias por participar en la consulta. Se ajusta el documento indicando al final del mismo, que si no se cuenta con conexión a internet para radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia, trámite, servicio o consulta ante el Ministerio del Deporte, o un equipo apropiado para el mismo fin, lo puede hacer comunicandose vía telefónica a los teléfonos 601-4377077/018000910237. Si no queda satisfecho con la respuesta brindada puede solicitar al área que proyectó el documento, que le explique el porque de la situación.	