



El deporte
es de todos

Mindeporte



Informe de Gestión 2020



Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el Servicio



El deporte
es de todos

Mindeporte



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Informe anual vigencia- 2020

1° de enero – 31 de diciembre de 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 Rivero- Contratista

Ministerio del Deporte

2020

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.

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

Tabla 1. 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



1. INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2020

INDICADORES ESTRATEGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO CUARTO TRIMESTRE 2020		
Respuesta oportuna a peticiones	(N° Respuestas oportunas a las PQRS-D/ N° total de PQRS-D) *100%	94%
Medición de la percepción de la calidad	sumatoria resultados de eventos evaluados / N° total de eventos evaluados	96%
Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés	N° de GIT o dependencia con caracterización vigente) / (N° Total de GIT o dependencia) *100	100%
Participación ciudadana	(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	74%

- **Principales observaciones:**

- El indicador de **Respuesta oportuna a peticiones** en la vigencia 2020 es del (90%), sin incluir los trámites y servicios en línea. Teniendo en cuenta los anteriores, ya que forman parte del universo de solicitudes, da como resultado un **indicador de respuesta oportuna del (94%)** presenta un crecimiento significativo de 16 puntos porcentuales en comparación al indicador de la vigencia 2019.
- El indicador de **Medición de percepción de la calidad con un porcentaje del (96.4%)** presenta un crecimiento de 4 puntos porcentuales en comparación al indicador de la vigencia 2019.
- El indicador de **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés presenta un cumplimiento del 100%**. Con todos los ejercicios de caracterización completos por parte de cada uno los GIT que comprenden el Ministerio del Deporte.
- El indicador de **Participación ciudadana** presenta un porcentaje del **74%** producto de los ejercicios desarrollados durante la vigencia 2020.



2. Resultados gestión de peticiones.

2.1. Comparativo de peticiones presentadas en las vigencias 2019-2020

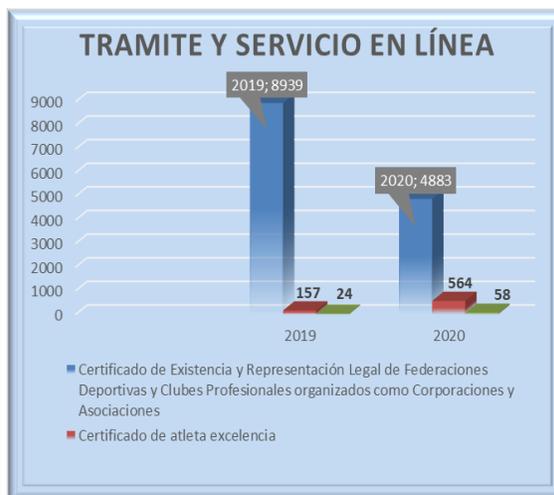
A continuación, se encuentra un comparativo entre el número de peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte en las vigencias 2019 y 2020, incluyendo la información sobre el trámite y el servicio en línea realizados en la misma vigencia.

Distribución de Peticiones por TRIMESTRES				
TRIMESTRE	TOTAL 2020	%	TOTAL 2019	%
TRIMESTRE 1	2321	27,29%	2742	24%
TRIMESTRE 2	2306	27,12%	4496	40%
TRIMESTRE 3	2501	29,41%	2382	21%
TRIMESTRE 4	1376	16,18%	1590	14%
TOTAL	8504	100,00%	11210	100%



Comparativo del número de peticiones entre las vigencias 2019-2020		
	VIGENCIA 2020	VIGENCIA 2019
TOTAL	14009	20323

TRAMITE Y SERVICIO EN LÍNEA 2019-2020				
PROGRAMA	2019	%	2020	%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	8939	98%	4883	89%
Certificado de atleta excelencia	157	2%	564	10%
Certificado glorias del deporte	24	0%	58	1%
TOTAL	9120	100%	5505	100%



- Se incluye para la vigencia 2020 en cada uno de los trimestres, los trámites y servicios en línea.
- El Decreto 1166/2016 establece herramientas para adecuar el registro de peticiones verbales y telefónicas de acuerdo con las exigencias establecidas.
- Se requiere una constante búsqueda de la mejora en la herramienta tecnológica.



Observaciones

Número total de peticiones para la vigencia 2020 incluyendo el trámite y servicio en línea (14.009).

Se observa una disminución en el número de peticiones radicadas en la vigencia 2020, con relación a la vigencia 2019 (-31%).

Acciones implementadas

Seguimiento mensual con relación a todos los derechos de petición, trámites, servicios y denuncias radicadas al Ministerio, que están pendientes por respuesta a través de memorandos enviados a cada una de las dependencias.

Verificación de respuestas dadas fuera del término de ley, al término de cada trimestre, de manera dinámica con las dependencias, previo a la elaboración y publicación del informe de gestión.

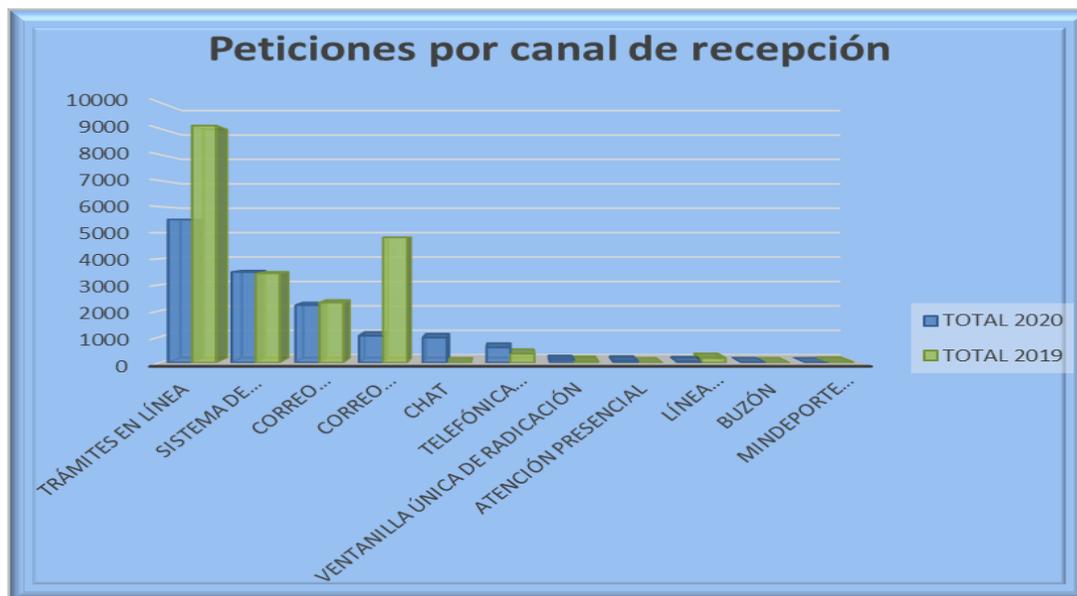
2.2. Distribución de peticiones por canal de recepción

Tabla Comparativa 2019-2020

Peticiones por Canal de Recepción				
Canal	TOTAL 2020	%	TOTAL 2019	%
Trámite y servicio en línea	5505	39%	9120	45%
Sistema de Gestión de Peticiones	3488	25%	3440	17%
Correo Radicado	2213	16%	2314	11%
Correo Electrónico	1033	7%	4820	24%
Chat	964	7%	0	0%
Telefónica (Conmutador-línea Radicación)	587	4%	349	2%
Atención presencial	96	1%	67	0%
Línea Gratuita	75	1%	0	0%
Buzón	43	0%	180	1%
Mindeporte Te Responde APP	5	0%	1	0%
Mindeporte APP	0	0%	32	0%
TOTAL	14009	100%	20323	100%



Gráfico Comparativo 2020-2019



Observaciones

El canal más usado fue "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.

Es de resaltar que el canal que creció desde una línea de base cercana a cero, y que requiere de la gestión de un colaborador de la entidad es el CHAT con **964** atenciones durante la vigencia 2020.

El canal "Línea conmutador" se duplicó en atenciones por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano para esta vigencia 2020.

Acciones de mejora

Se incentiva el uso de la página WEB y sistema de gestión de peticiones para racionalizar la radicación de las mismas por ventanilla única teniendo en cuenta la situación actual frente al Covid-19.

Se asignaron fijos dos colaboradores de la entidad para que estén al frente de la atención telefónica y el chat por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

Se requiere generar cultura de atención telefónica a través del servicio ETB desde casa en cada una de las dependencias del Ministerio, para garantizar una excelente y oportuna atención al ciudadano



2.3. Distribución por tipo de petición.

Tabla Comparativa 2019-2020

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	TOTAL 2020	%	TOTAL 2019	%	% Crecimiento
Trámite y servicio en línea	5505	39%	9120	45%	-40%
Derechos de Petición	6567	47%	8315	41%	-21%
Solicitud Certificación	1531	11%	1806	9%	-15%
Trámites GESDOC	277	2%	746	4%	-63%
Denuncias	111	1%	225	1%	-51%
Servicios	18	0%	111	1%	-84%
TOTAL	14009	100%	20323	100%	-31%

Observaciones

Se presentó reducción del ingreso de todos los tipos de petición, con relación a la vigencia 2019.

Los trámites automatizados representan el porcentaje más alto de solicitudes realizadas ante la entidad, pero para la vigencia 2020 se observa que disminuyó en un (-40%) con relación a la vigencia 2019.

Acciones de mejora

El GIT Servicio al ciudadano registra en su Informe de Gestión Trimestral los trámites en línea, para que hagan parte de la estadística, como corresponde a su naturaleza.

Se ha fortalecido el registro de peticiones realizadas a través de la línea telefónica y el chat que son resueltas de forma inmediata en el sistema de peticiones de la entidad.

2.4. Trámites y servicios parcialmente en línea: distribución y oportunidad.

Servicios

Servicios	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Actividades de educación y prevención antidopaje	1		1
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	4		4
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1		1
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	8	4	12
Total general	14	4	18



Trámites

Trámites	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	7	5	12
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	23	5	28
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	10		10
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	16		16
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1		1
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	3	9	12
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	3		3
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	3		3
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	6	1	7
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	9		9
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	47		47
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	4	4	8
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	10		10
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	2		2
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	105		105
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	4		4
Total general	253	24	277

2.5. Solicitud de certificaciones - distribución y oportunidad

Certificaciones	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Certificación de contrato	421	232	653
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	567	23	590
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	4		4
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	55	34	89
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	47		47
Otras certificaciones	120	28	148
Total general	1214	317	1531

Observaciones

El servicio más solicitado es el “certificado de atleta excelencia y glorias del deporte”

El trámite más solicitado es el de “Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales”

El certificado más solicitado es el “certificado de contrato”

Acciones de mejora

Seguimiento a las dependencias de manera mensual y trimestral como se realizó el la vigencia 2020, donde se observó un porcentaje de crecimiento en el indicador de oportunidad del 93% con relación a la vigencia 2019.

Realizar acompañamiento a través de mesas de trabajo con las áreas que así lo requieran para revisar puntualmente los radicados que aparecen fuera de los términos de ley.



2.5. Distribución de peticiones por dependencia

Tabla Comparativa 2020-2019

DISTRIBUCION DE PETICIONES POR DEPENDENCIA								
Dependencia	TOTAL PQRSD 2020	Fuera de términos 2020	En análisis	% Cumplimiento	TOTAL PQRSD 2019	Fuera de Términos 2019	% Cumplimiento	% Variación
Trámites en línea	5505	0	0	100%	9120	0	100%	0%
Secretaría General	3758	394	0	90%	2922	498	83%	7%
Inspección Vigilancia y Control	1645	31	0	98%	1615	153	91%	8%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	886	154	0	83%	1222	277	59%	24%
Fomento y Desarrollo	766	85	0	89%	304	42	16%	73%
Recursos y Herramientas	546	76	0	86%	822	193	39%	47%
Despacho Viceministro	443	52	0	88%	60	8	3%	85%
Oficina Asesora Jurídica	177	13	0	93%	112	14	6%	87%
Despacho Ministro	165	17	0	90%	4056	3248	50%	40%
Oficina Asesora de Planeación	64	4	0	94%	61	7	3%	90%
Oficina Control Interno Disciplinario	51	1	23	99%	21	13	0%	98%
Oficina Control Interno	3	0	0	100%	8	3	0%	100%
Total general	14009	827	23	94%	20323	4456	78%	16%

Observaciones

El balance para esta vigencia 2020 es "**muy positivo**" con relación a la vigencia 2019 ya que se tuvo un incremento de 16 puntos porcentuales, cerrando el año 2020 con un **indicador de respuesta oportuna del 94%** en comparación del indicador del 78% del año 2019.

Después de la estadística de trámite y servicio en línea, la Secretaría General es la dependencia a la cual se le asignó el mayor número de peticiones en 2020, representando el 27% de las mismas.

Acciones de mejora

Mantener el seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones de forma mensual y trimestral con cada una de las dependencias de la entidad.

Asignación de funciones de seguimiento a una funcionaria del GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

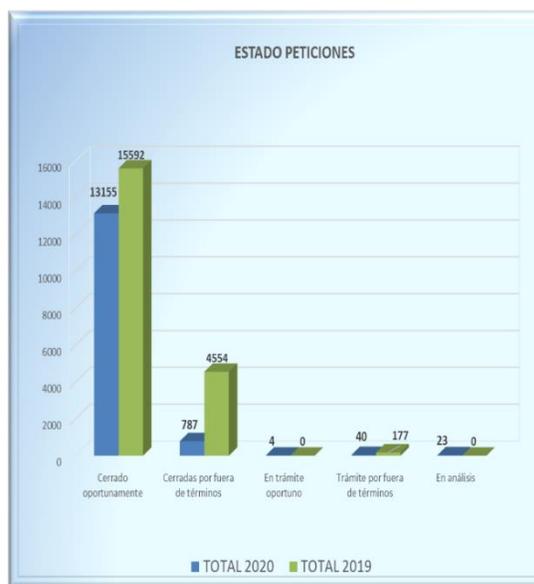
Capacitación en respuesta oportuna a peticiones, manejo del GESDOC y asuntos legales a todos los servidorres públicos de la entidad.



2.6. Peticiones por estado.

Tabla y Gráfico Comparativo 2019-2020

ESTADO PETICIONES					
PETICIÓN POR ESTADO	TOTAL 2020	% 2020	TOTAL 2019	% 2019	%
Cerrado oportunamente	13155	94%	15592	77%	-19%
Cerradas por fuera de términos	787	6%	4554	22%	-29%
En trámite oportuno	4	0%	0	0%	0%
Trámite por fuera de términos	40	0%	177	1%	-1%
En análisis	23	0%	0	0%	0%
Total de Peticiones	14009	100%	20323	100%	-48%



Observaciones:

- Para esta estadística se tienen en cuenta el trámite y el servicio en línea.
- **En cuanto a efectividad**, el porcentaje de **peticiones cerradas oportunamente (dentro de los términos de ley)** para la vigencia 2020 es del **94%**.
- En cuanto al total de peticiones presentadas en la entidad entre las vigencias 2020 y 2019, se observa que para la vigencia 2020 se radicaron menos peticiones con un porcentaje de (-48%).

2.7. Estado de respuesta a peticiones.

Tabla Comparativa 2018-2019

Petición por Estado				
Estado	TOTAL 2020	%	TOTAL 2019	%
Cerrado	8447	99%	9564	85%
En trámite	57	1%	177	2%
Total general	8504	100%	11203	100%

Observaciones:

- En total, se respondieron 14.009 peticiones en 2020, representando una disminución del (-48%) en el número de peticiones cerradas con relación al año 2019.



- El 99% de las peticiones presentadas en 2020 fueron cerradas, representando una mejora de 17 puntos porcentuales.

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

Dirección/ GIT	Dentro de términos	En análisis	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
DESPACHO	148		17	165	90%
DESPACHO DEL MINISTRO	81		15	96	84%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO COMUNICACIONES	37		1	38	97%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	30		1	31	97%
FOMENTO Y DESARROLLO	682		85	767	89%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	49		20	69	71%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTIVIDAD FÍSICA	90			90	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE ESCOLAR	414		63	477	87%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	102		2	104	98%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO RECREACIÓN	27			27	100%
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	1615		31	1646	98%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	38		23	61	62%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	96			96	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE AFICIONADO	1300		4	1304	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE PROFESIONAL	180		4	184	98%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTUACIONES ADMINISTRATIVA	1			1	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3			3	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3			3	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	27	23	1	51	98%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	27	23	1	51	98%
OFICINA JURÍDICA	164		13	177	93%
OFICINA JURÍDICA	164		13	177	93%
PLANEACIÓN	60		4	64	94%
GRUPO INTERNO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	4			4	100%
GRUPO INTERNO DE SEGUIMIENTO	17			17	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PLANEACION Y GESTION	17			17	100%
PLANEACIÓN	22		4	26	85%
POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	726		154	880	83%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	97		40	137	71%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE	126		8	134	94%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	289		48	337	86%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	22		7	29	76%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DESARROLLO PSICOSOCIAL	48		3	51	94%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	72		9	81	89%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	72		39	111	65%
RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SND	474		75	549	86%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	34		13	47	72%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	20		2	22	91%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFRAESTRUCTURA	419		60	479	87%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE	1			1	100%
SECRETARÍA GENERAL	3364		395	3759	89%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTRATACIÓN	606		326	932	65%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTUACIONES ADMINISTRATIVA	18		15	33	55%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	21			21	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	1695		6	1701	100%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	253		11	264	96%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERÍA	736		27	763	96%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO TICS	13		5	18	72%
SECRETARÍA GENERAL	22		5	27	81%
VICEMINISTERIO	391		52	443	88%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	391		52	443	88%
Total general	7654	23	827	8504	90%



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.

- El Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por grupo interno de trabajo para la vigencia 2020 es del 90% sin contabilizar el trámite y el servicio en línea.
- Con el fin de realizar una última verificación a la oportunidad de las respuestas durante la vigencia 2020, se enviaron memorandos a cada una de las dependencias para que revisen e informen al GIT Servicio Integral al Ciudadano sus observaciones, las cuales fueron tenidas en cuenta.
- Este indicador se vio favorecido por la entrada en vigencia del Decreto 491 de 2020, que en su artículo 5° amplió el plazo de respuesta a peticiones.

Acciones de mejora:

- Mantener seguimiento periódico a la respuesta oportuna a peticiones.
- Desarrollar estrategia de capacitación y sensibilización sobre trámite y respuesta oportuna a peticiones.
- Se recomienda automatizar la expedición de certificaciones.
- Realizar campaña de sensibilización, en el momento en que se pierda vigencia el artículo 5° del Decreto 491 de 2020

2.9. Promedio de respuesta a peticiones de información

El procedimiento de Recepción, trámite y respuesta a peticiones está dirigido a asegurar que las respuestas a las solicitudes de información sean completas, veraces y objetivas. Dichas respuestas se expiden en formato PDF accesible, lo cual le permite al ciudadano o usuario encontrar fácilmente su respuesta.

El promedio de días en que se dio respuesta a las peticiones de información en 2020 es de cinco punto siete (5.7) días, sobre una base de 1973 peticiones de ese tipo. Fueron 1838 peticiones las que fueron respondidas dentro de términos de ley. El término legal establecido es de diez (10) días, ampliado a veinte (20) días de conformidad con el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.



3. Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Para el cierre de la vigencia 2020 contamos con un indicador del 100% de caracterizaciones vigentes y publicadas. El GIT Servicio Integral al Ciudadano presenta un índice de acompañamiento a Grupos Internos de Trabajo del 100%, acompañamiento realizado de forma virtual y presencial.

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

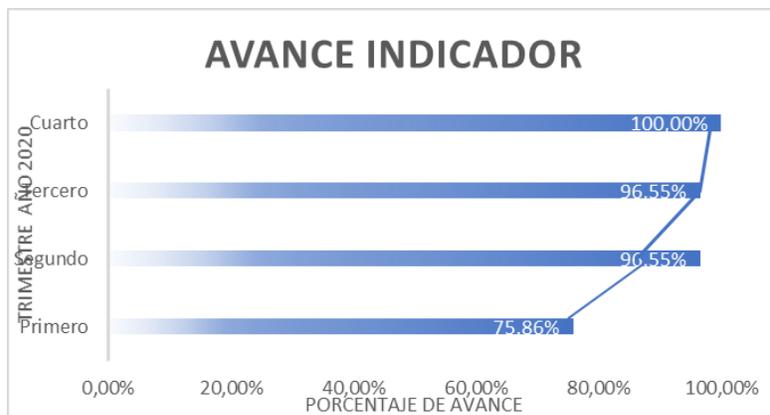
En el enlace <https://www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=97060> es posible consultar cada uno de los veintinueve (29) informes de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés. Cada uno presenta a su vez la infografía, la cual contiene información, estadísticas y datos relevantes, identificados por cada una de las dependencias.

Para evidenciar el acompañamiento realizado, se cuenta con soporte de actas de las reuniones con cada una de las dependencias.

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

El indicador presentó la siguiente curva de avance:





En todo caso, algunas de las dependencias entregaron informes de caracterización en el mes de noviembre y diciembre. Según la siguiente tabla, se indica la relación de la información anteriormente descrita:

Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Lider de Acompañamiento	Fecha de acompañamiento	Memorando entrega de informe
Dirección de posicionamiento y liderazgo deportivo	1. Deporte de Rendimiento Convencional	Cristina Bertoldo Mikán	23/06/2020	2020IE0004249 del 23/09/2020
	2. Centro de Ciencias del Deporte	Lorena Gonzales	23/06/2020 y 18/08/2020	2020IE0004249 del 23/09/2020
	3. Programas y Proyectos deportivos	Pedro Botero Marulanda	23/06/2020	2020IE0004249 del 23/09/2020
	4. Deporte de Rendimiento Paralímpico	Diana Paola Rincón	23/06/2020 y 07/09/2020	2020IE0004249 del 23/09/2020
	5. Desarrollo Psicosocial	Juan Camilo López Grijalba	23/06/2020, 12/08/2020 y 14/08/2020	2020IE0004249 del 23/09/2020
	6. Juegos y eventos deportivos	Eliana Aguilar Avila	19/06/2020 y 10/10/2020	2020IE0004249 del 23/09/2020
Dirección de inspección, vigilancia y control	7. Deporte Profesional	Sandra Prada	9/07/2020	2020IE0003595 del 21/08/2020
	8. Deporte Aficionado	Rodolfo Reyes	9/07/2020	2020IE0005216 del 29 de octubre de 2020
	9. Actuaciones Administrativas	Juan Sebastián Cortes - Maira Alejandra Gutiérrez	9/07/2020	2020IE0004813 del 16/10/2020
Dirección de Fomento y Desarrollo	10. Recreación	Cesar Orlando Bonilla Rodríguez	14/08/2020	2020IE0004487 del 30/09/2020
	11. Deporte Escolar	Ana Andrea Torres Forero	17/09/2020	2020IE0004188 del 18/09/2020
	12. Actividad física	Cindy Elizabeth Cadena Romero	19/08/2020	2020IE0004261 del 23/09/2020
	13. Juegos Intercolegiados	Linda Milena Lopez Lombana	18/08/2020	2020IE0004097 del 15/09/2020
Dirección de recursos y herramientas del Sistema Nacional del Deporte	14. Deporte Social Comunitario	Maria Antonia Lopez Gonzalez	03/09/2020 y 08/09/2020	2020IE0004326 del 25/09/2020
	15. Centro de Alto Rendimiento CAR	Juan Alejandro Perea y Yolanda Alfonso	14/08/2020	2020IE0004272 del 23/09/2020
	16. Laboratorio control al dopaje	María Victoria Esquivel y Efrén Moreno Valoyes	4/09/2020	2020IE0004272 del 23/09/2020
	17. Infraestructura	Angelica Pittore Calderón	31/08/2020	2020IE0004324 del 25/09/2020
Oficina Asesora Jurídica	18. Oficina Asesora Jurídica	Gloria Patricia Morales Sánchez	06/10/2020 y 15/10/2020	2020IE0005719 del 12/11/2020
Secretaría General	19. Contratación	Yury Paola Coy Poveda	20/08/2020	2020IE0003496 del 18/08/2020 2020IE0004176 del 18/09/2020
	20. Gestión Administrativa	Nancy Yohana Sierra y Yudely Barrios Cepeda	16/09/2020 y 14/10/2020	2020IE0004811 del 16/10/2020
	21. Gestión Financiera y Presupuestal	Janneth Andrea Sabogal	18/09/2020	2020IE0004515 del 01/10/2020
	22. Tesorería	Angela María Márquez Rodríguez	14/08/2020	2020IE0004512 del 01/10/2020
	23. Talento Humano	Isabel Forero	15/07/2020 y 06/10/2020	2020IE0004855 del 19/10/2020
	24. Servicio integral de atención al ciudadano	Nubia Stella Luis Rojas	Soy líder del acompañamiento, se revisa informe de forma conjunta con el Coordinador del GIT de Servicio Integral al Ciudadano.	15/12/2020
	25. TICS	Yarelmis Coronado Cabarcas	23/07/2020	2020EE0018529 del 15/09/2020
Control Interno disciplinario	26. Control Interno disciplinario	Ferney Alexander Serrano Diaz y Jhoan Sebastian Muñoz Brama	15/07/2020 y 14/08/2020	2020IE0003776 del 31/08/2020
Oficina de Planeación	27. Gestión del Conocimiento, Seguimiento, Planeación y Gestión	Daniel Fonseca, Jorge Carmona, Erika Peña Riaño	22/07/2020 y 06/10/2020	2020IE0005778 del 12/11/2020
Oficina de Comunicaciones	28. Oficina de Comunicaciones	Lilia Cadena García	10/08/2020	2020IE0004327 del 25/09/2020
Organización Nacional Antidopaje	29. Organización Nacional Antidopaje	Orlando Reyes Cruz / Oscar Leonardo Palacios Mora	28/08/2020	2020IE0004336 del 25/09/2020

Fuente: inventario reporte de caracterización 2019 corte 31/12/2020

A partir de los resultados presentados, 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. De conformidad con el cronograma de entrega de los ejercicios de caracterización, se concluye que hay un cumplimiento significativo frente a la oportunidad de entrega de los informes de caracterización.



Posteriormente, son los resultados de los informes de caracterización, en particular con la presentación de la ficha de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés de personas naturales y jurídicas, se logró identificar y reportar a la Oficina Asesora de Planeación, los siguientes grupos de interés:

Despacho del Ministro y Viceministro

Datos demográficos relevantes - personas naturales	Actores
<p>Usuarios redes sociales: Sexo Twitter: Mujeres 40%; Hombres 60% Facebook: Mujeres 43%; Hombres 56%; No informa 1% Instagram: Mujeres 41%; Hombres 59%. Página web: Mujeres: 50,29%; Hombres: 49,71 %</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Miembros del Consejo Nacional del Deporte. • Representantes de gobierno. • Medios de comunicación. • Usuarios de redes sociales.

Secretaría General

Actores	Datos demográficos relevantes - personas naturales
<ul style="list-style-type: none"> • Organismos de control. • Ciudadanos. • Colaboradores de la entidad. • Usuarios de los servicios. 	<p>Ciudadanos: Hombres 66% ; Mujeres 34%</p> <p>Planta de personal: Hombres 51% ; Mujeres 49%</p> <p>Contratistas:</p>

Programa o Dirección	Actores	Datos demográficos relevantes - personas naturales
Fomento y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestores, promotores y monitores de los programas de las áreas de recreación, deporte escolar, actividad física, deporte social comunitario. • Pares de los Entes Territoriales del Deporte. • Operadores de proyectos específicos. • Representantes de la población impactada por los programas. 	<p>Niños y niñas de Primera infancia - Programa y Estrategias de Recreación: Hombres: 56,5% Mujeres: 43,5%</p> <p>Niños y niñas de infancia - Programa y Estrategias de Recreación: Hombres: 51,5% Mujeres: 48,5%</p> <p>Adolescentes y Jóvenes - Programa y Estrategias de Recreación: Hombres: 47,3% Mujeres: 52,6%</p> <p>Personas Mayores - Programa y Estrategias de Recreación: Mujeres: 54,7% Hombres: 45,3%</p> <p>Beneficiarios programa "Escuelas Deportivas para Todos" Hombres 71% Mujeres: 29%</p> <p>Beneficiarios del Programa HEVS: Mujeres 86% Hombres: 14%</p>

Programa Supérate Intercolegiados



Actores	Datos demográficos relevantes - personas naturales
<ul style="list-style-type: none"> • Pares de los Entes Territoriales del Deporte. • Gestores y promotores del programa. • Acreedores a incentivos del Programa Supérate Intercolegiados. • Padres de familia. • Miembros de los centros educativos, cabildos y juntas de acción comunal. 	<u>Inscritos Programa Supérate Intercolegiados:</u> Hombres: 60,1% Mujeres: 39,9%

Inspección, Vigilancia y Control

Actores	Datos demográficos relevantes - personas naturales
<ul style="list-style-type: none"> • Organismos del Sistema Nacional del Deporte. • Organismos de control y vigilancia en Colombia. 	<u>Trámites de actuaciones administrativas:</u> Hombres 77% Mujeres 17% No informa: 6%

Recursos y Herramientas del Sistema

Actores	Datos demográficos relevantes - personas naturales
<ul style="list-style-type: none"> • Pares de los Entes Territoriales del Deporte. • Gestores y promotores del programa. • Acreedores a incentivos del Programa Supérate Intercolegiados. • Padres de familia. • Miembros de los centros educativos, cabildos y juntas de acción comunal. 	<u>Deportistas registrados:</u> Hombres: 61% Mujeres: 39%

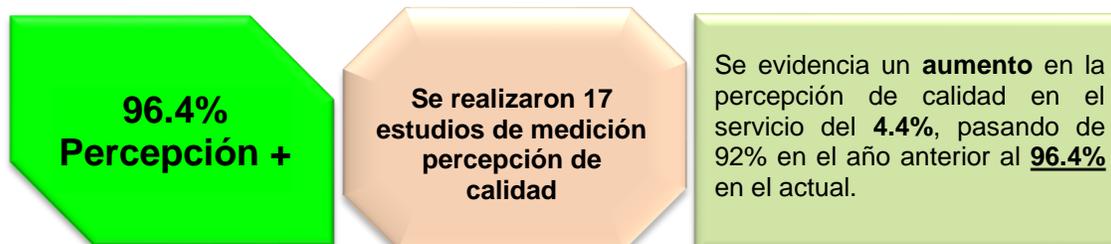
3.1. Actividades de mejora a implementar en la vigencia 2021

- 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. Medición de la percepción de la calidad en el servicio

En el año 2020 se recibieron (17) solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo con lo definido en el procedimiento de medición de la percepción de la calidad en trámites, servicios y productos.



Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Apartado-Antioquia	Febrero	publicado	92%
Mindeporte en las regiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo	Riohacha-La Guajira	Marzo	publicado	96%
Evaluación Servicio TICS	Secretaria General	Virtual	Abril	Publicado	97%
FORO "La práctica de actividad física durante la pandemia por el covid-19, una alternativa para el bienestar, la calidad de vida y la salud pública.	GIT Actividad Física	Virtual	Junio	Publicado	98%
Capacitación en respuesta oportuna a peticiones, manejo de GESDOC y aspectos legales.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Junio	Publicado	99%
Capacitación de caracterización de ciudadanos usuarios y/o grupos de interés	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Junio	Publicado	99%
Reunión Red Colombiana de Red Colombiana de Vías Activas y Saludables RECOVIAS 2020	GIT Actividad Física	Virtual	Julio	Publicado	98%



Capacitación en respuesta oportuna a peticiones y manejo de GESDOC	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Septiembre	Publicado	99%
IPC Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2019-2020		Virtual	septiembre	Publicado	83%
Curso Virtual Teórico Práctico de Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad Física	Virtual	septiembre	Publicado	98%
Capacitación en respuesta oportuna a peticiones manejo de GESDOC - Dir Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Octubre	Publicado	98%
Capacitación en respuesta oportuna a peticiones y manejo de GESDOC – 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 disminución del número de ejercicios de medición, pasando de 38 estudios en el año 2019 a 17 en el 2020. Esto es debido a la cancelación de los diferentes eventos, actividades y capacitaciones que tenía programado el Ministerio, a causa de la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país.



5. Indicador de gestión de la participación ciudadana en el cuarto trimestre de la vigencia 2020

El indicador se obtiene de 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

Avance anual: 74,3%

5.1. Descripción del avance.

De los 35 ejercicios de participación programados en el plan de participación ciudadana, se ejecutaron 26 de los ejercicios programados, lo que corresponde a un avance de ejecución del plan de participación del 74,3%.

A continuación, se detalla la información del comportamiento en toda la anualidad.

	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios
1 TRIMESTRE	11,4%	4 al 100%
2 TRIMESTRE	11,4%	4 al 100%
3 TRIMESTRE	15,6%	4 al 100% y 3 parciales en 40%, 75% y 30%
4 TRIMESTRE	35,9%	11 al 100% y 3 parciales subieron a 100% (subieron en 60, 25 y 70 respectivamente)
TOTAL ACUMULADO	74,3%	26 ejecutados acumulado

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>

La relación de los ejercicios de participación ejecutados durante 2020 se relaciona a continuación:



El deporte
es de todos

Mindeporte

N° en el plan	Actividad ejecutada	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
13	Reunión virtual de lineamientos de programas de Hábitos y Estilos de Vida Saludable.	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Actividad Física
14	Curso virtual teórico práctico de Actividad Física Dirigida Musicalizada	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Actividad Física
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- Coordinador G.I.T de Infraestructura
18	Capacitación en altos Logros con ejercicio participativo que influya en la toma de decisiones	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo
19	Mesa de trabajo participativa de la Comisión Medica Mindeporte - COC para el diseño de estrategia para centros de medicina del deporte	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo- Comité Olímpico Colombiano
20	Consulta ciudadana como parte del diagnóstico requerido para la elaboración de los protocolos de atención con enfoque diferencial de la Entidad.	Secretaria General-GIT servicio integral al ciudadano
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
22	Consulta ciudadana al Plan de Participación Ciudadana	Secretaria General- 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

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



N° en el plan	Actividad ejecutada	Responsable
24	Consulta ciudadana para la construcción del plan de acción de la entidad y de los programas y proyectos a implementar en la vigencia 2020	Oficina Asesora de Planeación
25	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020	Oficina Asesora de Planeación
26	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del plan estratégico del Ministerio	Oficina Asesora de Planeación
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
28	Encuesta para priorización de temas a tratar en la audiencia en la audiencia pública de rendición de cuentas a realizase en vigencia 2020	Oficina Asesora de Planeación
29	Ejercicio de retroalimentación y evaluación de la ciudadanía en la rendición de cuentas para la toma de decisiones	Oficina Asesora de Planeación
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	Oficina Asesora de Planeación. GIT Servicio Integral al Ciudadano. GIT Talento Humano
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.
33	Actualización de la Política de protección de datos personales del Ministerio del Deporte	Oficina Asesora Jurídica.
35	Actualización de la Política Pública del Deporte	Despacho Viceministerio

Observaciones:

- Mediante la ejecución del plan de participación de la vigencia, se logró la participación ciudadana en la formulación de normas y políticas, así como en la implementación de los planes, programas, proyectos del Ministerio del Deporte.
- Con respecto a este indicador, no se contaba con línea de base de la vigencia anterior.
- Varios ejercicios de participación programados en el Plan de Participación, establecidas para realizarse de manera presencial, tuvieron que ser canceladas o aplazadas con ocasión de la emergencia sanitaria por COVID-19.



6. 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 la vigencia 20200.

6.1. Laboratorios de simplicidad

6.1.1. Servicio parcialmente 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 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 Simijaca¹.

6.1.2. Trámite parcialmente 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 realizados².

La infografía mediante la cual se da a conocer el resultado de los laboratorios 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>

¹ Evidencia en el Acta No. SIC-SI5 y en el enlace <https://web.microsoftstream.com/video/df7ef00e-fc28-4e2f-9530-e17af150deb6>

² Evidencia en el enlace <https://web.microsoftstream.com/video/063cc8cb-a4d7-44a2-b422-e0b6db9a545d> y Acta No. SIC-SI11



6.2. 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.

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



El deporte
es de todos

Mindeporte

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.

6.3. Documentos que han sido traducidos a “Lenguaje Claro” en la vigencia 2020:

- Ficha del servicio: "Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica" en la página WEB.
- Ficha del trámite: "Autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos en el deporte" en la página WEB y dentro de esta ficha, el formato de autorización de uso terapéutico (ver en la ficha WEB) y el Instructivo para el diligenciamiento del formato de Autorización de uso terapéutico Organización Nacional Antidopaje-Colombia.
- Informe de Gestión Trimestral GIT-Servicio Integral al Ciudadano.
- Informe de Gestión Anual GIT-Servicio Integral al Ciudadano.

6.4. En las actividades adelantadas para la traducción de documentos a lenguaje claro participaron:

En cuanto a servidores públicos de la entidad los responsables de los documentos son:

- De la Ficha del servicio: "*Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica*" en la página web. En este caso su representante fue Lina Paola Hernández Casas, con el acompañamiento del área técnica de la Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema.
- De la Ficha del trámite: "*Autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos en el deporte*" en la página WEB, formato de autorización de uso terapéutico (ver en la ficha web) y el Instructivo para el diligenciamiento del formato de Autorización de uso terapéutico Organización Nacional Antidopaje-Colombia. Los responsables son el GIT Organización nacional Antidopaje. En este caso sus representantes fueron Luis Carlos Baracaldo Prieto, Oscar Palacios, Gina María Gil.
- De los Informes de Gestión del GIT-Servicio Integral al Ciudadano participaron los funcionarios y contratistas del GIT Servicio Integral al Ciudadano

6.5. 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 19-08-2020³. La transparencia y la

³ <https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Comunicaci%C3%B3n-con-lenguaje-claro.aspx>

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”*.



6.5.1. Servidores públicos de la entidad que no son responsables de la elaboración de los documento, pero si participaron en la gestión:

De la Ficha del servicio: "Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica" en la página WEB son:

- Harold René Gamba Hurtado
- Mayra Alejandra Piscioti Ríos
- Miguel Eliecer Torres

De la Ficha del trámite: "Autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos en el deporte" en la página WEB, formato de autorización de uso terapéutico (ver en la ficha WEB) y el Instructivo para el diligenciamiento del formato de Autorización de uso terapéutico Organización Nacional Antidopaje-Colombia.

- Harold René Gamba Hurtado
- Mayra Alejandra Piscioti Ríos
- Miguel Eliecer Torres

6.5.2. Los servidores públicos de otras entidades que participaron en los ejercicios de lenguaje claro son:



El deporte
es de todos

Mindeporte

- Pedro Andrés Pachón 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 Simijaca.

6.5.3. Los ciudadanos que participaron en los ejercicios de lenguaje claro son:

- Doctor Gonzalo Cruz Rodríguez, médico del deporte.
- Pedro Andrés Pachón 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 Simijaca.



El deporte
es de todos

Mindeporte

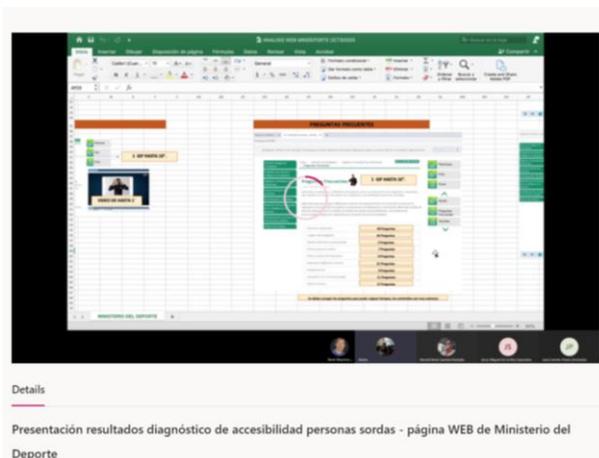
7. Acciones encaminadas hacia la accesibilidad de las personas con discapacidad visual y auditiva

7.1. Articulación interinstitucional para la formación y capacitación

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2020, gestionó con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI y el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, actividades de capacitación y formación dirigida a los servidores públicos que realizan atención preferencial, específicamente para las personas con discapacidad visual y auditiva. Esta articulación interinstitucional permitió generar avances del *programa de cualificación* para la atención diferencial de la población sorda y ciega.

De acuerdo con el desarrollo de las diferentes jornadas, los temas que se abordaron para la capacitación fueron los siguientes:

1. Accesibilidad para personas – página web realizada el 26/10/2020 con el Instituto Nacional para sordos – INSOR.



2. Mesas de trabajo realizadas con el Instituto Nacional para sordos – INSOR en las cuales se abordaron los siguientes temas:

Accesibilidad web

De: ronyls lopez <ronyslopezinci@gmail.com>
Enviado: martes, 24 de noviembre de 2020 9:25 a. m.
Para: Nubia Stella Luis Rojas <Nuluis@mindeporte.gov.co>
Asunto: enlaces formatos para llenar

Buenos días apreciada Nubia, a continuación le envío los enlaces de los formatos de listados de asistentes y encuesta de satisfacción, para que por favor los diligencie usted y los asistentes. en la casilla de asesor coloca mi nombre Ronyls López Ayazo. Gracias
Enlaces formatos de asistentes y satisfacción

- [Formato de asistentes](#)
- [Formato de satisfacción del cliente externo](#)



Accesibilidad al medio físico

Interacción con personas con discapacidad visual.

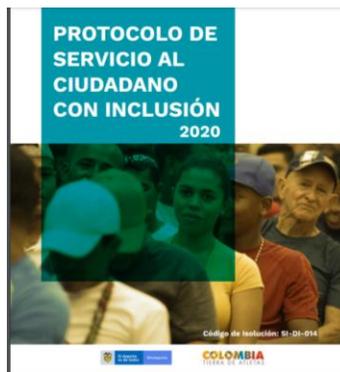


Los servidores públicos, afianzaron conocimientos sobre la atención virtual para las personas ciegas o con baja visión. Mediante el siguiente enlace se puede consultar el desarrollo de estas jornadas:

<https://web.microsoftstream.com/video/a37661a2-61e0-4497-9148-dcd1276a3429?list=studio>.

Como resultado del desarrollo de las capacitaciones, los servidores públicos apropiaron conocimientos sobre *¿Cómo mejorar la atención de personas con discapacidad visual y auditiva?* Es importante resaltar que a lo largo de estas capacitaciones intervinieron servidores públicos de varias dependencias, entre ellas los grupos internos de trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, TICS, Administrativa y Oficina de Comunicaciones.

A su vez, el GIT Servicio Integral al Ciudadano desarrollo una actividad de capacitación del protocolo de servicio al ciudadano con inclusión, el cual contiene orientaciones para la atención diferencial, para las poblaciones niños y niñas, adulto mayor, personas en situación de discapacidad, grupos étnicos, género y víctimas del conflicto armado.





Para consulta del protocolo de la nueva versión del Protocolo de Servicio al Ciudadano con inclusión, la ciudadanía puede hacer consulta mediante el enlace https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2021/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Febrero/Protocolo_servicio_integral_al_ciudadano_vigencia_2020.pdf

También se realizaron jornadas de capacitación sobre la atención al ciudadano con enfoque diferencial en cuanto a generalidades, conceptos y recomendaciones, dirigida al personal de vigilancia, especialmente, quienes reciben presencialmente al ciudadano. En esta capacitación participaron cincuenta (50) personas de la empresa de vigilancia del Ministerio de Deporte, de acuerdo con el listado de asistencia, quienes realizaron inscripción en el siguiente formulario https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfnNnSWREZWxrW8JzaobtUI-KXADxD_YOHfxos2y6-Pe1GyDw/viewform.

Las siguientes diapositivas corresponden a la capacitación brindada desde el enfoque diferencial:

Orientación sexual e identidad de género

Sexo	Identidad de Género	Expresión de Género	Todas las orientaciones sexuales
Mujeres (Hembra)	Femenino	Transformista	Heterosexual
Hombres (macho)	Masculino	Transexual	Lesbiana / Gay
Intersexual	Intersexual	Travesti	Bisexual

Clasificación de variables por Sexo, identidad y expresión de Género

- Evite utilizar palabras soeces, o que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- Evite dar un trato desigual en lo referente a la expresión de los afectos, haciendo distinciones por orientación sexual o identidad de género.
- Evite promulgar, comentar y visibilizar la información dada por el usuario, pues en ocasiones puede que no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- Sea consciente de sus propias actitudes hacia las personas con aspectos o conductas disconformes con su género; puede causar molestia y generar dificultades en la atención.
- Use nombres y pronombres apropiados para la presentación e identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntale.
- No haga presunciones sobre la orientación sexual, el uso de tratamiento hormonal o médico u otros aspectos de la identidad. Solicite la información al usuario, siempre y cuando sea pertinente.

Situación de discapacidad:

El Ministerio del Deporte reconoce que se deben establecer estrategias y lineamientos para la adecuada atención diferencial, procurando el reconocimiento de sus características y situaciones.

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deficiente	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Autismo	Persona con autismo
Autismo	Persona con discapacidad visual
Serviciaria	Persona con baja visión
El Suro	Persona sorda
Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Hipoacúsico	Persona hipoacúsica. Persona con baja audición. Estas personas no son sordas, pueden conservar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitador auditivo
Invidio	Persona con discapacidad física
Miembro	Persona con discapacidad física
Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Ciego	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental	Persona con discapacidad intelectual
Enfermo mental	Persona con discapacidad intelectual
Bobo, Tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neuritis

Ciclo de Vida:
Niños y niñas, personas mayores

- Recuerda siempre reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.
- Explique y concérese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- No use de diminutivos ni expresiones paternalistas para referirse a su interlocutor.
- Para el caso de los niños, niñas y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:
 - Ofrezca turno preferencial para su atención.
 - Escuche a su interlocutor de manera atenta y sin gestos de duda.
 - Debe llamarlos por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.
- No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.

Étnico y cultural
Personas miembro de los pueblos indígenas, Negros, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes.

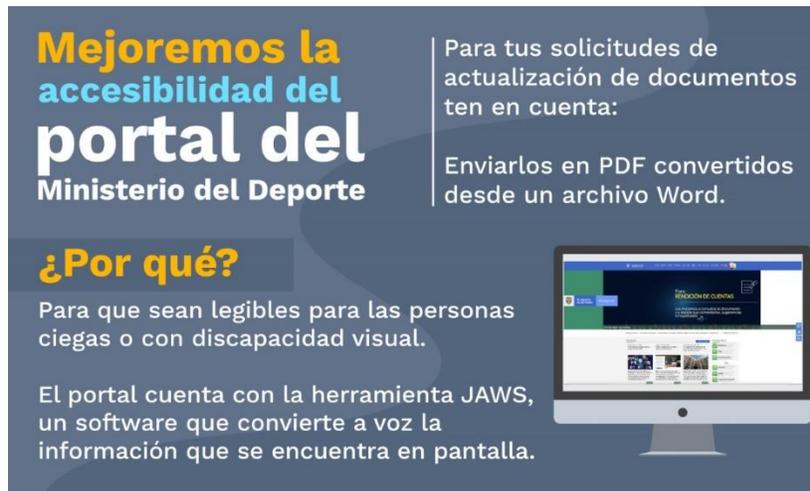
- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.

Condición de Víctimas del Conflicto Armado
Aquellos personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Ley 1448 de 2011

- Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático. No infiera o suponga cosas que la víctima diga. Confirme con la víctima lo que ella expresa.
- Evite los prejuicios. Por ejemplo, que la sexualidad femenina haya sido históricamente discriminada, o que todas las personas afro son pobres, o que si una persona está bien vestida no es víctima o no requiere reparación.
- Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.
- Preste atención al relato y muestre interés. Mantenga el contacto visual.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como "no se preocupe" o "todo está bien". Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación.
- Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.



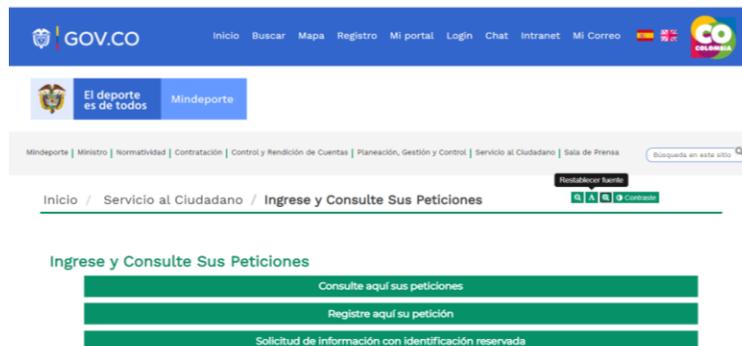
Por último, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano entre las acciones encaminadas para mejorar la atención de las personas con discapacidad visual y auditiva fomentó una campaña sensibilización a todos los servidores públicos de la entidad a través de la divulgación de piezas de comunicación, que informaban acciones individuales para garantizar la accesibilidad de la información para las personas ciegas y sordas, tal como se observa a manera de ejemplo en la siguiente imagen:



7.2. Adecuación canal virtual:

Para mejorar la accesibilidad de la información para las personas con discapacidad visual y auditiva, el Ministerio del Deporte implemento las siguientes adecuaciones en la su página web <https://www.mindeporte.gov.co/>. Las cuales se enuncian a continuación:

- **Uso de tamaño de texto:** Los contenidos cuentan con la opción de establecer el aumento o disminución del tamaño de las letras.





- **Contraste de página web:** la presentación visual del sitio web cuenta con una herramienta de contraste tanto en la página principal como sus interfaces de ejecución.



- **Adecuación de herramienta JAWS:** la web permite el direccionamiento instantáneo a la página <https://convertic.gov.co/641/w3-propertyvalue-15339.html>



Este software de ConVertic permite que las personas con discapacidad visual pueden identificar la información de los trámites del Ministerio del Deporte, dado que este sistema permite convertir a voz la información que se muestra en la pantalla.

- **Redireccionamiento de la web al Centro de Relevo:** Al momento de dar clic en el logo señalado en la siguiente imagen, el ciudadano con discapacidad auditiva será redireccionado al Centro de Relevo <https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>.

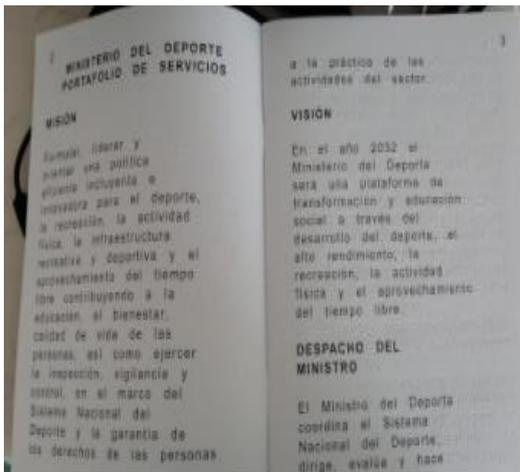


- Cambios de idiomas: para las personas que tengan el dominio de otros idiomas diferente al español, es importante aclarar que los ajustes de adecuación de accesibilidad de la página funcionan de forma óptima para la información pública en idioma inglés.



- **Documentos PDF accesibles convertidos en archivos Word:** entre los lineamientos que se adoptó, está en que los documentos publicados permitan la conversión en Word para lectura en voz alta del documento.

7.3. Adecuación canal presencial:



Entre las acciones que permiten mejorar el acceso de la información pública, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, mediante convenio interadministrativo No. COI 1080 – 2020 celebrado entre el Instituto Nacional para Ciegos – INCI y el Ministerio del Deporte, realizó la transcripción e impresión en macro tipo y sistema braille, de doscientas (200) cartillas del Portafolio de Servicios del Ministerio del Deporte.



El deporte
es de todos

Mindeporte

Con esta, nuevo portafolio de servicios en braille, las personas con discapacidad visual podrán informarse de la oferta institucional, el direccionamiento estratégico, trámites, servicios y canales de atención.

Es importante aclarar que por motivo de la situación de emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, el Ministerio del Deporte suspendió la atención presencial. Por tanto, las acciones de mejora para la atención presencial están orientadas principalmente en la atención virtual.

En este sentido, el Ministerio del Deporte expidió la resolución No. 467 de 2020, la cual suspendió la atención presencial y telefónica, esta misma, fue prorrogada mediante resolución 493 de 2020. Ver enlace https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2020/Atencion_al_Ciudadano/Abril/RESOLUCION_493_DE_2020.pdf

8. Otras acciones de mejoramiento GIT Servicio Integral al Ciudadano

Análisis de suficiencia del talento humano asignado a los canales de atención

Durante la vigencia 2020 el GIT Servicio Integral al Ciudadano encontró que el personal de planta destinado para la atención de los canales de atención como línea telefónica nacional, chat virtual y atención presencial de ciudadanos, no era suficiente para atender las actividades a su cargo en el marco de las funciones asignadas mediante Resolución 2359 del 03 de diciembre de 2019, por lo que, cumpliendo los procedimientos internos, adelantó la solicitud de contratación de personal suficiente y con conocimiento idóneo para la atención de los canales de atención, persiguiendo el beneficio de la labor misional.

Producto de ello, el Ministerio suscribió tres contratos de prestación de servicios con personas naturales para apoyar la atención de canales de atención durante la vigencia 2020. Los números de contrato suscritos corresponden a los siguientes: CPSP-247-2020, CPSA-238-2020 y CPSA-284-2020

Mejora del sistema de información de peticiones

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.



El deporte
es de todos

Mindeporte

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	
	Deisy Serrato/Contratista	