



El deporte
es de todos

Mindeporte

2020

Informe de Gestión



Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el Servicio

Cuarto Trimestre



El deporte
es de todos

Mindeporte

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Informe Cuarto Trimestre - 2020

1° de octubre – 31 de diciembre del 2020

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

Nubia Stella Luis Rojas - 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

Catalina Vanessa Rivero García - Contratista

Ministerio del Deporte

2020

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

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	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 1) 2258747 (57- 1) 4377030 Ext. 1193--1195-1196-1197
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 el portal 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 de interés general, peticiones de interés particular, quejas, reclamos, consultas, solicitudes y felicitaciones	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

¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?

El ciudadano que ha presentado una petición a la entidad puede acceder a la respuesta brindada, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

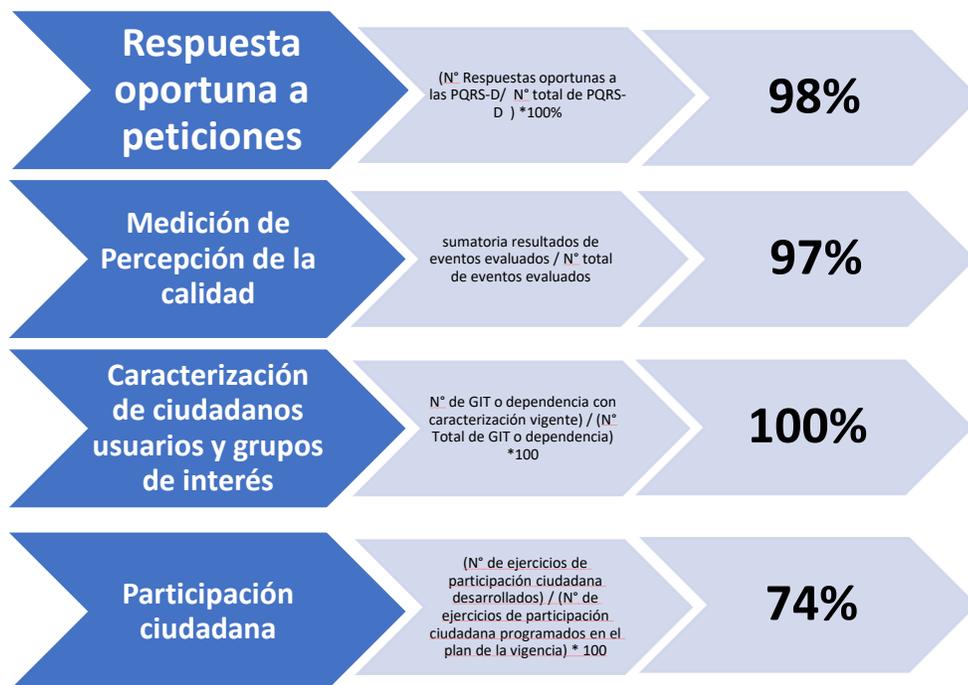
1. El ciudadano radica su petición a través de la página www.mindeporte.gov.co
2. Al enviar la petición, el Sistema GESDOC automáticamente genera un correo electrónico dirigido al peticionario, incluyendo información sobre el número del radicado de su solicitud y el código de seguridad para que pueda hacer seguimiento a la respuesta en los términos establecidos en la ley.
3. Con estos datos, el ciudadano podrá hacer seguimiento mediante el portal www.mindeporte.gov.co, ingresando en el menú a la opción Servicio al ciudadano. Una vez se despliegue el menú, deberá hacer click en la opción Ingrese y consulte sus peticiones. También podrá acceder mediante la opción Peticiones del menú ubicado en la parte derecha de la página de inicio.
4. Una vez allí, hace click en la opción Consulte aquí sus peticiones, e ingresa el número de radicado y código de seguridad en los campos respectivos.
5. La respuesta se expide en formato PDF y se puede guardar en el equipo de cómputo, remitir vía correo electrónico y/o imprimir, de acuerdo con sus necesidades.



El deporte
es de todos

Mindeporte

INDICADORES ESTRATÉGICOS - SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO - CUARTO TRIMESTRE 2020



• Principales observaciones:

1. El indicador de **Respuesta oportuna a peticiones** se presenta constante con un **98%** en comparación con el tercer trimestre y el cuarto trimestre de la vigencia 2020. El porcentaje de cumplimiento sin tener en cuenta el trámite en línea y el servicio en línea que es del **96%**.
2. El indicador de **Medición de percepción de la calidad** presenta un aumento de 2 puntos en la percepción positiva, con un porcentaje del 97% frente a un 95% del tercer trimestre de la vigencia.
3. El indicador de **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés** presenta un cumplimiento del 100%.
4. El indicador **Participación Ciudadana** es de carácter acumulativo durante la vigencia y fue recientemente creado, por lo que no existe línea de base previa.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



1. Estadísticas y resultados en gestión de peticiones

1.1. Comparativo del cuarto trimestre de la vigencia 2020 y 2019 de las peticiones presentadas en el GIT Servicio integral al ciudadano

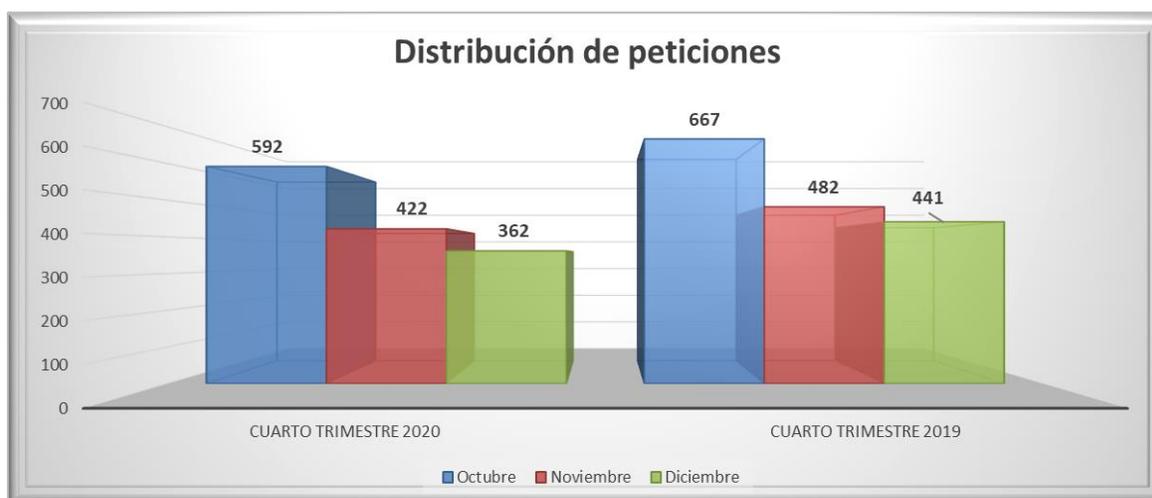
De acuerdo con los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se presenta el informe:

Mediante Resolución N° 467 de 18 de marzo de 2020, se suspendió la atención al ciudadano mediante los canales presencial y telefónico, suspensión que fue prorrogada por la Resolución 493 de 3 de abril de 2020, hasta tanto se levante la emergencia sanitaria establecida por el Ministerio de salud.

A continuación observaremos el comportamiento de las peticiones distribuidas en los meses de julio, agosto y septiembre de la vigencia 2020 comparadas con el tercer trimestre de la vigencia 2019.

El trámite y servicio en línea lo encontrará detallado para los meses de octubre, noviembre y diciembre en el punto 1.5 de este informe.

Distribución de peticiones						
Mes	Cuarto trimestre 2020	%	Cuarto trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Octubre	592	43%	667	42%	-75	-11%
Noviembre	422	31%	482	30%	-60	-12%
Diciembre	362	26%	441	28%	-79	-18%
Total	1376	100%	1590	100%	-214	-13%





En el cuarto trimestre de la vigencia 2020, se observa una disminución considerable en la radicación de peticiones con relación a la vigencia 2019.

El comportamiento durante el cuarto trimestre de la vigencia 2020 frente a la vigencia 2019 disminuyó un (-13%), atribuible a las alteraciones en la gestión de la entidad ocasionadas por la emergencia sanitaria, y específicamente en lo relacionado con la inscripción a los Juegos Intercolegiados.

1.2. Distribución de peticiones por canal de recepción en toda la entidad

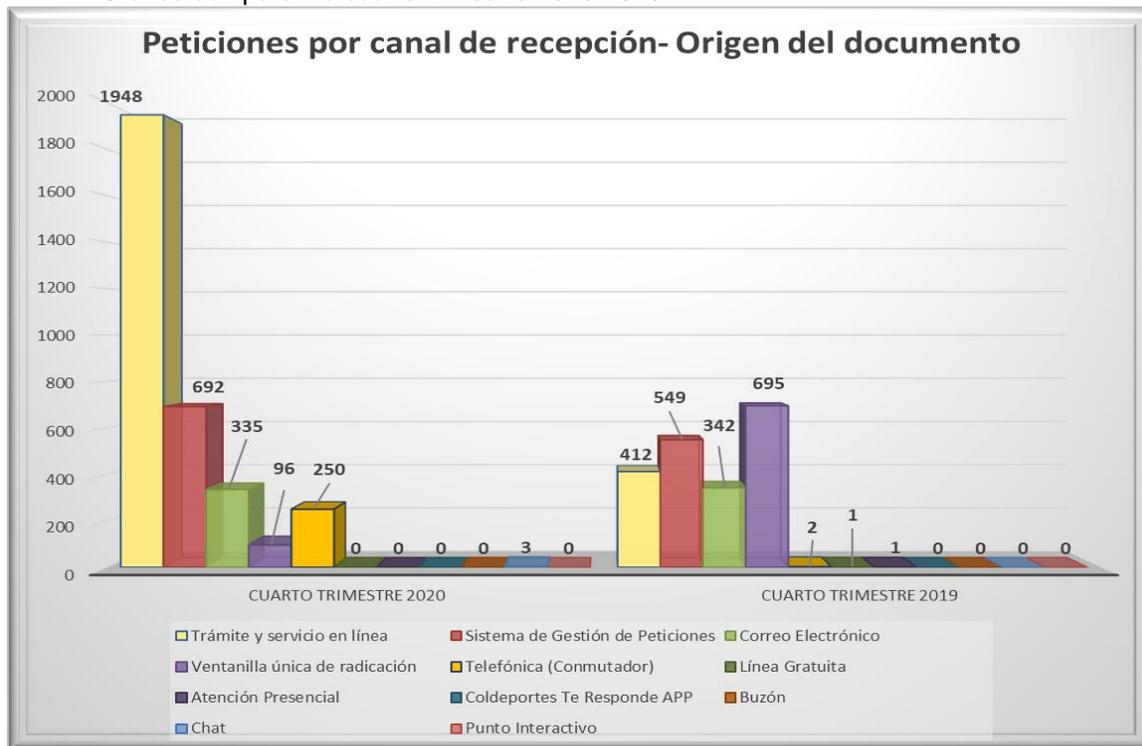
A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones presentadas en el Ministerio del Deporte de acuerdo con el canal de recepción durante el cuarto trimestre entre las vigencias 2020 y 2019.

Tabla comparativa cuarto trimestre 2020-2019

Peticiones por canal de recepción- Origen del documento						
Canal	Cuarto trimestre 2020	%	Cuarto trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámite y servicio en línea	1948	58,6%	412	21%	1536	373%
Sistema de Gestión de Peticiones	692	20,8%	549	27%	143	26%
Correo Electrónico	335	10,1%	342	17%	-7	-2%
Ventanilla única de radicación	96	2,9%	695	35%	-599	-86%
Telefónica (Conmutador)	250	7,5%	2	0%	248	12400%
Línea Gratuita	0	0,0%	1	0%	-1	-100%
Atención Presencial	0	0,0%	1	0%	-1	-100%
Coldeportes Te Responde APP	0	0,0%	0	0%	0	#¡DIV/0!
Buzón	0	0,0%	0	0%	0	0%
Chat	3	0,1%	0	0%	3	0%
Punto Interactivo	0	0,0%	0	0%	0	0%
TOTAL	3324	100%	2002	100%	1322	66%



Gráfico comparativo cuarto trimestre 2020-2019



1.2.1. Observaciones y acciones de mejora

Se presenta la gráfica con el fin de supervisar y controlar las peticiones por canal de recepción. Los canales de atención presencial y telefónicos fueron suspendidos desde el 18 de marzo, dado que la entidad estableció el trabajo en casa y el sistema de atención telefónica de manera remota y esta apenas se encuentra en aprestamiento por parte de la entidad, ya que requirió cambios tecnológicos.

Se observa para todo el cuarto trimestre de la vigencia 2020 un aumento en el uso de los canales de peticiones, con excepción del canal Chat, ya que para el cuarto trimestre de la vigencia 2020 mostró un crecimiento de cero (0) atenciones en 2019 a 3 atenciones en 2020. En el cuarto trimestre del año 2019 no se presentó peticiones por Coldeportes Te Responde APP y para la vigencia 2020 se aclara que este canal no está activo.

Dado el comportamiento atípico que se presentó debido a la emergencia sanitaria presentada por la pandemia del COVID 19, la única posibilidad de mejora identificada es la potencial implementación de la atención telefónica de manera remota, hasta tanto se disponga el retorno a la prestación del servicio en las instalaciones de la entidad.



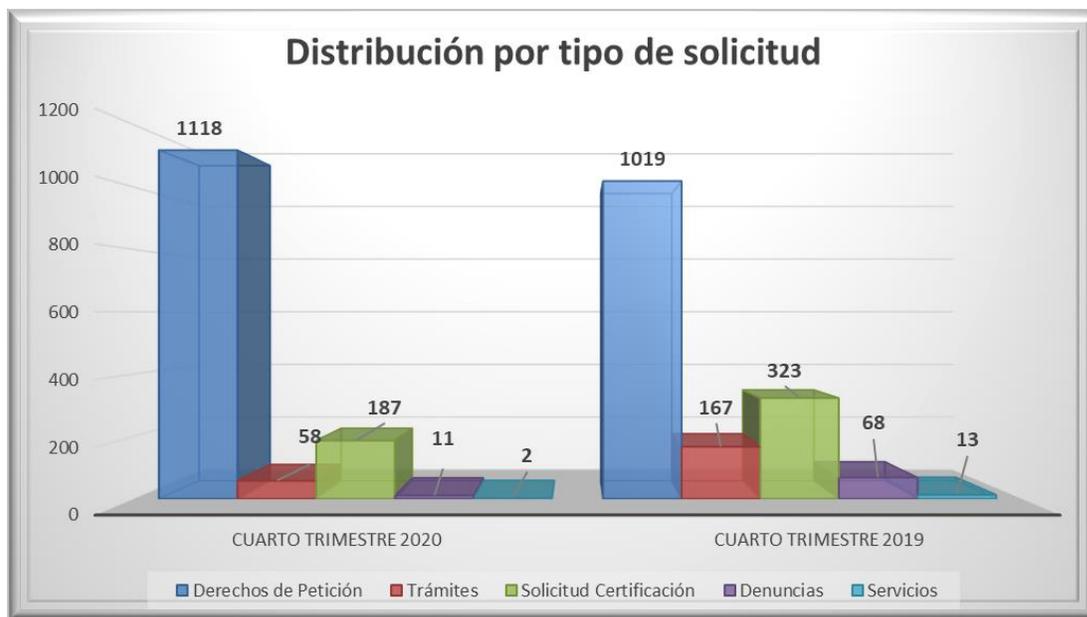
El deporte
es de todos

Mindeporte

Para la presente estadística, se analizan los niveles de uso de los distintos tipos de solicitudes.

Tabla comparativa distribución por tipo de solicitud- cuarto trimestre 2020-2019

Distribución por tipo de solicitud						
Tipo de solicitud	Cuarto trimestre 2020	%	Cuarto trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Derechos de Petición	1118	81%	1019	64%	99	10%
Trámites	58	4%	167	11%	-109	-65%
Solicitud Certificación	187	14%	323	20%	-136	-42%
Denuncias	11	1%	68	4%	-57	-84%
Servicios	2	0%	13	1%	-11	-85%
TOTAL	1376	100%	1590	100%	-214	-13%



Para el cuarto trimestre de la vigencia 2020 se observa una disminución del 13% con relación a la vigencia 2019.

Aumentaron los derechos de petición en 397 peticiones con relación al 2019, siendo en todo caso la tipología más ampliamente usada por parte de los ciudadanos.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co

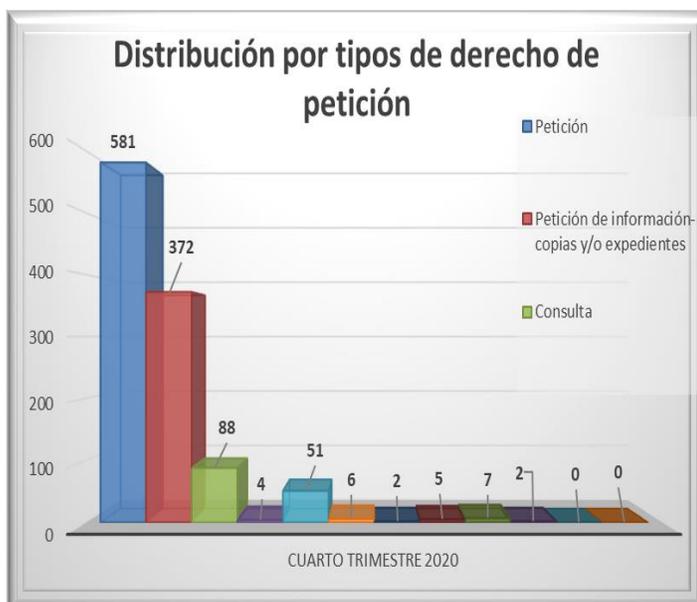


1.4. Distribución por tipos de derecho de petición - cuarto trimestre 2020-2019

A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas por tipo de petición que ingresaron al Ministerio del Deporte en el cuarto trimestre de las vigencias 2020 y 2019, a través del sistema de gestión documental - GESDOC.

El tipo de derecho de petición más utilizado es *Petición* con 581 solicitudes, seguido de *Petición de información, copias y/o expedientes* con 373 solicitudes para el cuarto trimestre de la vigencia 2020.

Distribución por tipos de derecho de petición cuarto trimestre- GESDOC		
Tipo	Cuarto trimestre 2020	%
Petición	581	52%
Petición de información-copias y/o expedientes	372	33%
Consulta	88	8%
Petición de congresista	4	0%
Queja	51	5%
Petición gubernamental	6	1%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	2	0%
Reclamo	5	0%
Sugerencia y/o recomendación	7	1%
Felicitación y/o reconocimiento	2	0%
Consulta de datos personales	0	0%
Orientación	0	0%
Reporte posible conflicto de interés	0	0%
Total	1118	1



1.5. Tipos de trámite y servicios totalmente en línea

A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento del trámite y servicio totalmente en línea.

El trámite en línea es el denominado *Certificado de existencia y representación legal de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones*, y el servicio en línea es el denominado *Certificado de permanencia programas atleta excelencia/glorias del deporte*.



El deporte es de todos

Mindeporte

TRAMITE Y SERVICIO EN LÍNEA 2020				
	PROGRAMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
T R Á M I T E	Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	796	598	392
	Certificado de atleta excelencia	51	63	37
S E R V I C I O	Certificado glorias del deporte	4	3	4
	TOTAL	851	664	433



El trámite totalmente en línea más utilizado es la expedición del Certificado de Existencia y Representación Legal de federaciones deportivas, clubes, corporaciones y asociaciones

Es de aclarar que el sistema contabiliza por separado el certificado del programa atleta de excelencia y el certificado glorias del deporte, pero estos se encuentran dentro del mismo servicio totalmente en línea denominado Certificado de permanencia programas atleta excelencia / glorias del deporte.

1.6. Tipos de Trámites parcialmente en línea que ingresaron a través del sistema de gestión documental - GESDOC

Tipos de trámite cuarto trimestre GESDOC	Cantidad
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	16
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	26
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	2
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	1
Licencia remunerada a deportistas y personal de apoyo a deportistas	1
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	0
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	5
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	0
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	0
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	0
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	2
Préstamo y/o alquileres de escenarios deportivos	3
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1
TOTAL	58

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



Para el cuarto trimestre de la vigencia 2020 se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el *Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales*, seguido por el trámite de *Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales*.

Se llama trámite parcialmente en línea porque es un trámite que ingresa a través del sistema de gestión documental GESDOC, pero requiere un componente manual en su gestión.

1.7. Tipos de Servicios parcialmente en línea que ingresaron a través del sistema de gestión documental-GESDOC

Se llama servicio parcialmente en línea porque es un servicio que ingresa a través del sistema de gestión documental GESDOC, y tiene un componente de gestión manual.

Tipo de servicio parcialmente en línea cuarto trimestre 2020	Cantidad
Certificado atletas excelencia y glorias del deporte	0
Asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la primera infancia	2
TOTAL	2

En cuanto a los servicios parcialmente en línea se observa que el más utilizado es el de asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos, así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la primera infancia que es un servicio totalmente en línea las solicitudes ingresaron por el sistema de gestión documental -GESDOC.

1.8. Tipos de certificaciones expedidas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2020

Tipo de certificaciones cuarto trimestre-GESDOC	Cantidad
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	36
Certificación de contrato	121
Otras certificaciones	15
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	8
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	7
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	0
Total	187



Como tipo de certificación más solicitado para el cuarto trimestre de la vigencia 2020 se encuentran la *Certificación de contrato*, seguido por el *Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)*.

1.9. Comparación de las peticiones distribuidas a las dependencias para el cuarto trimestre entre las vigencias 2020 y 2019.

A continuación, se lleva a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas a cada una de las dependencias del Ministerio del Deporte en el cuarto trimestre de las vigencias 2020 y 2019.

Tabla Comparativa cuarto Trimestre 2020-2019

Distribución de peticiones por dependencia						
Dependencia	Cuarto trimestre 2020	%	Cuarto trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Secretaría General	593	43%	424	27%	169	40%
Inspección Vigilancia y Control	325	24%	361	23%	-36	-10%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	146	11%	335	21%	-189	-56%
Fomento y Desarrollo	137	10%	69	4%	68	99%
Recursos y Herramientas	72	5%	154	10%	-82	-53%
Despacho Viceministro	20	1%	12	1%	8	67%
Oficina Asesora Jurídica	28	2%	33	2%	-5	-15%
Despacho Ministro	22	2%	186	12%	-164	-88%
Oficina Control Interno Disciplinario	16	1%	5	0%	11	220%
Oficina Asesora Planeación	15	1%	9	1%	6	67%
Oficina Control Interno	2	0%	2	0%	0	0%
Total general	1376	100%	1590	100%	-214	-13%

De acuerdo con la distribución de peticiones por dependencia, la de mayor número de solicitudes recibidas, aparte de los trámites totalmente en línea, es la Secretaría General, con 595 radicados para el cuarto trimestre de la vigencia 2020, superando el mismo trimestre de la vigencia 2019 en un 40%.

En segundo lugar, se encuentra la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, con 325 solicitudes, pero este disminuyó con relación al mismo trimestre del año 2019 en un 24%.



1.10. Peticiones por estado

Tabla y Gráfico Comparativo cuarto Trimestre 2020-2019

Petición por Estado						
Estado	Cuarto trimestre 2020	%	Cuarto trimestre 2019	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrado	1346	98%	1534	96%	-188	-12%
En trámite	30	2%	56	4%	-26	-46%
Total general	1376	100%	1590	100%	-214	-13%

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2020 se observa disminución del (-13%) en peticiones cerradas. Se mantiene la tendencia de las peticiones cerradas por encima del 95% y en este cuarto trimestre cerramos con un 98%, y en todo caso hay que señalar que buena parte de las peticiones "En trámite", aún se encuentran en términos de ley para su respuesta.



1.11. Indicadores de seguimiento del GIT Servicio integral al ciudadano

1.11.1. Seguimiento a peticiones de información.

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se presenta la información relativa a las solicitudes de información, la cual incluye lo relativo a peticiones de información, copia y expedientes, así como certificaciones, así:

- **Número de peticiones de información recibidas en el trimestre son: 274 con un porcentaje del 23%.**

De acuerdo con la verificación realizada en el sistema de gestión documental-GESDOC a partir de una mejora realizada en el proceso de radicación de los oficios de salida no se identificó la existencia de negaciones de acceso a la información. Sin embargo, dado que la implementación es muy reciente, aún no se ha aplicado a la totalidad de las peticiones de información.

Para determinar este porcentaje se toman las 64 peticiones de información, se multiplican por 100 y se dividen sobre el total de las peticiones de información que ingresaron a GESDOC en el periodo.



- **Traslados por competencias a otras entidades:** Durante el trimestre se realizaron dos (2) traslados por competencia de acuerdo con los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.
- **Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información: 7.27** días. Este dato se obtiene sumando el total del tiempo de respuesta de todas las peticiones de información que en este caso el total es (1854 días), sobre el número total de radicados que es (255)
- **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:** Durante el trimestre no se identificaron negaciones de acceso a la información pública de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.
- **Observaciones:** Si bien no se encontraron negaciones de acceso a la información, se encontraron **diecinueve (19)** peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley.

Los datos aquí aportados, tienen su fundamento en las bases de datos de seguimiento elaboradas a partir de la información extraída del Sistema de Gestión de Peticiones y del Sistema de Gestión Documental, y de acuerdo con los resultados y alcances de la verificación realizada.

1.11.2. Indicador niveles de atención en la entidad.

- a. *Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención* durante el trimestre: **2245 peticiones**, desagregadas así:
 - Durante este trimestre, se tramitaron **1948 solicitudes totalmente en línea**.
 - **238 peticiones** se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata (canales presenciales, telefónicas y vía chat)
 - b. *Peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención* (peticiones a las que se brindó respuesta escrita por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, evitando el direccionamiento a las dependencias). **67 peticiones**.
- **Indicador de niveles de atención:** porcentaje de peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones presentadas a la entidad en el periodo: **68%**.

Dicho indicador se obtiene así: se suman el trámite y el servicio totalmente en línea (**1948**) con las peticiones que se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano (**238**), dando respuesta al ciudadano de manera inmediata. Adicionalmente, se suman las peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención (**67**), luego se multiplica por 100 y se divide en el total de la distribución de peticiones realizadas (**3324**).



1.11.2.1. Indicador de Seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.

Seguimiento a respuesta oportuna	Cantidad
No requiere verificación	754
Verificado	585
Requiere segunda verificación	37
Sin verificar	0
Total	1376



Para el periodo de la referencia, el GIT Servicio al Ciudadano verificó el **100%** de las peticiones que así lo requerían. 37 peticiones requieren una segunda verificación, dado que en la primera verificación se encontraban en trámite.

1.12. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencia

Tabla Comparativa cuarto trimestre 2020 y tercer trimestre 2020

Evaluación de respuestas oportunas PQRDS - cuarto trimestre 2020 y tercer trimestre 2020								
Dependencia	Total PQRs por dependencia IV Trimestre-2020	Fuera de términos trimestre 4	En análisis	Cumplimiento	Total PQRs por dependencia III Trimestre-2020	Fuera de términos trimestre 3	Cumplimiento	% variación
Trámite totalmente en línea	1948	0	0	100%	1723	0	100%	0%
Fomento y Desarrollo	137	0	0	100%	172	3	10%	90%
Inspección, Vigilancia y Control	325	1	0	100%	454	4	26%	74%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	142	28	0	80%	303	37	15%	65%
Secretaría General	593	12	0	98%	1250	42	70%	28%
Recursos y Herramientas	76	1	0	99%	124	17	6%	92%
Despacho Viceministro	20	6	0	70%	77	26	3%	67%
Despacho Ministro	22	1	0	95%	39	5	2%	93%
Oficina Asesora Jurídica	28	3	0	89%	60	2	3%	86%
Oficina Asesora Planeación	15	0	0	100%	9	1	0%	100%
Oficina Control Interno	2	0	0	100%	0	0	0%	100%
Oficina Control Interno Disciplinario	16	0	7	100%	20	1	1%	99%
Total general	3324	52	7	98%	4231	138	97%	2%



1.13. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por grupo interno de trabajo

DIRECCION/GIT	Dentro de términos	En análisis	Fuera de términos	Total general	% OPORTUNIDAD
DESPACHO	22			22	100%
DESPACHO DEL MINISTRO	18			18	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO COMUNICACIONES	3			3	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	1			1	100%
FOMENTO Y DESARROLLO	136		1	137	100%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO			1	1	0%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTIVIDAD FÍSICA	8			8	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE ESCOLAR	111			111	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	11			11	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO RECREACIÓN	6			6	100%
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	324		1	325	100%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	2			2	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	25			25	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE AFICIONADO	252		1	253	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE PROFESIONAL	45			45	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2			2	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2			2	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	7		16	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	7		16	100%
OFICINA JURÍDICA	25		3	28	100%
OFICINA JURÍDICA	25		3	28	89%
PLANEACIÓN	15			15	100%
GRUPO INTERNO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	1			1	100%
GRUPO INTERNO DE SEGUIMIENTO	5			5	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PLANEACION Y GESTION	9			9	100%
POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	114		28	142	80%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	27			27	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	38		2	40	95%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	1		2	3	33%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DESARROLLO PSICOSOCIAL	6		1	7	86%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	23			23	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	8		12	20	40%
POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	11		11	22	50%
RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SND	75		1	76	99%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	14			14	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	6			6	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFRAESTRUCTURA	55		1	56	98%
SECRETARÍA GENERAL	581		12	593	98%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTRATACIÓN	166		10	176	94%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4		2	6	67%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	3			3	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	305			305	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	36			36	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERÍA	63			63	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TICS	3			3	100%
SECRETARÍA GENERAL	1			1	100%
VICEMINISTERIO	14		6	20	70%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	14		6	20	70%
Total general	1317	7	52	1376	96%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Los GIT que presentan cumplimiento del 100% se encuentran en color verde, por cumplir con el postulado de excelencia en el servicio. Los GIT que se encuentran en el rango sobresaliente (91%-99%), se encuentran resaltados en color amarillo. Los GIT que se encuentran en el rango entre el 71% y el 90% se encuentran resaltados en color naranja. Los GIT que se encuentran con un porcentaje menor o igual a 70% se consideran críticos, y se encuentran resaltados en color rojo.

Actualmente se analiza el tratamiento que debe dar la entidad, en términos de su inclusión dentro del análisis de servicio integral al ciudadano, a las quejas y denuncias presentadas por los ciudadanos y que dan lugar al inicio de proceso disciplinario en la OCID.

Con el fin de realizar una última verificación a la oportunidad de las respuestas durante la vigencia 2020, se verificó con cada dependencia la existencia de posibles inexactitudes, cuyo resultado ya se encuentra incorporado en el presente informe.

La Secretaría General, por medio del GIT Servicio Integral al Ciudadano y el GIT TICs continuarán brindando capacitaciones respuesta oportuna apeticiones, manejo del GESDOC y asuntos legales, dirigida a servidores públicos y contratistas de la entidad, con énfasis en quienes tienen responsabilidades en direccionamiento, asignación, trámite y respuesta oportuna a peticiones.



2. MEDICIÓN DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD

2.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.

En el cuarto trimestre del 2020 se recibieron (7) solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo con lo definido en el procedimiento.

**97.2%
Percepción +**

Se realizaron 7 estudios de medición percepción de calidad

Se evidencia un aumento en la percepción de calidad en el servicio del 5,2%, pasando del 92% en trimestre del año anterior al **97,2%** en el actual.

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad
Capacitación en respuesta oportuna a peticiones manejo de GESDOC y aspectos legales – Dir. Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Octubre	Publicado	98%
Capacitación en respuesta oportuna a peticiones y manejo de GESDOC y aspectos legales – Dir. Recursos y Herramientas del sistema.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Noviembre	Publicado	99%
Evaluación servicio TIC - II semestre	GIT de TICS	Virtual	Noviembre	Publicado	93%
Capacitación del protocolo de servicio de Servicio al Ciudadano con inclusión	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Noviembre	Publicado	98.5%
Evento teórico práctico de formación básica en Actividad Física Dirigida 2020	GIT Actividad física	Virtual	Noviembre	Publicado	98%
XXIX Campamento Juvenil Nacional Virtual 2020 "La resiliencia es nuestro RETO"	GIT Recreación	Virtual	Diciembre	Publicado	98%
Curso de políticas y programas para la promoción de hábitos y estilos de vida saludable.	GIT Actividad Física	Virtual	Diciembre	Publicado	96%

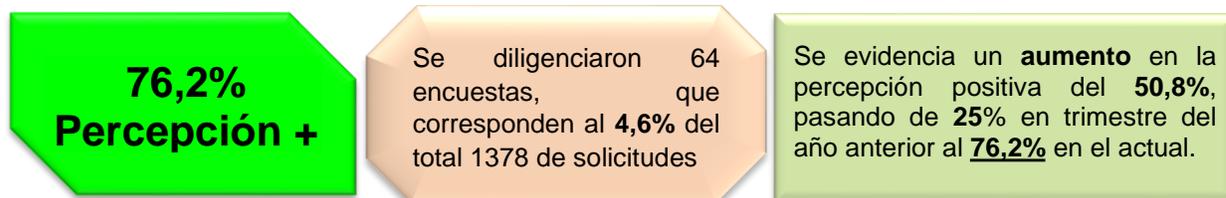
Se evidencia una significativa disminución del número de eventos y actividades evaluados, pasando de 21 estudios en el mismo trimestre del año anterior a 7 en



2020. Esto se debe principalmente a la cancelación de los diferentes eventos, actividades y capacitaciones por la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país. Sin embargo, se han venido realizando algunas reuniones y capacitaciones de manera virtual.

2.2. Indicador de percepción de la calidad de las respuestas a solicitudes

A continuación, se presenta la percepción general sobre las respuestas de las solicitudes, con base en las encuestas diligenciadas por los ciudadanos una vez han recibido respuesta a su petición, por el canal de atención, así:



El indicador de percepción positiva de la sumatoria de las calificaciones positivas (excelente y bueno) de igual manera el indicador de percepción negativa se da de la sumatoria de calificaciones (regular y malo) establecidas por los usuarios para cada uno de los atributos desagregados, dividido por el total de las respuestas brindadas.

ATRIBUTO	% Percepción positiva		% Percepción negativa	
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	51,6%	21,9%	18,8%	7,8%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	42,3%	35,9%	14,1%	7,8%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	46,9%	28,1%	7,8%	17,2%
Facilidad de acceso al canal de atención	46,9%	31,3%	18,8%	3,1%
PERCEPCION GENERAL	46,9%	29,3%	14,8%	9,0%
	76,2%		23,8%	

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Observaciones: Para el cuarto trimestre de 2020 se observa un aumento en la percepción positiva frente a las respuestas y un aumento en el diligenciamiento de la encuesta, pasando de 20 encuestas diligenciadas en el mismo trimestre del año anterior a 64 en el actual.



Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar una estrategia que permita fortalecer la calidad de las respuestas, tanto en términos de integralidad como de claridad, así como para fortalecer la profundidad en la respuesta por parte de la entidad.

2.3. Indicador de percepción de calidad de los canales de atención

A continuación, se presenta la percepción de calidad sobre los canales de atención, con base en las 64 encuestas diligenciadas por los ciudadanos, de las cuales 31 fueron a través del canal correo electrónico, 14 en el portal web, 1 en la línea telefónica y 1 en el chat.

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
CHAT	La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	100%	0%
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	0%
	Tiempo de espera	0%	100%
	Tiempo de atención	0%	100%
	PERCEPCION GENERAL	50%	50%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
TELEFÓNICO	La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	100%	0%
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	0%
	Tiempo de espera	100%	0%
	Tiempo de atención	0%	100%
	PERCEPCION GENERAL	75%	25%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
PORTAL WEB SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	Acceso al módulo de gestión de peticiones del portal web del Ministerio	83,8%	16,2%
	Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	83,8%	16,2%
	El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	82,6%	19,4%
	PERCEPCION GENERAL	82,8%	17,3%

Observaciones: Para el cuarto trimestre de 2020 se evidencia una percepción positiva frente a la atención por los diversos canales de atención del **69,2%**,

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

porcentaje que se encuentra en todo caso por debajo con relación con los estándares generales de calidad, que deben superar el 80%.

Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar una estrategia que permita incentivar a los ciudadanos para que evalúen los diferentes canales de atención, así como diseñar preguntas para que los ciudadanos evalúen el canal de atención correo electrónico, ya que a través de este medio se remiten la mayor cantidad de respuestas a solicitudes.

2.4. Resultados de la encuesta trámites y servicios

Durante el cuarto trimestre de 2020 se implementó la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios, la cual fue diligenciada por 23 ciudadanos que realizaron los siguientes tramites y/o servicios:

Trámite y servicios	%
Asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos, así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la primera infancia	9%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	4%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	4%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	9%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	4%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	9%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	4%
Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	17%
Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales	4%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	4%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	22%
Total general	100%

Los resultados muestran que de las 23 personas que contestaron la encuesta, la mayoría (el 22%) corresponde al trámite de **Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales**, seguido por **Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales**, con el 17%.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las preguntas realizadas:

Ministerio del Deporte

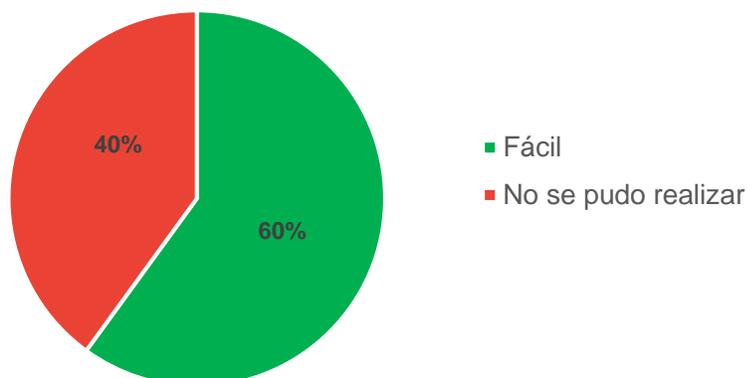
Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co

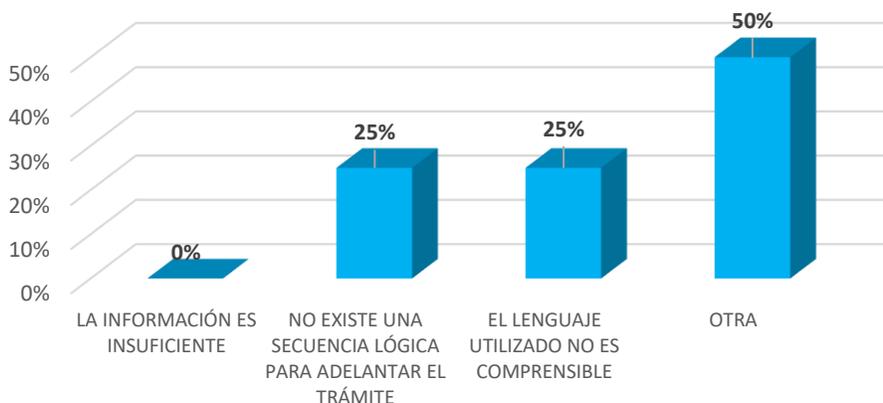


1. Su trámite en el Ministerio le resultó:



Catorce (14) ciudadanos que diligenciaron la encuesta mencionan que le fue fácil realizar el trámite, mientras que nueve (9) no pudieron realizar el trámite.

Para conocer los motivos del porque no pudieron realizar el trámite y/o servicio se presenta una la siguiente pregunta: *¿La información sobre los requisitos, momentos para realizar su trámite/Servicio fue adecuada?*



El principal motivo por el cual los ciudadanos señalan no haber podido realizar el trámite o servicio fue la opción Otra (50%), consideran que hace falta dar a conocer por diferentes medios la información requerida para acceder a los tramites y/o servicios. También mencionan demoras en las respuestas a las solicitudes.

El otro 50% de los ciudadanos que no pudieron realizar el trámite y/o servicio consideran que no existe una secuencia lógica para adelantar el trámite y que el lenguaje utilizado no es comprensible, por lo que se recomienda evaluar la calidad de la información dispuesta al usuario y revisar el flujo de proceso del trámite para hacerlo más efectivo.



El deporte
es de todos

Mindeporte

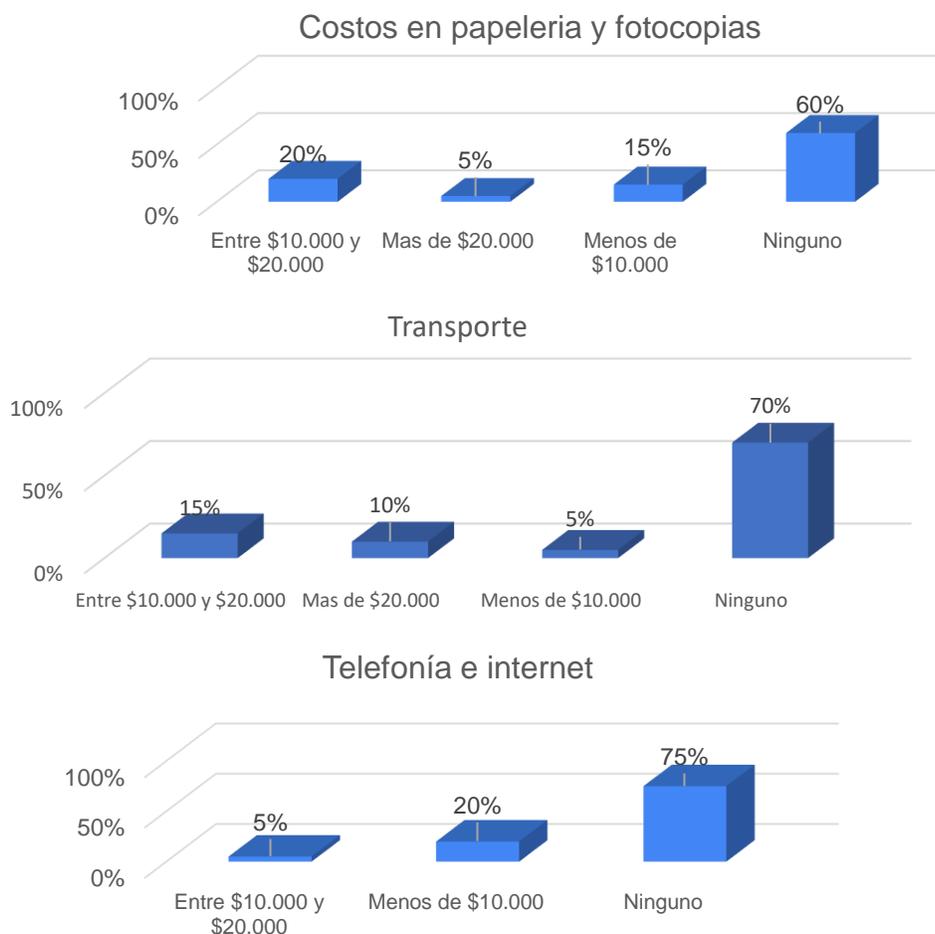
Adicionalmente, se le preguntó a los ciudadanos lo siguiente: **Considera que alguno de los requisitos solicitados para su trámite es innecesario?**

El 80% (18) de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta considera que los requisitos solicitados para los tramites no son innecesarios, mientras que el 20% (5) considera que algunos requisitos son innecesarios.

Para conocer cuáles son estos requisitos que los ciudadanos estiman innecesarios, entre otras, se formuló la siguiente pregunta: **¿Cuál requisito y por qué?**

Según varios ciudadanos, son innecesarios los documentos que solicitan para el trámite de renovación de reconocimiento deportivo ya que estos ya han sido entregados y reposan en los archivos del Ministerio y no se justifica repetir su envío.

Adicionalmente, se le preguntó a los ciudadanos por los costos asumidos, a lo que los ciudadanos respondieron así:



El costo más alto reportado por los ciudadanos fue en el rubro de transporte (10% reportaron más de \$20.000), seguido de papelería y fotocopias (5%).

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



2.5. Recomendaciones

2.5.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos:

Teniendo en cuenta la información obtenida de la base automática de PQRDS que emite el GESDOC, de fecha 01-10-2020 al 31-12-2020, se observa que para este periodo no reporta quejas ni reclamos de los ciudadanos con relación a trámites y servicios.

2.5.2. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:

De acuerdo con las encuestas realizadas de percepción de calidad, se observa un alto grado de satisfacción de los ciudadanos con relación a los eventos y actividades realizados.

Sugerencia: Incluir en el ejercicio de rendición de cuentas de la Secretaría General una pregunta sobre: ¿Qué recomendación nos puede suministrar con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad?

2.5.3. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública:

En el periodo reportado no se recibieron recomendaciones de los ciudadanos en este sentido. Para llegar a medir esta información es necesario desarrollar una base de datos que permita analizar y medir la participación ciudadana, la cual se alimentará de la información proveniente de las siguientes fuentes:

- Encuestas basadas en ejercicios de medición de participación ciudadana.

2.5.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles:

En el periodo reportado no se recibieron recomendaciones de los ciudadanos en este sentido.

Para llegar a medir esta información es necesario desarrollar una base de datos que permita analizar y medir la racionalización del empleo de los recursos disponibles, la cual se alimentará de la información proveniente de las siguientes fuentes:

- Encuestas basadas en ejercicios de la racionalización del empleo de los recursos disponibles.



3. Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

3.1. Estado de avance del indicador

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2020, se logró el 100% de los ejercicios de caracterización, de acuerdo al siguiente indicador:

$$\frac{\text{(Veintinueve (29) GIT o dependencia con caracterización vigente)}}{\text{(Veintinueve (29) GIT o dependencias)}} = 100\%$$

Interpretación del resultado del indicador: de acuerdo con este resultado, un total de veintinueve (29) dependencias o Grupos Internos de Trabajo responsables, presentan una caracterización vigente del 100% para la vigencia 2019.

En el enlace <https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=97060> es posible consultar un total de veintinueve (29) *informes de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés*, los cuales contienen una infografía con información estadística y datos relevantes identificados por cada dependencia.

El 100% las dependencias o grupos de trabajo tuvieron acompañamiento del GIT Servicio Integral al Ciudadano para realizar sus ejercicios de caracterización, tal como establece el procedimiento código SI-PD-009 específicamente en lo contemplado en el numeral 3.2.7.

En consecuencia, las dependencias responsables remitieron cada uno de los informes de caracterización, bajo el siguiente cronograma:

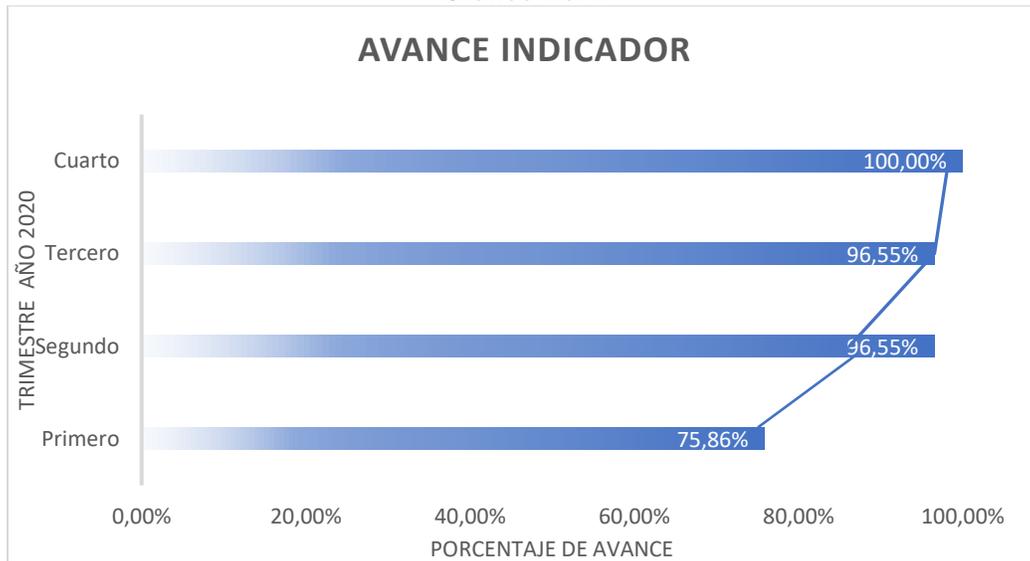
Cronograma publicación información de caracterización 2019				
Fecha de envío del memorando	Desarrollo de los Ejercicios de Caracterización	Elaboración de informes	Revisión de informes	Elaboración de infografías y publicación
24 de junio de 2020	25 de junio al 14 de agosto de 2020	18 de agosto al 17 de septiembre de 2020	20 al 30 de septiembre de 2020	1 al 29 de octubre de 2020

En todo caso, algunas de las dependencias, para el cuarto trimestre de 2020, entregaron informes de caracterización extemporáneos en el mes de noviembre y diciembre. Para ello, se reiteró vía correo electrónico, la entrega de los respectivos informes.

En consecuencia, en el siguiente gráfico se indica el porcentaje del indicador:



Gráfico No. 1



Fuente: Inventario ejercicios de caracterización del GIT SIC – 2020

A partir de los resultados presentados, en la gráfica N° 1 se observa que la línea de tendencia de avance del indicador demuestra un aumento significativo en la entrega de los informes de caracterización entre el segundo y tercer trimestre de 2020. Se concluye que hay un cumplimiento significativo frente a la oportunidad de entrega de los informes de caracterización.

Posteriormente, con los resultados de los informes de caracterización, se logró identificar y reportar a la Oficina Asesora de Planeación, los siguientes grupos de interés:

3.2 Actividades que serán realizadas en la vigencia 2021 para la realización del ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés con cada una de las dependencias:

- Identificar el objetivo general para el desarrollo de la caracterización de ciudadanos, usuarios, y/o grupos de interés de forma conjunta con la Oficina Asesora de Planeación para determinar la pertinencia de la información frente a la realización de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Frente a la presentación de los resultados de los ejercicios de caracterización de la vigencia 2020, se tiene previsto según plan operativo, la publicación de los informes e infografías para el tercer trimestre de 2021.



4. Gestión de la participación ciudadana

4.1. Porcentaje acumulado de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana.

El indicador a 31 de diciembre corresponde al 74,3%, de acuerdo a la aplicación de la siguiente fórmula: (N° de normas/formulación de políticas, planes, programas, proyectos/ ejecución de servicios/ con ejercicios de participación ciudadana desarrollados) / (N° de normas/formulación de políticas, planes, programas, proyectos/ ejecución de servicios/ con ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia) * 100

4.2. Descripción del avance.

De acuerdo a los reportes efectuados por las dependencias de los 35 ejercicios programados en la última actualización del plan, se ejecutaron **26** en toda la vigencia.

La relación de los ejercicios de participación ejecutados en el cuarto trimestre de 2020 se relaciona a continuación:

Nro. En el plan	Actividad realizada	Responsable
1	I.V.C en las Regiones/ Regularización de Ligas Deportivas	Dirección de Inspección Vigilancia y Control-IVC
2	Capacitación en Administración Deportiva	Dirección de Inspección Vigilancia y Control-IVC
9	Socialización de lineamientos técnicos y administrativos con el personal contratado para la ejecución del programa "Escuelas Deportivas para Todos".	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar
11	Desarrollo de jornadas nacionales de capacitación dirigidos a todos los enlaces, monitores municipales, monitores de reintegración y demás comunidad que desarrolla acciones de deporte social comunitario a lo largo y ancho del territorio nacional	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Social Comunitario
12	Socialización de los juegos del GIT Deporte Social comunitario, que garantice el eficiente desarrollo de las competencias deportivas, de acuerdo a las especificaciones técnicas	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Social Comunitario
15	Encuentro Virtual Nacional de Programas departamentales y municipales de hábitos y estilos de vida saludable	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Actividad Física
16	Mesas de trabajo participativas para la aplicación de la metodología para el desarrollo de proyectos de Infraestructura	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema- Coordinador G.I.T de Infraestructura
17	Oferta Institucional de proyectos de Infraestructura que influya en la toma de decisiones.	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema-



El deporte
es de todos

Mindeporte

Nro. En el plan	Actividad realizada	Responsable
		Coordinador G.I.T de Infraestructura
21	Realizar mesas de participación durante las jornadas de los talleres Mindeporte en las Regiones, con el propósito de recibir aportes ciudadanos que incidan en la gestión de la Entidad.	GIT Servicio Integral al Ciudadano
23	Publicación de los informes de los ejercicios de participación ciudadana, realizados por el Ministerio del Deporte durante 2020.	GIT Servicio Integral al Ciudadano
27	Implementar instrumentos de medición de la percepción de calidad en todos los eventos que realice la entidad, como insumo para la toma de decisiones de la entidad.	GIT Servicio Integral Servicio al Ciudadano
30	Capacitaciones a equipo de trabajo líder de la participación del Ministerio en temas de gestión de la participación ciudadana, así como a servidores de la entidad en participación ciudadana, rendición de cuentas y control social. Igualmente, identificación de necesidades de capacitación en participación ciudadana a grupos de valor del Ministerio	GIT Servicio Integral Servicio al Ciudadano
32	Realizar con antelación a su expedición, la consulta pública de proyectos específicos de regulación de carácter general, cuya decisión tenga impacto a nivel externo, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 270 de 2017	Oficina Asesora Jurídica.
35	Actualización de la Política Pública del Deporte	Despacho Viceministerio

El plan de participación ciudadana 2020, así como el resultado detallado de los ejercicios ejecutados puede consultarse en la página web oficial de la entidad en la sección “Servicio al Ciudadano” –“Participación Ciudadana” o accediendo mediante el siguiente link: <https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=65305>

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co

5. Fortalecimiento del Lenguaje Claro

Mediante campañas de sensibilización, aplicación de laboratorios de simplicidad y realización del curso virtual de lenguaje claro, el Ministerio del Deporte fortaleció las capacidades de sus colaboradores para comunicarse de manera sencilla con los ciudadanos y con sus compañeros de trabajo. EN este aparte se reporta el avance logrado en cada uno de estos aspectos en la entidad durante el cuarto trimestre de 2020.

5.1. Infografía sobre lenguaje claro

Se llevó a cabo la publicación de la infografía sobre los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro en la página web el pasado 19-08-2020². La transparencia y la efectividad en el servicio público son valores que deben reflejarse en cada documento que se elabore al interior de la entidad, de esta forma también construimos paz. Por esta razón se hace énfasis en *“Revisar y volver revisar cada documento que generemos”*.



5.2. Laboratorios de simplicidad sobre el Servicio en línea- Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica.

Se realizó el laboratorio de simplicidad por TEAMS el 4/11/2020, buscando traducir a lenguaje claro la ficha del servicio “Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica” en la página WEB. Con la participación de Harold René Gamba Hurtado, Mayra Alejandra Piscioti Ríos, Miguel Eliecer Torres Martínez, Lina Paola Hernández castro, Pedro Andrés Pachón

² <https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Comunicaci%C3%B3n-con-lenguaje-claro.aspx>



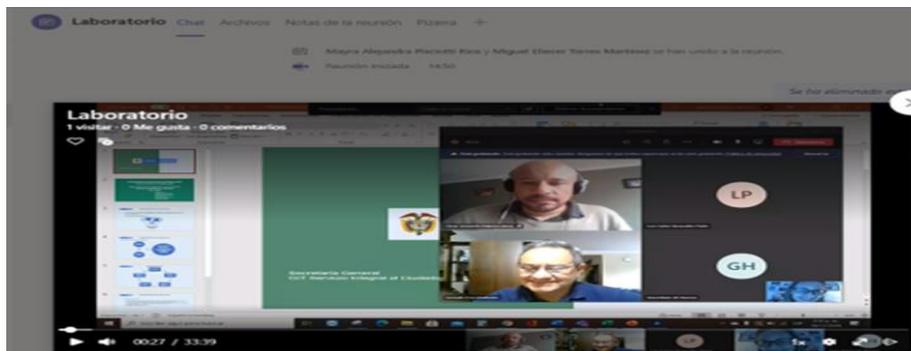
El deporte
es de todos

Mindeporte

Murcia Sec. Planeación alcaldía del municipio de Simijaca, Daniel Mauricio Cantor Hernández banco de proyectos alcaldía del municipio de Cucunubá, Paola Santana jefe de proyectos de la alcaldía del municipio de Ubaté, Osbaldo Marcelino Sarmiento jefe de deportes del municipio de Simijaca³.

5.3. Laboratorio de simplicidad sobre el Trámite en línea- Autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos en el deporte.

Se realizó el laboratorio de simplicidad por TEAMS el 18/11/2020, buscando traducir a lenguaje claro la ficha del Trámite “Autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos en el deporte” Con la participación de Mayra Alejandra Piscioti Ríos, Orlando Reyes, Luis Carlos Baracaldo, Oscar Palacios, Gina María Gil, Miguel Eliecer Torres Martínez donde nos acompañó como invitado el Doctor Gonzalo Cruz Rodríguez médico del deporte para presentar la ficha del trámite en la página WEB con todos los cambios realizados⁴.



La infografía mediante la cual se da a conocer el resultado de los laboratorio de simplicidad fue publicada el 25-11-2020, en el siguiente enlace: <https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Mejoras-en-fichas-t%C3%A9cnicas.aspx>

5.4. Participación en el curso de lenguaje claro en la entidad- vigencia 2020.

En la vigencia 2020, cuarenta y dos (42) servidores públicos certificaron su participación en el curso virtual de lenguaje claro, de acuerdo a los certificados presentados al GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

³ Evidencia en el Acta No. SIC-S15 y en el enlace <https://web.microsoftstream.com/video/df7ef00e-fc28-4e2f-9530-e17af150deb6>

⁴ Evidencia en el enlace <https://web.microsoftstream.com/video/063cc8cb-a4d7-44a2-b422-e0b6db9a545d> y Acta No. SIC-S111



El deporte es de todos

Mindeporte

Comparando la gestión con relación al 2018 y teniendo en cuenta el reporte enviado por el GIT de Planeación a Talento Humano, se observa que para la vigencia 2020 el comportamiento en cuanto a la participación de los servidores de la entidad presentó una variación positiva de un 53%.



Curso lenguaje claro vigencia 2020	Número
Se certificaron en el curso	42
Pendientes memorando 2020IE0003661	3
Pendientes memorando 2020IE0003732	15
total	60

Se observó un gran interés en realizar el curso de lenguaje claro por parte de los servidores públicos de la entidad en esta vigencia 2020.



El GIT Servicio Integral al Ciudadano realizó la convocatoria y seguimiento a la participación de los colaboradores de la entidad en el Curso Virtual de Lenguaje Claro, mediante memorandos de invitación y de seguimiento, dirigidos a cada dependencia de la entidad. Adicionalmente, se incluyó invitación vía mailing y a través de la estrategia Entérate, de comunicación interna.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

6. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano

Para el presente periodo no se han recibido solicitudes de participación en estrategias nacionales de Servicio al Ciudadano por parte del Departamento Nacional de Planeación o del Departamento Administrativo de la Función Pública. El desarrollo de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano se encuentra suspendido con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria vigente.

7. Acciones plan de mejoramiento en el GIT de servicio integral al ciudadano

7.1. Protocolo de servicio integral al ciudadano

Para el cuarto trimestre de 2020, una vez las condiciones de bioseguridad permitieron realizar el ejercicio, el GIT Servicio Integral al Ciudadano socializó los principales elementos del protocolo de servicio al ciudadano con el personal de recepción y vigilancia del Ministerio del Deporte.

7.2. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones

Para el cuarto trimestre de 2020, y dando inicio a la ejecución del Plan de Mejoramiento suscrito con la Oficina de Control Interno, en el que se incluyeron hallazgos sobre deficiencias en (i) la oportunidad de las respuestas, y (iii) la calidad de las mismas se procedió a la ejecución de las siguientes acciones:

- a. Fortalecimiento de la función de seguimiento del GIT SIC, que incluye:
 - Asignar de funciones de seguimiento a dos integrantes del equipo.
 - Seguimiento mensual dirigido a jefes de dependencia.
 - Seguimiento personalizado progresivo a responsables directos.
- b. Capacitación en Respuesta oportuna a peticiones, manejo del GESDOC y asuntos legales, dirigida a servidores públicos y contratistas de la entidad, con énfasis en quienes tienen responsabilidades en direccionamiento, asignación, trámite y respuesta a peticiones, y priorizando a las direcciones en las cuales se han detectado mayores necesidades de mejora tanto en oportunidad como en calidad de las respuestas. Se realizaron dos (2) sesiones de capacitación

7.3. Acciones encaminadas hacia la accesibilidad de las personas con discapacidad visual

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano coordinó la realización de las sesiones de capacitación de “*sensibilización de los funcionarios y contratistas para la atención de personas con discapacidad visual*” brindada por parte del Instituto Nacional para Ciegos – INCI, quienes brindarán asesoría en los siguientes temas a las distintas dependencias del Ministerio del Deporte:

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

- Accesibilidad web.
- Accesibilidad al medio físico.
- Interacción con personas con discapacidad visual.

Todo lo anterior tiene como fin mejorar la interacción presencial y virtual del servicio al ciudadano con cada uno de los tipos de población, mediante el acompañamiento y asesoría especializada por parte de las entidades gubernamentales.

Dentro de las acciones, encaminadas a mejorar la accesibilidad de la información para personas ciegas, el Ministerio del Deporte celebró el contrato interadministrativo con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI bajo el contrato COI 1080 – 2020. Mediante, la ejecución de dicho contrato, se realizó la transcripción e impresión en macro tipo y sistema braille, doscientas (200) cartillas del Portafolio de Servicios del Ministerio del Deporte.

7.4. Cierre de oportunidades de mejora- auditoria 2019 - Oficina de control interno

En el cuarto trimestre de 2020, se procedió a realizar el cierre de las oportunidades de mejora establecidas en el informe de cumplimiento normativo de la Oficina de Control Interno del Ministerio, una vez realizadas las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento suscrito.

Informe de gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano Cuarto Trimestre 2020

Revisó y aprobó	Jaime Arturo Guerra Rodríguez – Secretario General	
Revisó	María del Carmen Cruz Garrido / Abogada Contratista / Secretaría General	
	Natalia Moreno Murillo / Profesional Especializado / 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	
	Deisy Lucero Serrato/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co