



El deporte
es de todos

Mindeporte



INFORME DE GESTIÓN 2019

SERVICIO INTEGRAL
AL CIUDADANO
Excelencia en el servicio



El deporte
es de todos

Mindeporte

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Informe anual vigencia- 2019

1° de enero – 31 de diciembre de 2019

Ernesto Lucena Barrero

Ministro del Deporte

Jaime Arturo Guerra Rodríguez

Secretario General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Harold René Gamba Hurtado – Coordinador - Profesional Especializado

Yuli Marcela López Cifuentes – Profesional Especializado

Mayra Alejandra Piscioti Rios-Profesional Universitario

Ana Mercedes Torres Urrego – Técnico Administrativo

Beatriz Restrepo Martínez – Contratista

Alda Fajardo Polanco - Contratista

Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista

Osman Augusto Moreno López – Contratista

Ministerio del Deporte

2019

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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

INTRODUCCIÓN

El GIT Servicio Integral al Ciudadano se creó en el entonces Coldeportes, hoy Ministerio del Deporte, a través de la Resolución No. 1355 de 2012, bajo la denominación GIT Atención al Ciudadano 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 No. 782 de 2013, *“Por la cual se crean, reorganizan, conforman y asignan funciones a unos Grupos Internos de Trabajo”*. Actualmente, de conformidad con la Resolución No. 2359 de 2019, mediante la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio del Deporte, se denomina GIT Servicio Integral al Ciudadano y tiene como principal objetivo acercar este Ministerio a la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior, y con el interés del Ministerio para el ejercicio efectivo de los derechos de la población colombiana con enfoque diferencial, se han dispuesto, de acuerdo con la Carta de Trato Digno¹ vigente, los siguientes canales:

Tabla 1. Canales de atención

Virtuales	Página Web	www.mindeporte.gov.co
	Sistema de Gestión de Peticiones	
	Chat Institucional	
	Foros	
	Correo electrónico	contacto@mindeporte.gov.co
Telefónicos	APP Móvil Mindeporte Te Responde	Dispositivos Android
	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 1) 2258747
		(57- 1) 4377030 Ext. 1003-1005-1089-1006
Presenciales	Ventanilla Única de Radicación Oficina de Atención al Ciudadano	Sede Administrativa /Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Buzones	Sedes Mindeporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Mindeporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Ferias del Estado Colombiano

¹ El Ministerio del Deporte, en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expidió la carta de Trato Digno al ciudadano, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad y en la cartelera física

Según la normativa vigente para la entidad, las peticiones se clasifican en:

Tabla 2. Clasificación peticiones

Tipo	Descripción
Peticiones en interés general y particular	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
Trámites	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
Servicios	Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles e intangibles.
Solicitud de certificación	Facultad que tienen las personas de solicitar certificaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias
Denuncias	Dato que busca poner en conocimiento o dejar constancia ante las autoridades respectivas de un hecho o acción que se ha producido en contravía de las disposiciones legales o reglamentarias

Contenido

1. INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2019	7
2. RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES	8
2.1. COMPARATIVO DE PETICIONES PRESENTADAS EN LAS VIGENCIAS 2018-2019	8
2.2. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR CANAL DE RECEPCIÓN	9
Tabla Comparativa 2018-2019	9
Gráfico Comparativo 2018-2019	10
Observaciones y acciones de mejora.....	10
2.4. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PETICIÓN.....	11
Tabla Comparativa 2018-2019	11
Gráfico Comparativo 2018-2019	11
2.5. TRÁMITES Y SERVICIOS: DISTRIBUCIÓN.....	12
TRÁMITES.....	12
SERVICIOS	12
Observaciones relativas a la distribución por tipos de petición y de trámites y servicios:	12
Acciones de mejora:	12
2.6. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIA	13
Tabla Comparativa 2018-2019	13
2.7. PETICIONES POR ESTADO	14
Tabla y Gráfico Comparativo 2018-2019	14
2.8. ESTADO DE RESPUESTA A PETICIONES	15
Tabla Comparativa 2018-2019	15
Gráfico Comparativo 2018-2019	15
2.9. EVALUACIÓN RESPUESTAS OPORTUNAS POR DEPENDENCIA	16
3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	17
4. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	18
5.1. PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES	22
Tabla Comparativa 2018-2019	22
Gráfico Comparativo 2018-2019	22



5.1.1. PERCEPCIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA OBJETO DE LA CONSULTA POR PARTE DEL FUNCIONARIO	23
Tabla Comparativa 2018-2019	23
5.1.2. PERCEPCIÓN EN LA CLARIDAD Y PRECISIÓN EN LA RESPUESTA	23
Tabla Comparativa 2018-2019	23
5.1.3. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LAS RESPUESTAS DADAS A SOLICITUDES	23
Tabla Comparativa 2018-2019	23
6. ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	24
7. ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	24



El deporte
es de todos

Mindeporte

1. INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2019



• Principales observaciones:

- El indicador de **Respuesta oportuna a peticiones** presenta un decrecimiento de 18 puntos porcentuales en comparación al indicador de la vigencia 2018.
- El indicador de **Medición de percepción de la calidad** representa un cumplimiento superior al 90%, por lo que no ha sido necesario desarrollar acciones de mejora a partir de su medición.
- El indicador de **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés** presenta un cumplimiento del 90%, estando solo tres ejercicios de caracterización pendientes de actualizar por parte de los GIT respectivos.



2. RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES

2.1. COMPARATIVO DE PETICIONES PRESENTADAS EN LAS VIGENCIAS 2018-2019

A continuación se encuentra un comparativo entre el número de peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte en las vigencias 2018 y 2019, incluyendo la información sobre los trámites en línea realizados en la vigencia 2019.

Comparativo de número de peticiones entre las vigencias 2018-2019

	VIGENCIA 2019	VIGENCIA 2018
TOTAL	20323	15029

TRAMITES EN LÍNEA 01-01-2019 HASTA 31-12-2019	
PROGRAMA	CANTIDAD
CERTIFICADO EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	8939
ATLETA EXCELENCIA	157
GLORIAS DEL DEPORTE	24
TOTAL	9120





2.2. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR CANAL DE RECEPCIÓN

Tabla Comparativa 2018-2019

Peticiones por Canal de Recepción				
Canal	TOTAL 2019	%	TOTAL 2018	%
Trámites en línea	9120	44,88%	7866	52,34%
Correo Electrónico	4820	23,72%	1588	10,57%
Sistema de Gestión de Peticiones	3440	16,93%	2992	19,91%
Correo Radicado	2314	11,39%	1722	11,46%
Telefónica (Conmutador)	349	1,72%	430	2,86%
Línea Gratuita	180	0,89%	344	2,29%
Presencial	67	0,33%	70	0,47%
Mindeporte Te Responde APP	32	0,16%	17	0,11%
Buzón	1	0,00%	0	0,00%
TOTAL	20323	100,00%	15029	100,00%

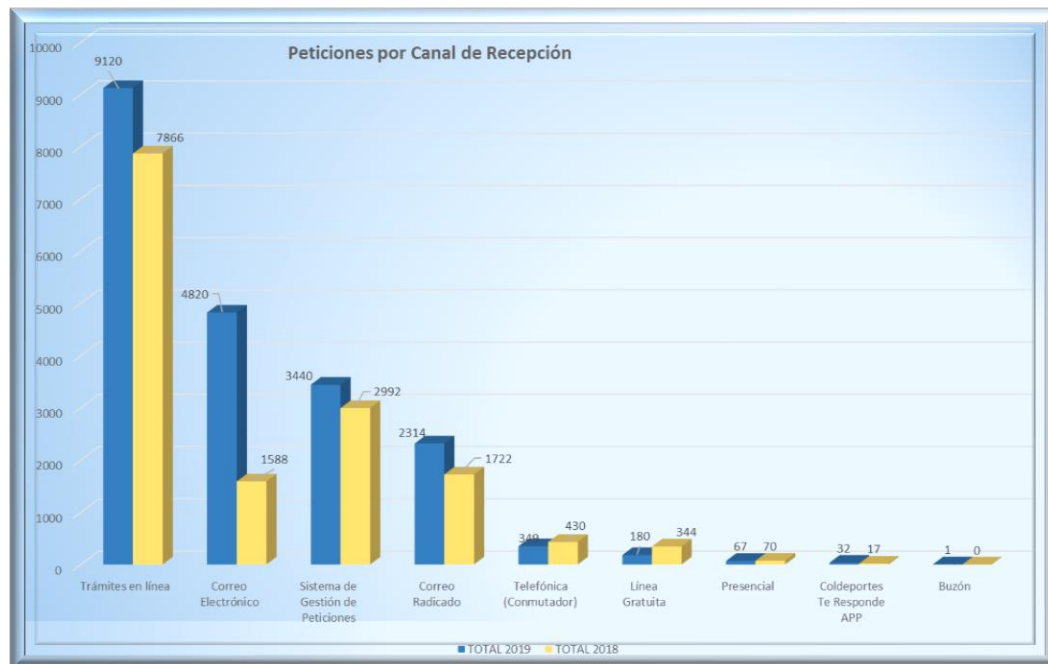
Observaciones:

- El canal más usado fue el de “Trámites en línea”, que corresponde a las solicitudes realizadas por los ciudadanos mediante el portal www.mindeporte.gov.co, y cuya respuesta es automática e inmediata.
- En segundo lugar, y con relación a las solicitudes que requieren de la gestión de un servidor público o colaborador de la entidad, se encuentra el canal “Correo electrónico”, el cual además tuvo un incremento mayor al 300% con relación a la vigencia anterior.
- Se requiere promocionar de una mejor manera los canales que representan mayor eficiencia en el servicio (Sistema de Gestión de Peticiones / Chat).

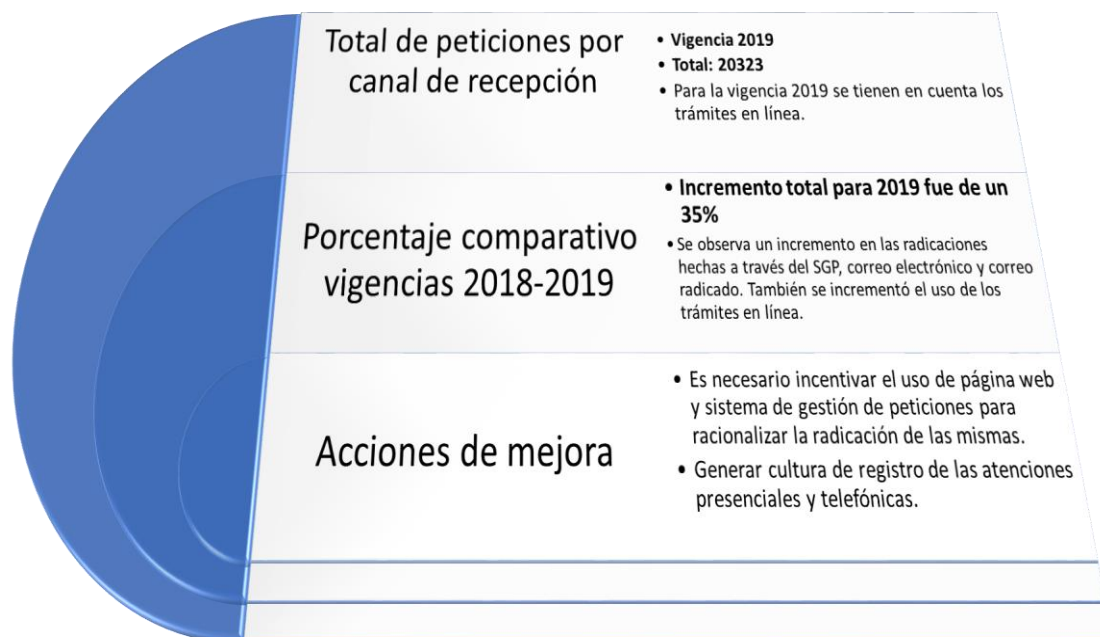


2.3. PETICIONES POR CANAL DE RECEPCIÓN

Gráfico Comparativo 2018-2019



Observaciones y acciones de mejora



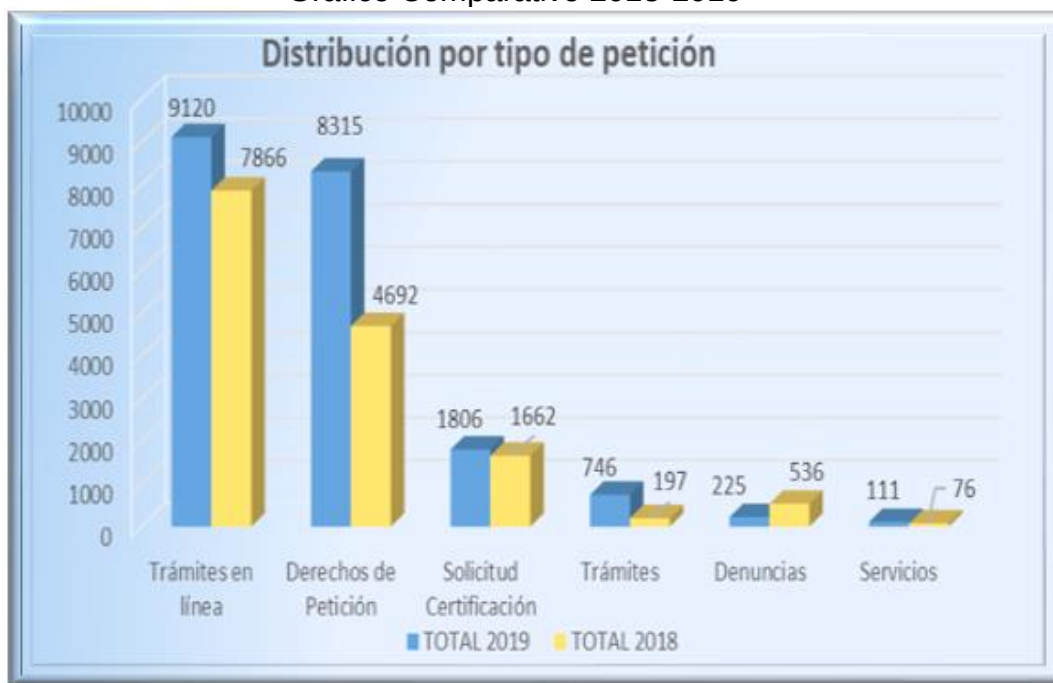


2.4. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PETICIÓN

Tabla Comparativa 2018-2019

Distribución por tipo de petición				
Tipo de Petición	TOTAL 2019	%	TOTAL 2018	%
Trámites en línea	9120	44,88%	7866	52,34%
Derechos de Petición	8315	40,91%	4692	31,22%
Solicitud Certificación	1806	8,89%	1662	11,06%
Trámites	746	3,67%	197	1,31%
Denuncias	225	1,11%	536	3,57%
Servicios	111	0,55%	76	0,51%
TOTAL	20323	100,00%	15029	100,00%

Gráfico Comparativo 2018-2019





2.5. TRÁMITES Y SERVICIOS: DISTRIBUCIÓN.

TRÁMITES

TIPO DE TRAMITES	CANTIDAD
Renovación reconocimiento deportivo ligas	231
Autorización de exención de impuestos	135
Licencia Remunerada a Deportistas	119
Licencia Remunerada a Deportistas	56
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas	55
Inscripción de Miembros Federación Deportiva	36
Inclusión Programa Apoyo deportista excelencia	26
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes	16
Incentivo a medallistas y entrenadores	14
Autorización de uso terapéutico de Sustancias	14
Permiso a estudiantes para representar al país	7
Inscripción de Reformas Estatutarias	5
Verificación de Procedencia de Capitales	4
Otorgamiento reconocimiento deportivo federaciones	4
Certificado de Existencia y Representación Legal	4
Otorgamiento de personería jurídica de clubes	4
Renovación reconocimiento Deportivo Federaciones	4
Renovación de Reconocimiento Deportivo para Clubes	4
Concepto Ejecución de Recursos Telefonía Móvil	2
Registro de Libros Federación y clubes	2
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	2
Petición	1
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1
Total	746

SERVICIOS

TIPO DE SERVICIOS	CANTIDAD
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	36
Actividades de Educación y Prevención	25
Capacitación o visita al Centro Ciencias Deporte	19
Consulta Asistencial CCD	14
Cofinan proy especial carác apoyo asociación	4
Cofinanciación a los entes departamentales	3
Concepto Técnico CONPES 3861 de primera infan	3
Valoración Multidisciplinaria CCD	3
Análisis de muestras nacionales e internacionales	3
Cofin proy especi carácter interadmin	1
TOTAL	111

Observaciones relativas a la distribución por tipos de petición y de trámites y servicios:

- Los trámites automatizados representan el porcentaje más alto de solicitudes realizadas ante la entidad en 2019 (48%), seguidos de la tipología “Derecho de Petición” (43.7%).
- El uso de trámites automatizados se incrementó en un 16% con relación a la vigencia 2018. El número de derechos de petición se incrementó en un 77%.
- Las solicitudes de certificación se redujeron porcentualmente de un 11% en 2018 a un 2.5% en 2019.
- El Trámite al que los ciudadanos acudieron en mayor medida durante 2019 fue el de Renovación del reconocimiento deportivo de ligas (231). El Servicio más usado fue el préstamo y/o alquiler de escenarios deportivos (36).

Acciones de mejora:

- El GIT Servicio al ciudadano registrará en su Informe de Gestión Trimestral las solicitudes de trámites automatizados, para que hagan parte de la estadística, como corresponde a su naturaleza.



2.6. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIA

Tabla Comparativa 2018-2019

DISTRIBUCION DE PETICIONES POR DEPENDENCIA				
Dependencia	TOTAL 2019	%	TOTAL 2018	%
Trámites en línea	9120	44,88%	7866	52,34%
Despacho Ministro	4056	19,96%	765	5,09%
Secretaría General	2922	14,38%	2315	15,40%
Control	1615	7,95%	1347	8,96%
Deportivo	1222	6,01%	822	5,47%
Recursos y Herramientas	822	4,04%	603	4,01%
Fomento y Desarrollo	304	1,50%	247	1,64%
Oficina Asesora Juridica	112	0,55%	898	5,98%
Planeación	61	0,30%	98	0,65%
Despacho Viceministro	60	0,30%	52	0,35%
Disciplinario	21	0,10%	0	0,00%
Oficina Control Interno	8	0,04%	16	0,11%
Total general	20323	100,00%	15029	100,00%

Observaciones:

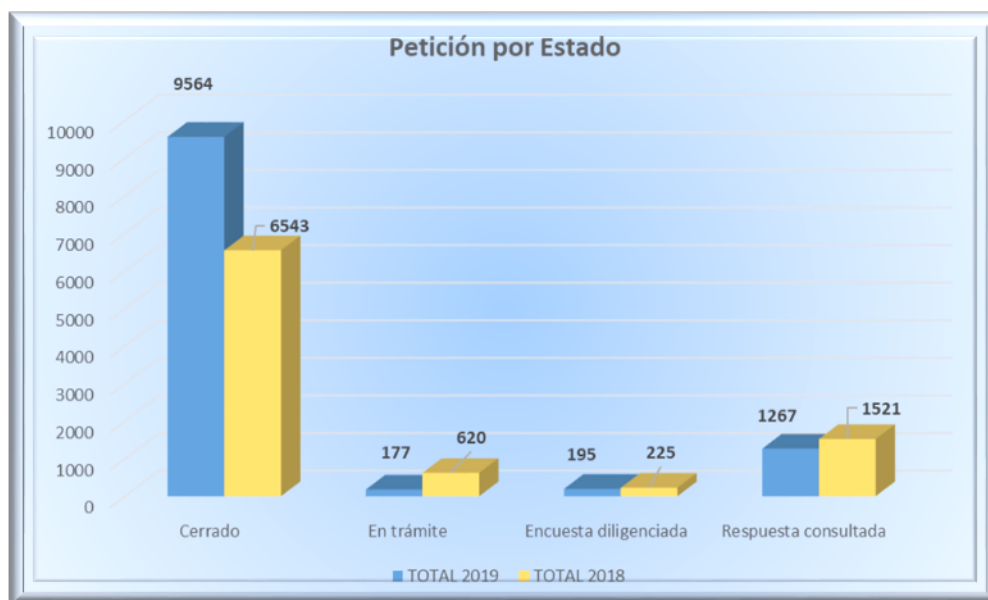
- Los 9120 Trámites y servicios en línea no se asignan a una dependencia específica por tener respuesta inmediata y sin gestión directa por parte de los colaboradores de la entidad.
- Después de la estadística de trámites y servicios en línea, el Despacho del Ministro es la dependencia a la cual se le asignó el mayor número de peticiones en 2019, representando el 20% de las mismas. Esta cifra se explica dado que las peticiones asignadas al Programa Súperate Intercolegiados fueron consideradas dentro de dicha dependencia.
- Como acción de mejora, en los próximos informes trimestrales se establecerá de manera clara cuales dependencias requieren un apoyo específico por reportar un bajo porcentaje de respuestas oportunas.



2.7. PETICIONES POR ESTADO

Tabla y Gráfico Comparativo 2018-2019

Petición por Estado				
Estado	TOTAL 2019	%	TOTAL 2018	%
Cerrado	9564	85,37%	6543	73,44%
En trámite	177	1,58%	620	6,96%
Encuesta diligenciada	195	1,74%	225	2,53%
Respuesta consultada	1267	11,31%	1521	17,07%
Total general	11203	100,00%	8909	100,00%



Observaciones:

- Para esta estadística no se tienen en cuenta los trámites automatizados.
- El número total de peticiones cerradas (Cerrado, encuesta diligenciada, respuesta consultada) para 2019 fue de 11.026. El número total de peticiones cerradas en 2018 fue de 8.289.
- A la fecha de corte para la realización del informe, el 1.58% de las peticiones (177) aún se encontraba en trámite. Esto representa una mejora frente a 2018, vigencia en la que este porcentaje fue del 6.96%.



2.8. ESTADO DE RESPUESTA A PETICIONES

Tabla Comparativa 2018-2019

ESTADO PETICIONES				
PETICIÓN POR ESTADO	TOTAL 2019	%	TOTAL 2018	%
Cerrado oportuna- mente	15592	77%	14308	95%
Por fuera de términos	4554	22%	721	5%
En trámite oportuno	0	0%	0	0%
Trámite vencido	177	1%	0	0%
Total de Peticiones Cerradas	20323	100%	15029	100%

Gráfico Comparativo 2018-2019



Observaciones:

- El porcentaje de peticiones cerradas oportunamente (dentro de los términos de ley) tuvo un descenso de 18 puntos, desde un 95% en 2018, a un 77% en 2019.



2.9. EVALUACIÓN RESPUESTAS OPORTUNAS POR DEPENDENCIA

EVALUACIÓN RESPUESTAS OPORTUNAS PQRS-D- 2018			
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS POR DEPENDENCIA	PQRS FUERA DE LOS TERMINOS	PQRS DENTRO DE LOS TERMINOS
Fomento y Desarrollo	304	43	261
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	1222	308	914
Recursos y Herramientas	822	201	621
Inspección, Vigilancia y Control	1615	174	1441
Secretaría General	2923	550	2372
Oficina Asesora Juridica	112	14	98
Oficina Asesora Planeación	61	8	53
Oficina Control Interno Disciplinario	21	13	8
Oficina Control Interno	8	3	5
Despacho Viceministro	59	8	52
Despacho Ministro	4056	3409	647
Trámites en línea	9120	0	9120
Total general	20323	4731	15592

Observaciones:

- En la vigencia 2019, se cerraron oportunamente 15.592 peticiones, 1284 más que en 2018 (+9). Esto, pese a la reducción del porcentaje de peticiones respondidas oportunamente.

- En total, se respondieron 20.146 peticiones en 2019, representando un incremento de 34% en el número de peticiones cerradas con relación al año 2018.

Acciones de mejora:

- Hacer seguimiento periódico a la respuesta oportuna a peticiones.
- Desarrollar estrategia de capacitación y sensibilización sobre trámite y respuesta a peticiones.
- Se recomienda automatizar la expedición de certificaciones.



El deporte
es de todos

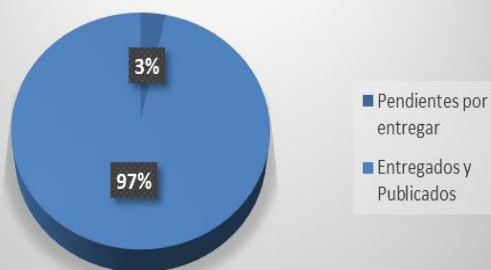
Mindeporte

3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Para el cierre de la vigencia 2019 contamos con un indicador de caracterizaciones vigentes y publicadas del 90%, considerando que la caracterización anual fue realizada con datos de la vigencia anterior. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano presenta un índice de acompañamiento a Grupos Internos de Trabajo del 100% de forma virtual y presencial.

Reporte ejercicios de caracterización - vigencia 2018				
Dependencia	Grupo interno de trabajo	No Entregados	Si Entregados	Publicados
Dirección de posicionamiento y liderazgo deportivo	1. Deporte de Rendimiento Convencional		x	x
	2. Centro de Ciencias del Deporte		x	x
	3. Programas y Proyectos deportivos		x	x
	4. Deporte de Rendimiento Paralímpico		x	x
	5. Desarrollo Psicosocial		x	x
	6. Juegos y eventos deportivos		x	x
Dirección de inspección, vigilancia y control	7. Deporte Profesional		x	x
	8. Deporte Aficionado		x	x
	9. Actuaciones Administrativas		x	x
Dirección de Fomento y Desarrollo	10. Recreación		x	x
	11. Deporte Escolar		x	x
	12. Actividad física		x	x
	13. Deporte social comunitario		x	x
Dirección de recursos y herramientas del Sistema Nacional del Deporte	14. Centro de Alto Rendimiento CAR		x	x
	15. Laboratorio control al dopaje		x	x
	16. Infraestructura		x	x
Oficina Asesora Jurídica	17. Oficina Asesora Jurídica		x	x
Secretaría General	18. Contratación		x	x
	19. Gestión Administrativa	x		
	20. Gestión Financiera y Presupuestal		x	x
	21. Tesorería		x	x
	22. Talento Humano		x	x
	23. Servicio integral de atención al ciudadano		x	x
	24. TICS		x	x
Despacho	25. Comunicaciones		x	x
	26. Subdirección General		x	x
27. Control Interno			x	x
28. Oficina Asesora de Planeación			x	x

Reporte de Grupos Internos de Trabajo Vigencia 2018



Grupo Interno de Trabajo	Pendientes por entregar	Entregados y Publicados
Totales	1	28

Observaciones:

- Se realizó por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano acompañamiento, revisión y verificación de informes correspondientes a la vigencia 2018
- Se llevó a cabo el control de informes presentados y publicados en la página web.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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



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

En el año 2019 se recibieron treinta y ocho (38) solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo a lo definido en el procedimiento de medición de la percepción de la calidad en trámites, servicios y productos.

92%
Percepción +

**Se realizaron 38 estudios
de medición percepción
de calidad**

Se evidencia un **aumento** en la percepción de calidad en el servicio del **10%**, pasando de 82% en el año anterior al **92%** en el actual.

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
Lanzamiento Colombia Tierra de Atletas / Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Coldeportes Vigencia 2018 / Bogotá D.C.	Dirección de Fomento y Desarrollo	Bogotá	Mayo	Publicado	94%
Taller teórico-práctico de la dirección de Fomento y Desarrollo	GIT Deporte Social Comunitario	Yopal-Casanare	Abril	Publicado	92%
Juegos deportivos de integración de la función pública 2018	GIT Deporte Social Comunitario	Bogotá	Abril	Publicado	84%
Actividades de la semana de la salud mental y del bienestar	GIT Talento Humano	Bogotá	Mayo	Publicado	95%
XXVII Juegos deportivos por la paz y la convivencia del brazo de Mompox y Magdalena Medio 2019	GIT Deporte Social Comunitario	El Banco Magdalena	Junio	Publicado	73%
Encuentro Nacional de Coordinadores y Líderes Departamentales.	GIT Recreación	Dibulla-Guajira	Julio	Publicado	95%
Evaluación servicio soporte técnico TICS / Coldeportes - 2019	GIT TIC S	Bogotá	Julio	Publicado	75%
Encuentro Nacional de Deporte Social Comunitario 2019	GIT Deporte Social Comunitario	Melgar- Tolima	Julio	Publicado	97%
Seminario de administración deportiva	Dirección de Inspección Vigilancia y control	Cartagena-Bolívar	Julio	Publicado	97%



El deporte
es de todos

Mindeporte

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
Seminario de administración deportiva	Dirección de Inspección y Vigilancia y control	Villavicencio-Meta	Agosto	Publicado	94%
Coldeportes en las Regiones Pasto/Nariño	Dirección de Fomento y Desarrollo	Pasto- Nariño	Agosto	Publicado	94%
Seminario de administración deportiva	Seminario de administración deportiva	Santa Marta-Magdalena	septiembre	Publicado	92%
Coldeportes en las Regiones Mocoa	Dirección de Fomento y Desarrollo	Mocoa-Putumayo	Septiembre	Publicado	95%
Coldeportes en las Regiones Villavicencio	Dirección de Fomento y Desarrollo	Villavicencio-Meta	Septiembre	Publicado	98%
VII Curso Nacional Teórico Práctico De Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad Física	Ibagué-Tolima	Septiembre	Publicado	93%
Programa supérate, Intercolegiados Fase Regional-Caribe/Vallédupar	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Vallédupar-Cesar	Septiembre	Publicado	92%
Programa supérate, Intercolegiados Fase Regional-Centro Oriente/Cúcuta	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Cúcuta-Norte de Santander	Septiembre	Publicado	90%
Programa <u>supérate</u> Intercolegiados Fase Regional- Eje Cafetero	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Pereira-Risaralda	Octubre	Publicado	91%
XXVIII Campamento Juvenil Nacional 2019-	GIT Recreación	Dibulla-Guajira	Octubre	Publicado	91%
Programa supérate, Intercolegiados Fase Regional-Centro.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Bogotá	octubre	Publicado	90%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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



**El deporte
es de todos**

Mindeporte

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
Programa supérate, Intercolegiados Fase Regional-Centro.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Bogotá	octubre	Publicado	90%
Programa supérate, Intercolegiados Fase Regional-Centro sur	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Rivera-Huila	octubre	Publicado	91%
Programa supérate, Intercolegiados Fase Regional-Pacífico	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Buga-Valle del Cauca	octubre	Publicado	93%
VII Juegos Orinoquia y Amazonia- Mocoa 2019	GIT Deporte Social Comunitario	Mocoa, Puerto Caicedo, Villa garzón	Octubre	Publicado	86%
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Santa Marta Magdalena	Octubre	Publicado	91%
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Puerto Carreño-Vichada	Octubre	Publicado	94%
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Barranquilla-Atlántico	Noviembre	Publicado	93%
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Quibdó-Choco	Noviembre	Publicado	90%
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Buenaventura-Valle del Cauca	Diciembre	Publicado	88%
Encuentro Nuevo Comienzo XX Años De Felicidad Y Sueños Cumplidos	GIT Recreación	Santa Marta-Magdalena	Noviembre	Publicado	96%
XXI Juegos Deportivos Nacionales Bolívar 2019	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Cartagena, Cali, Carmen de Bolívar, Bogotá, Arjona, Magangué, Turbaco y Nilo	Noviembre	Publicado	89%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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



Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
II Encuentro nacional programa deportes+ 2019	GIT Deporte Social Comunitario	Anapoima - Cundinamarca	Noviembre	Publicado	96
VIII Curso de Políticas y programas para la promoción de hábitos y estilos de vida saludable.	GIT Actividad física	Bogotá	Noviembre	Publicado	93%
Programa <u>supérate</u> Intercolegiados Final Nacional-Boyacá Diciembre	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Tunja, Duitama, Paipa, Sogamoso y Bogotá	Noviembre - Diciembre	Publicado	89%
Curso Regional De Actividad Física Dirigida Musicalizada Y HEVS	GIT Actividad física	Barranquilla - Atlántico	Diciembre	Publicado	96%
Curso Regional De Actividad Física Dirigida Musicalizada Y HEVS	GIT Actividad física	Cúcuta - Norte De Santander	Diciembre	Publicado	97%
Curso Regional De Actividad Física Dirigida Musicalizada Y HEVS	GIT Actividad física	Ibagué-Tolima	Diciembre	Publicado	96%
Encuentro Nacional de Programas Departamentales y Municipales de hábitos y estilos de vida saludable.	GIT Actividad física	Montenegro Quindío	Diciembre	Publicado	96%
V Juegos Deportivos Paranales	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Cartagena, Cali, Carmen de Bolívar, Bogotá, Arjona, Magangué, Turbaco y Nilo	Diciembre	Publicado	89%

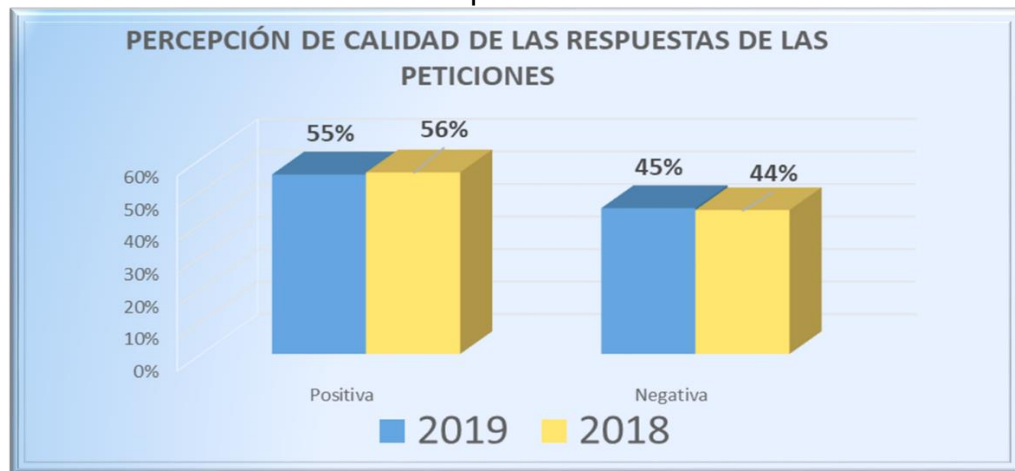
Se evidencia un aumento del número de ejercicios de medición, pasando de 26 estudios en 2018, a 38 en 2019. Lo anterior evidencia una ampliación de la cobertura en las mediciones de percepción de calidad en el servicio, como escenario de participación ciudadana para el control social y el mejoramiento continuo.

5.1. PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES

Tabla Comparativa 2018-2019

RESPUESTA	TOTAL 2019	%	TOTAL 2018	%			
Excelente	338	39%	403	37%	Percepción	2019	2018
Bueno	142	16%	208	19%		Positiva	55%
Regular	104	12%	384	35%		Negativa	45%
Malo	286	33%	100	9%		total	100%
Total Respuestas	870	100%	1095	100%			

Gráfico Comparativo 2018-2019



Observaciones:

- Si bien la percepción de la calidad en la respuesta se mantuvo en terrenos positivos, el indicador desmejoró en un punto porcentual sobre una línea de base de 56% en 2018, que es susceptible de mejora.

Acciones de mejora:

- Seguimiento a la calidad
- Ampliar la participación de los ciudadanos

5.1.1. PERCEPCIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA OBJETO DE LA CONSULTA POR PARTE DEL FUNCIONARIO

Tabla Comparativa 2018-2019

PERCEPCIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA OBJETO DE LA CONSULTA POR PARTE DEL FUNCIONARIO				
RESPUESTA	TOTAL 2019	%	TOTAL 2018	%
Excelente	122	42,07%	142	39%
Bueno	50	17,24%	80	22%
Regular	34	11,72%	34	9%
Malo	84	28,97%	109	30%
Total Respuestas	290	100,00%	365	100%

Percepción	2019	2018
Positiva	59%	61%
Negativa	41%	39%
total	100%	100%

5.1.2. PERCEPCIÓN EN LA CLARIDAD Y PRECISIÓN EN LA RESPUESTA

Tabla Comparativa 2018-2019

PERCEPCIÓN EN LA CLARIDAD Y PRECISIÓN EN LA RESPUESTA				
RESPUESTA	TOTAL 2019	%	TOTAL 2018	%
Excelente	111	38%	136	37%
Bueno	50	17%	67	18%
Regular	32	11%	34	9%
Malo	97	33%	128	35%
Total Respuestas	290	100%	365	100%

Percepción	2019	2018
Positiva	56%	56%
Negativa	44%	44%
total	100%	100%

5.1.3. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LAS RESPUESTAS DADAS A SOLICITUDES

Tabla Comparativa 2018-2019

PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LAS RESPUESTAS DADAS A SOLICITUDES				
RESPUESTA	TOTAL 2019	%	TOTAL 2018	%
Excelente	105	36%	125	34%
Bueno	42	14%	61	17%
Regular	38	13%	32	9%
Malo	105	36%	147	40%
Total Respuestas	290	100%	365	100%

Percepción	2019	2018
Positiva	51%	51%
Negativa	49%	49%
total	100%	100%



6. ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el año 2019, se realizó acompañamiento a todas las actividades y eventos de la entidad en las que fue solicitado y que corresponde a los eventos sobre los cuales se realizó medición de percepción de la calidad, así como a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano convocadas por el Departamento Nacional de Planeación (6 eventos), el Departamento de Prosperidad Social (2 eventos) y el Ministerio del Interior (4 eventos). Igualmente, a solicitud del Despacho del señor Ministro, se realizó atención al ciudadano en los eventos Giro de Rigo, en la ciudad de Armenia, Quindío, y Gran Fondo de Nairo, en la ciudad de Villa de Leyva, Boyacá.

7. ACCIONES PLAN DE MEJORAMIENTO GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Para resolver las dificultades generadas por la necesidad de integración entre los dos sistemas de información de que se sirve el proceso de Servicio Integral al Ciudadano, de manera coordinada con el GIT TICs se logró establecer el cuadro de requerimientos técnicos necesarios para el módulo de peticiones del GESDOC, el cual fue contratado con el operador de GESDOC, y entregado en el primer trimestre de 2020.

Revisó y aprobó	Jaime Arturo Guerra Rodríguez – Secretario General	
Revisó	María del Carmen Cruz Garrido / Abogada Contratista / Secretaría General	
	Mónica Andrea Avendaño / Profesional Especializado / Secretaría General	
Elaboró	Harold René Gamba Hurtado / Coordinador / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Nubia Stella Luis Rojas / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Ana Mercedes Torres Urrego / Técnico Administrativo / GIT Servicio Integral al Ciudadano	