



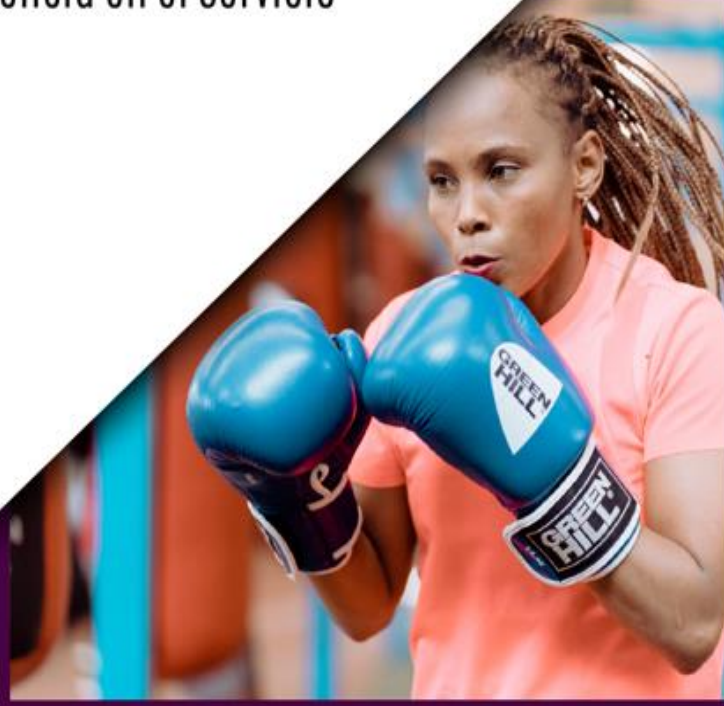
El deporte
es de todos

Mindeporte

Informe de Gestión

Cuarto Trimestre

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el Servicio



2021

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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

INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Informe de Gestión CUARTO trimestre - 2021

1° de octubre – 31 de diciembre del 2021

Publicación: 31 de enero de 2022

Guillermo Herrera Castaño

Ministro del Deporte

Angélica Viviana Giraldo Perdomo

Secretaria General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Harold René Gamba Hurtado – Coordinador - Profesional Especializado

Yuli Marcela López Cifuentes – Profesional Especializado

Mayra Alejandra Piscioti Rios - Profesional Universitario

Ana Mercedes Torres Urrego – Técnico Administrativo

Beatriz Restrepo Martínez – Contratista

Alda Fajardo Polanco - Contratista

Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista

Osman Augusto Moreno López – Contratista

Ministerio del Deporte

2021

Contenido

TABLAS.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES	7
¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?.....	9
INDICADORES ESTRATÉGICOS GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DEL CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2021	10
Principales observaciones sobre el resultado de cada indicador:	10
1. ESTADISTICAS Y RESULTADOS EN GESTION DE PETICIONES.....	11
1.1. Comparativo entre el cuarto trimestre de la vigencia 2021 y el cuarto trimestre de la vigencia 2020 de las peticiones presentadas por el sistema de gestión documental- GESDOC:	11
1.1.2. Observaciones.	11
1.2. Distribución de peticiones según el origen del documento en toda la entidad: ...	12
1.3. Distribución por tipo de solicitud	13
1.4. Distribución por categorías de derecho de petición.	15
1.5. Distribución por trámites y servicios.....	16
1.5.1. Trámites parcialmente en línea.	16
1.5.2. Servicios parcialmente en línea.	17
1.5.3. Servicio y trámite totalmente en línea.	17
1.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.....	18
1.7. Distribución denuncias por mes.	19
1.8. Peticiones por dependencias.....	20
1.9. Peticiones por estado.	20
1.10 Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencia.	21
1.11 Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-.....	22
1.12 Indicadores de seguimiento - Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.....	24
1.12.1 Seguimiento a peticiones de información.	24
1.12.2 Indicadores niveles de atención en la entidad.	24
1.12.3 Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.	25
2. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ...	26
2.1. Estado de avance del indicador: 100%	26

3. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE	27
4 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.....	32
4.1 Indicador de percepción de calidad en el servicio.	32
4.2 Indicador de percepción de la calidad sobre la respuesta a solicitudes.....	35
4.3 Indicador de percepción de calidad de los canales de atención.	36
4.4 Informe de percepción de la calidad en trámites y servicios.....	37
4.4.1 Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana.	37
4.5 Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.....	38
5 RECOMENDACIONES.....	41
5.1 Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.....	41
5.2 Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.....	41
5.3 Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.....	41
5.4 Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	41
6 FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO	42
7 FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	43
7.1 Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	43
7.2 Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.....	43
7.3 Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.	45

TABLAS

Tabla 1. Canales de atención.....	6
Tabla 2. Clasificación de las peticiones.....	7
Tabla 3. Tipos de petición y sus diferentes categorías.....	7
Tabla 4. Indicadores estratégicos GIT Servicio Integral al Ciudadano trimestre 4-2021.	10
Tabla 5. Distribución de peticiones por mes.....	11
Tabla 6. Distribución de peticiones según el origen del documento.....	12
Tabla 7. Distribución por tipo de solicitud.....	14
Tabla 8. Distribución por categorías de petición.....	15
Tabla 9. Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea.	16
Tabla 10. Distribución por categorías de servicios parcialmente en línea.....	17
Tabla 11. Trámite y servicio totalmente en línea.	18
Tabla 12. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.....	18
Tabla 13. Denuncias cuarto trimestre 2021.....	19
Tabla 14. Peticiones por dependencias	20
Tabla 15. Peticiones por estado (cerrado-en trámite)	21
Tabla 16. Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias.....	21
Tabla 17. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-.....	22
Tabla 18. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta)..	25
Tabla 19 Descripción del avance.	27
Tabla 20 Ejercicios Ejecutados	28
Tabla 21. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.	32
Tabla 22. Percepción de la calidad en las respuestas.	35
Tabla 23. Percepción de la calidad de los canales de atención-Sistema de gestión de peticiones.	36
Tabla 24. Percepción de la calidad de los canales de atención-Ventanilla única de correspondencia.....	37
Tabla 25. Trámites y servicios evaluados.	37
Tabla 26 Informe de gestión realizada durante el cuarto trimestre sobre lenguaje claro.	42
Tabla 27 Ferias Realizadas.....	45

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 del Deporte 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	<u>www.mindeporte.gov.co</u>
	Sistema de Gestión de Peticiones	
	Chat Institucional	
	Foros	
	Correo electrónico	<u>contacto@mindeporte.gov.co</u>
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 /AK 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Buzones	Sedes Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte 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.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

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

Tabla 2. Clasificación de las peticiones.

Categoría de solicitud	Descripción
Derechos de petición	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 (otros procedimientos administrativos)	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

Tabla 3. Tipos de petición y sus diferentes categorías.

Categoría	Tipo de solicitud
Derechos de petición	- Petición - Consulta - Queja - Reclamo - Sugerencia y/o recomendación - Petición de Información, copias y/o expedientes - Petición de congresista - Petición gubernamental - Felicitación y/o reconocimiento - Reporte posible conflicto de interés - Consulta de datos personales - Corrección, actualización o supresión de datos personales.
Trámites	- Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país - Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos - Inclusión al Programa Glorias del Deporte - Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones - Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Categoría	Tipo de solicitud
	• Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas • Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones • Otorgamiento personería jurídica a federaciones • Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales • Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales • Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales • Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales • Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos • Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones • Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones • Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales • Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales • Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones.
Servicios	• Actividades de educación y prevención antidopaje • Análisis de muestras nacionales e internacionales • Certificado de Atletas Excelencia y Glorias del Deporte • Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte • 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 CUARTO a infancia
Solicitud de certificación	• Certificación de contrato • Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) • Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas) • Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional) • Certificación Laboral (Exfuncionarios) • Otras certificaciones
Denuncias	• Denuncias

¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?

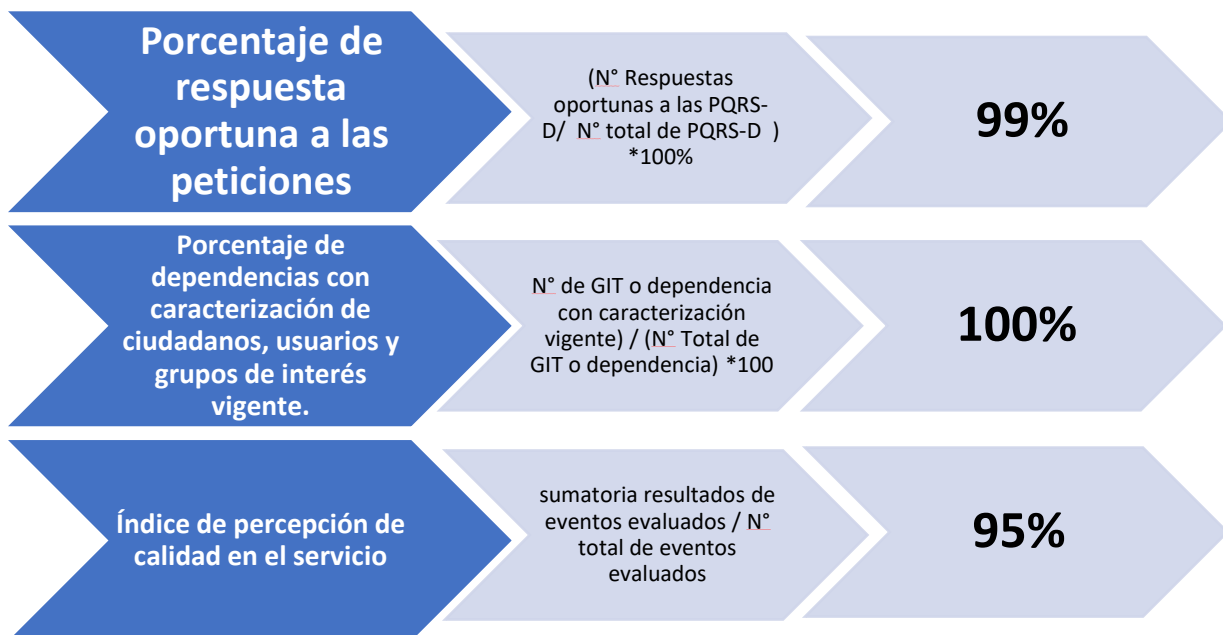
El ciudadano que ha presentado una petición a la entidad puede acceder a la respuesta teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. El ciudadano radica su petición a través de los canales dispuestos por el Ministerio de Deporte
2. Al radicarse 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 Sección 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.



INDICADORES ESTRATÉGICOS GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DEL CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2021

Tabla 4. Indicadores estratégicos GIT Servicio Integral al Ciudadano trimestre 4-2021.



Principales observaciones sobre el resultado de cada indicador:

1. El indicador de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el cuarto trimestre del 2021 es del **(99%)**, y si se compara con el porcentaje de cumplimiento del cuarto trimestre de la vigencia del 2020 que fue del **(97%)** quedando en evidencia el buen desempeño en la gestión de dar respuesta oportuna a peticiones por cada una de las Dependencia del Ministerio.
2. Con corte al cuarto trimestre de 2021, contamos con un cumplimiento del indicador de caracterizaciones del **(100%)**, encontrándose todos los ejercicios publicados en nuestra página web.
3. El índice de percepción de calidad en el servicio disminuyó 3 puntos pasando del **(97.7%)** en el mismo trimestre de la vigencia 2020 frente a un **(95%)** del cuarto trimestre de 2021.

1. ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS EN GESTIÓN DE PETICIONES

1.1. Comparativo entre el cuarto trimestre de la vigencia 2021 y el cuarto trimestre de la vigencia 2020 de las peticiones presentadas por el sistema de gestión documental- GESDOC:

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 el canal presencial, 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.

Para el presente informe se toma como referencia la base de datos que emite el sistema de gestión documental- GESDOC- en la opción: Radicación/ PQRDS, con corte al jueves 27-01-2022 a las 12:00 p.m.

A continuación observaremos el comportamiento de las peticiones distribuidas en los meses de octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2021 comparadas con el cuarto trimestre de la vigencia 2020.

El trámite y servicio totalmente en línea lo encontrará detallado para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 en el punto 1.5.3, y en la tabla número 11 de este informe.

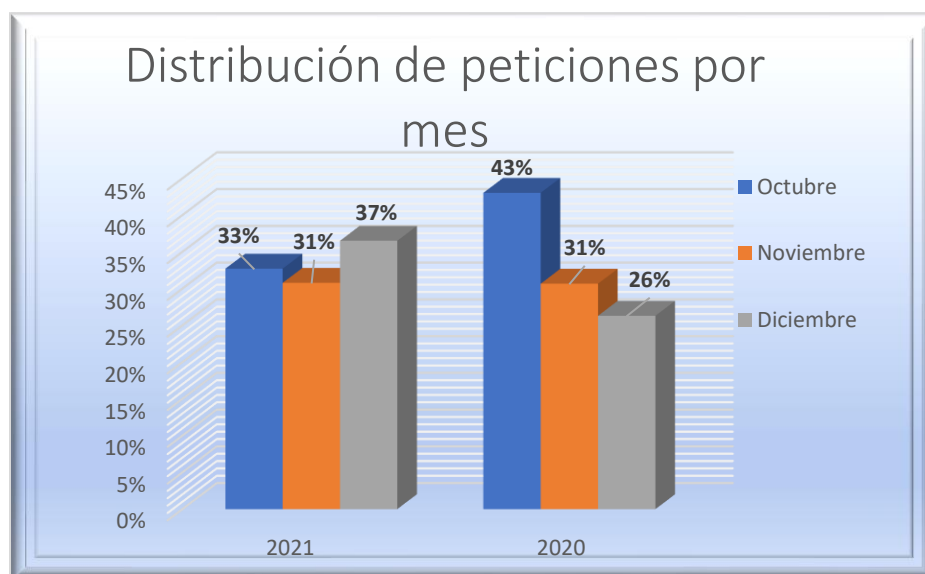
Tabla 5. Distribución de peticiones por mes.

Distribución de peticiones por mes						
Mes	Cuarto trimestre 2021	%	Cuarto trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Octubre	594	33%	592	43%	2	0%
Noviembre	559	31%	422	31%	137	32%
Diciembre	663	37%	362	26%	301	83%
Total	1816	100%	1376	100%	440	32%

1.1.2. Observaciones.



En la tabla número 5 de distribución de peticiones por mes, se hace una comparación de las peticiones recibidas durante el cuarto trimestre entre la vigencia 2021 y la vigencia 2020.



De esta comparación se deduce que de un trimestre a otro la diferencia es de 440 radicados que ingresaron en la vigencia 2021, lo que nos da como resultado un porcentaje de crecimiento del **(32%)**. Se observa un mayor ingreso de peticiones durante el mes de diciembre del cuarto trimestre de la vigencia 2021, con 663 radicados.

La crisis de la pandemia COVID-19, ha evidenciado que el Ministerio del Deporte, contaba con la infraestructura tecnológica necesaria para trabajar de manera remota. Esta súbita transición no ha impedido el normal desempeño de las actividades a pesar de estar en tiempos de confinamiento y distanciamiento social.

1.2. Distribución de peticiones según el origen del documento en toda la entidad:

A continuación, en la tabla de distribución de peticiones según el origen del documento, se realizó un análisis comparativo entre las vigencias 2021 y 2020. Allí se muestran en forma detallada las cifras y los porcentajes correspondientes que permiten identificar y comparar los canales con mayor crecimiento durante las dos vigencias. El trámite y servicio totalmente en línea se encontrará detallado para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 en el punto 1.5.3 y tabla número 11 de este informe.

Tabla 6. Distribución de peticiones según el origen del documento.



Distribución de peticiones según el origen del documento

Canal	Cuarto trimestre 2021	%	Cuarto trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámite y servicio totalmente en línea	3444	65,5%	1948	59%	1496	77%
Correo Electrónico	695	13,2%	335	10%	360	107%
Sistema de Gestión de Peticiones	769	14,6%	692	21%	77	11%
Ventanilla única de radicación	197	3,7%	96	3%	101	105%
Línea Telefónica (Conmutador)/Línea gratuita	130	2,5%	250	8%	-120	-48%
GOV.CO	17	0,3%	0	0%	17	14%
Chat	0	0,0%	3	0%	-3	0%
Atención Presencial	3	0,1%	0	0%	3	0%
Buzón	5	0,1%	0	0%	5	0%
Punto Interactivo	0	0,0%	0	0%	0	0%
TOTAL	5260	100%	3324	100%	1936	58%

Para el cuarto trimestre de 2021, se evidencia que el canal más usado por los ciudadanos fue el **sistema de gestión de peticiones**, con el **(14.6%)**. El uso de este canal presenta un crecimiento del **(+11%)** con relación al mismo periodo de 2020. Se observa también un crecimiento en el porcentaje de uso del correo electrónico con un **(13.2%)** para la vigencia 2021, con relación a un 10% que se observó en 2020.

Por otra parte, se observa un crecimiento del 58% en el número de radicados, en relación con el mismo periodo de 2020.

El chat y la atención telefónica son herramientas que se han empezado a usar de manera más frecuente y están permitiendo mantener la continuidad en el desarrollo de la gestión por parte de la entidad y principalmente por el de GIT Servicio Integral al Ciudadano. No obstante, durante este trimestre de la vigencia 2021 ingresaron 130 llamadas al GIT con un porcentaje del **(-48%)** con relación a la vigencia 2020. La Ventanilla única de radicación presentó para el cuarto trimestre de la vigencia 2021, un crecimiento del **(105%)** con relación al cuarto trimestre de la vigencia 2020.

Con respecto a la atención presencial, en el cuarto trimestre de 2021 se presentaron 3 solicitudes, pese a que aún se encuentra suspendida la atención presencial como consecuencia de la emergencia sanitaria establecida por el Ministerio de Salud.

1.3. Distribución por tipo de solicitud

A continuación, en la tabla número 7, se analizan los niveles de uso de los distintos tipos de solicitudes. Para mayor claridad, en la tabla número 3, se encuentran las categorías y los tipos de solicitud.

Ministerio del Deporte

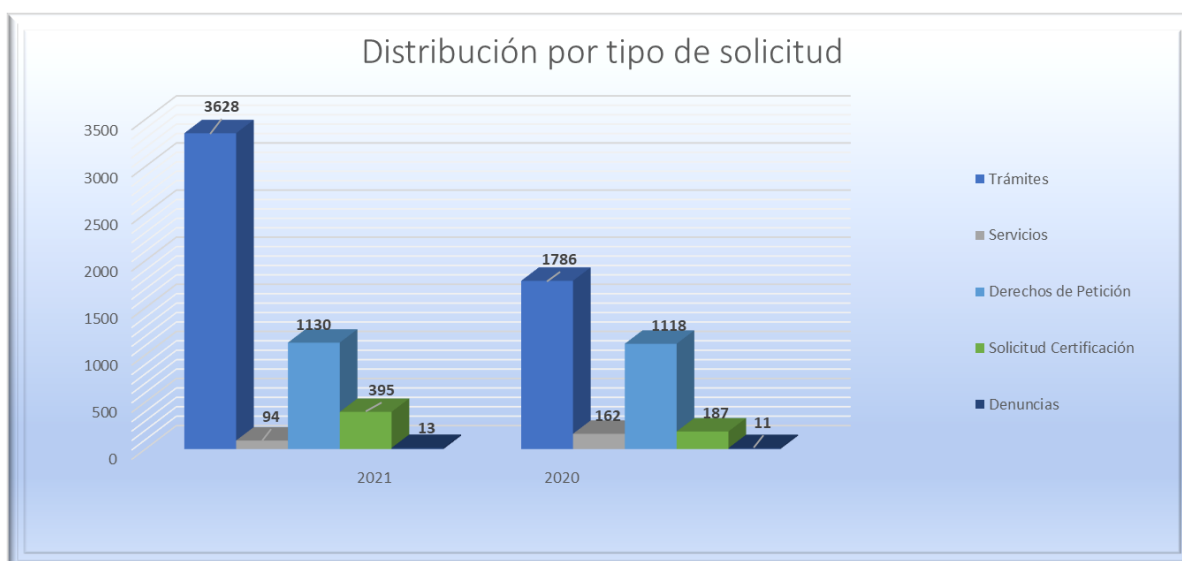
Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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

Tabla 7. Distribución por tipo de solicitud

Distribución por tipo de solicitud							
Tipo de solicitud		Cuarto trimestre 2021	%	Cuarto trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámites	Totalmente en línea	3353	64%	1786	54%	1567	88%
	Parcialmente en línea	275	5%	58	2%	217	374%
Servicios	Totalmente en línea	91	2%	162	5%	-71	-44%
	Parcialmente en línea	3	0%	2	0%	1	50%
Derechos de Petición		1130	21%	1118	34%	12	1%
Solicitud Certificación		395	8%	187	6%	208	111%
Denuncias		13	0%	11	0%	2	18%
TOTAL		5260	100%	3324	100%	1936	58%





Se destaca para la vigencia 2021 el aumento en el tipo “Trámite totalmente en línea” con 3353 solicitudes y un porcentaje del **(+64%)** y un **crecimiento del (+88%)** con relación a la vigencia 2020.

“Trámite parcialmente en línea” con un crecimiento del **(+374%)** con relación a la vigencia 2020.

El tipo Derecho de petición registra un decrecimiento del **(+1%)** al igual que la solicitud de certificación con un **(+111%)**. Esto puede ser indicador de que la gestión del Ministerio del Deporte ha ido mejorando en la difusión de la información y en la promoción de actividades desarrolladas por parte de los grupos internos de trabajo.

1.4. Distribución por categorías de derecho de petición.

A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas por tipo de petición que ingresaron al Ministerio del Deporte durante el cuarto trimestre de 2021, a través del sistema de gestión documental - GESDOC.

Tabla 8. Distribución por categorías de petición

Distribución por categorías de derechos de petición		
Categorías	Cuarto trimestre 2021	%
Petición	637	56%
Petición de Información, copias y/o expedientes	322	28%
Consulta	66	6%
Reclamo	21	2%
Queja	64	6%
Petición de congresista	10	1%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	2	0%
Sugerencia y/o recomendación	3	0%
Petición gubernamental	4	0%
Felicitación y/o reconocimiento	1	0%
Reporte posible conflicto de interés	0	0%
Total	1130	100%

Se observa que el total de derechos de petición que ingresaron fue de **1130** radicados. La categoría con mayor número de radicados fue la de petición con **637** y un **(56%)**, seguido de la petición de información-copias y/o expedientes con **322 (28%)** de las solicitudes.

1.5. Distribución por trámites y servicios.

Con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, el Ministerio del Deporte ha creado una serie de trámites y servicios², los cuales se podrán ver al detalle y en su totalidad en la tabla número 3 sobre tipos de solicitud y sus diferentes categorías en la opción trámites.

En total son 18 trámites y 4 servicios, los cuales vamos a ver en forma detallada teniendo en cuenta si son totalmente en línea o parcialmente en línea.

1.5.1. Trámites parcialmente en línea.

A continuación, se desarrolla el análisis de los trámites que fueron solicitados en el cuarto trimestre de la vigencia 2021 y que **ingresaron a través del sistema de gestión documental- GESDOC**.

Tabla 9. Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea.

Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea		
Categorías	4° trimestre 2021	%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	137	50 %
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	27	10 %
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	22	8%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	15	5%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	13	5%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	13	5%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	11	4%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	10	4%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	7	3%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	7	3%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	5	2%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	2	1%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	2	1%
Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales	2	1%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	1	0%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	1	0%

² Los servicios actualmente son denominados Otros Procedimientos Administrativos (OPAs). Para efectos de claridad en el presente informe, conservamos la denominación anterior



Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea		
Categorías	4° trimestre 2021	%
TOTAL	275	100 %

Se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el de “Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con **137** solicitudes y un porcentaje con relación a los demás de un **(+50%)**.

En segundo lugar, encontramos el trámite “Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones” con un **8%**.

1.5.2. Servicios parcialmente en línea.

A continuación, se desarrolla el análisis de los trámites parcialmente en línea que fueron solicitados en el cuarto trimestre de la vigencia 2021 y que **ingresaron a través del sistema de gestión documental- GESDOC**.

Tabla 10. Distribución por categorías de servicios parcialmente en línea.

Distribución por categorías de servicios parcialmente en línea		
Categorías	4° trimestre 2021	%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	2	67%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1	33%
Total	3	100 %

El servicio parcialmente en línea más solicitado durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021 fue “Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica” con un (67%)

1.5.3. Servicio y trámite totalmente en línea.

Los trámites y servicios en líneas son aquellos a los cuales el ciudadano puede acceder de una forma inmediata a través de la página web del Ministerio, solo con



digitalar el documento de identidad puede obtener el certificado. 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 como “Certificado de permanencia programas atleta excelencia / glorias del deporte”.

Tabla 11. Trámite y servicio totalmente en línea.

TRAMITE Y SERVICIO EN LÍNEA 2021				
Trámite y Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Trámite certificado de existencia y representación legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.	1140	1209	1004	3353
Servicio certificado de atleta excelencia y glorias del deporte	49	14	28	91
TOTAL	1189	1223	1032	3444

El mes de noviembre de la vigencia 2021 fue el de mayor número de solicitudes de trámites y servicios totalmente en línea con 1223 en total.

1.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.

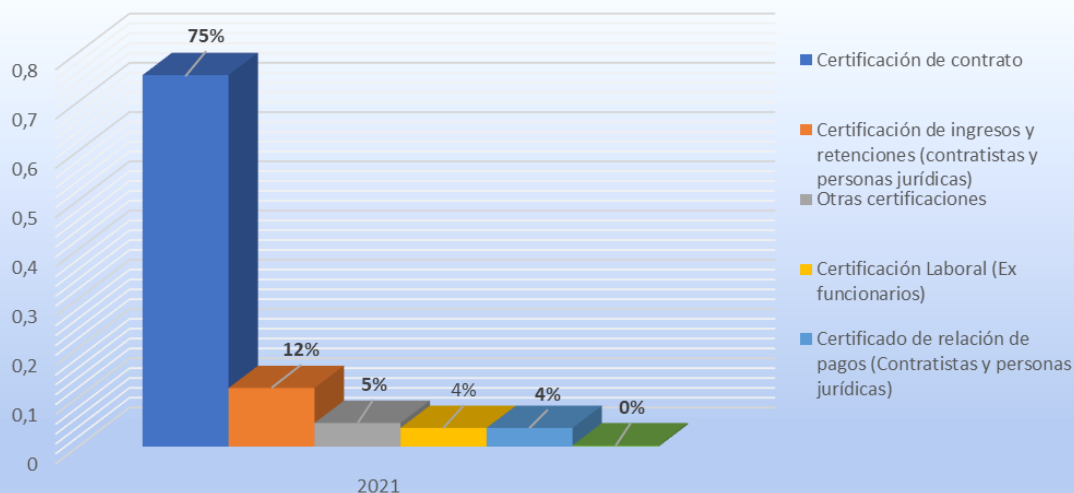
A continuación, se relacionan las certificaciones solicitadas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021.

Tabla 12. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.

Distribución por categorías de certificaciones		
Categoría	Cuarto trimestre 2021	%
Certificación de contrato	298	75%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	47	12%
Otras certificaciones	19	5%
Certificación Laboral (Exfuncionarios)	15	4%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	15	4%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	1	0%
Total	395	100%



Distribución por categorías de certificaciones



La certificación más solicitada durante la vigencia 2021 es la de “Certificación de contrato” con 298 radicados y un porcentaje del (75%). En segundo lugar, encontramos Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) con 105 radicados y un porcentaje del (12%).

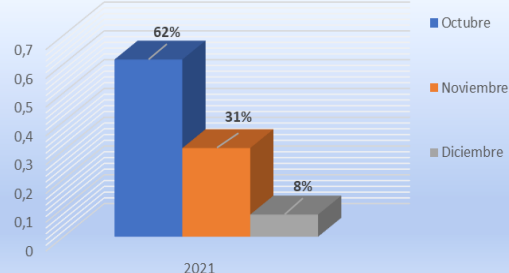
1.7. Distribución denuncias por mes.

A continuación, se muestra en la tabla número 13 el total de las denuncias presentadas en la entidad durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021.

Tabla 13. Denuncias cuarto trimestre 2021.

Denuncias presentadas durante el Cuarto trimestre 2021		
Mes	Cuarto trimestre 2021	%
Octubre	8	62%
Noviembre	4	31%
Diciembre	1	8%
Total	13	100%

Denuncias presentadas durante el Cuarto trimestre 2021





El total de denuncias presentadas durante el cuarto trimestre fue de 13 radicados.

Se observa que en el mes de octubre de la vigencia 2021, se presentaron la mayor cantidad de denuncias con el (62%).

1.8. Peticiones por dependencias.

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 2021 y 2020.

Tabla 14. Peticiones por dependencias

Distribución de peticiones por dependencia						
Dependencia	2021	%	2020	%	Diferencia	% Crecimiento
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	3444	65%	1948	59%	1496	77%
SECRETARÍA GENERAL	713	14%	593	18%	120	20%
DIRECCIÓN DE IVC	569	11%	325	10%	244	75%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	184	3%	146	4%	38	26%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	130	2%	137	4%	-7	-5%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	73	1%	72	2%	1	1%
OFICINA JURÍDICA	73	1%	28	1%	45	161%
DESPACHO DEL MINISTRO	31	1%	22	1%	9	41%
DESPACHO VICEMINISTRA	18	0%	20	1%	-2	-10%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14	0%	16	0%	-2	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6	0%	2	0%	4	200%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	0%	15	0%	-10	-67%
Total general	5260	100%	3324	100%	1936	58%

De acuerdo con la distribución de peticiones por dependencia, la de mayor número de solicitudes recibidas fue la Secretaría General, con 713 radicados para el cuarto trimestre de la vigencia 2021, superando el mismo trimestre de la vigencia 2020 en un **(+20%)**.

En segundo lugar, se encuentra la Dirección de IVC, con 569 solicitudes, superando el mismo trimestre de la vigencia 2020 en un **(+75%)**

1.9. Peticiones por estado.

En este punto se analizan las peticiones por estado que puede ser cerrado o en trámite respectivamente. El presente informe se realiza con la base de datos que

emite el **sistema de gestión documental- GESDOC-** en la opción: **Radicación/ PQRDS con corte a 31-12-2021³.**

Tabla 15. *Peticiones por estado (cerrado-en trámite)*

Petición por Estado						
Estado	Cuarto trimestre 2021	%	Cuarto trimestre 2020	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrado	1779	98%	1346	98%	433	32%
En trámite	37	2%	30	2%	7	23%
Total general	1816	100%	1376	100%	440	32%

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2021, se observa un aumento en la cantidad de radicados con relación a la vigencia del 2020 con un **(32%)** en peticiones cerradas y también se observa un aumento en las peticiones en trámite con relación a la vigencia 2020.

Como acciones de mejora se llevaron a cabo capacitaciones adicionales de manera puntual sobre trámite y gestión a peticiones, haciendo énfasis en las peticiones que están en trámite y por fuera de los términos de ley, con cada uno de los funcionarios responsables en compañía del coordinador y/o jefe del área con el fin de aclarar dudas y mejorar los indicadores de respuesta oportuna a peticiones.

1.10 Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencia.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, exige a las entidades una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado.

A continuación, se mostrarán las peticiones que están por fuera de términos y dentro de términos desagregado por dependencias, teniendo en cuenta el total que son 5260 peticiones presentadas en la entidad durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021 y es importante resaltar que para este análisis se tiene en cuenta el dato del trámite y el servicio totalmente en línea.

Tabla 16. *Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias.*

³ El análisis para determinar el estado actual de las solicitudes se realizó con corte al jueves 27-01-2022 a las 12:00 m número de base descargada del sistema GESDOC- PQRSD 2022127-1156.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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

Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias								
Dependencia	Total PQRS	Dentro de términos 2021	Fuera de términos 2021	Cumplimiento 2021	Total PQRS 2020	Fuera de términos 2020	Cumplimiento 2020	% Variación
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	3444	3444	0	100%	1948	0	100%	0%
SECRETARÍA GENERAL	713	706	7	99%	593	12	98%	-1%
DIRECCIÓN DE IVC	569	568	1	100%	325	1	100%	0%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	184	156	28	85%	142	28	80%	-5%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	130	128	2	98%	137	0	100%	2%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	73	66	7	90%	76	1	99%	8%
OFICINA JURÍDICA	73	64	9	88%	28	3	89%	2%
DESPACHO DEL MINISTRO	31	29	2	94%	22	1	95%	2%
DESPACHO VICEMINISTRA	18	17	1	94%	20	6	70%	-24%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14	14	0	100%	16	0	100%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6	6	0	100%	2	0	20%	-80%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	5	0	100%	15	0	0%	-100%
TOTAL GENERAL	5260	5203	57	99%	3324	52	98%	0%

El porcentaje de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el cuarto trimestre del 2021 es del **99%** y se compara con el porcentaje de cumplimiento de la vigencia del 2020 que fue del **98%**. Esta tendencia permite evidenciar eficiencia en el desarrollo de la gestión en respuesta oportuna a peticiones, por parte de cada una de las dependencias del Ministerio.

Adicionalmente se resalta la gestión realizada por las dependencias que se observan de color verde en la tabla, las cuales cumplieron al 100% en el cumplimiento en la respuesta oportuna a peticiones

1.11 Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-

A continuación, se mostrarán las peticiones que están dentro y por fuera de términos desagregado por Grupo Interno de trabajo, y el trámite y servicio totalmente en línea. Se resalta que para este análisis si se va a tener en cuenta el dato del trámite y el servicio totalmente en línea.

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 (90%-99%), se encuentran resaltados en color amarillo. Los GIT que se encuentran en el rango entre el 70% y el 89% se encuentran resaltados en color naranja. Los GIT que se encuentran por debajo del 70% se consideran críticos, y se encuentran resaltados en color rojo.

Se destaca la gestión de las dependencias y grupos internos de trabajo-GIT- que desarrollaron sus actividades logrando un resultado del **100%** en respuesta oportuna a peticiones.

Tabla 17. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



DIRECCIÓN/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total por GIT y	% Oportunidad
DESPACHO VICEMINISTRA	17	1	18	94%
DESPACHO VICEMINISTRA	17	1	18	94%
DESPACHO DEL MINISTRO	29	2	31	94%
DESPACHO DEL MINISTRO	16	2	18	89%
GIT COMUNICACIONES	1		1	100%
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	12		12	100%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	128	2	130	98%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	22	1	23	96%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	3		3	100%
GIT DEPORTE ESCOLAR	21		21	100%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	16		16	100%
GIT RECREACIÓN	3		3	100%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS	63	1	64	98%
DIRECCIÓN DE IVC	568	1	569	100%
DIRECCION DE IVC	15		15	100%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	26		26	100%
GIT DEPORTE AFICIONADO	485	1	486	100%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	42		42	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	156	28	184	85%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	33	5	38	87%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	11		11	100%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	41	14	55	75%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	5	1	6	83%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	8		8	100%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	30	5	35	86%
GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	28	3	31	90%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	66	7	73	90%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	5	1	6	83%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	19	1	20	95%
GIT INFRAESTRUCTURA	42	5	47	89%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5		5	100%
GIT DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	2		2	100%
GIT DE SEGUIMIENTO	1		1	100%
GIT PLANEACION Y GESTION	2		2	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6		6	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6		6	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14		14	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14		14	100%
OFICINA JURÍDICA	64	9	73	88%
OFICINA JURÍDICA	64	9	73	88%
SECRETARÍA GENERAL	706	7	713	99%
GIT CONTRATACIÓN	390	6	396	98%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	10		10	100%
GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	4		4	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	174		174	100%
GIT TALENTO HUMANO	40		40	100%
GIT TESORERÍA	83	1	84	99%
GIT TICS	1		1	100%
SECRETARÍA GENERAL	4		4	100%
Total por GIT y Dirección	1759	57	1816	97%
Trámite y Servicio totalmente en línea	3444	0	3444	100%
Total General	5203	57	5260	99%

1.12 Indicadores de seguimiento - Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.

1.12.1 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, expedientes y certificaciones, así:

- **Número de peticiones de información recibidas son:** 322
- **Traslados por competencias a otras entidades:** Durante el trimestre el GIT SIC se realizaron nueve **(9)** traslados por competencia de acuerdo con los términos establecidos en el decreto 103 de 2015.
- **Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información:** **5.55** 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 (10.109 días), sobre el número total de radicados que es 1816, da como resultado un promedio en días de 5,55.
- **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:** Durante el cuarto trimestre se identificó **(2)** negación de acceso a la información pública ya que la información no reposa en la entidad y es pública reservada de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.
- **Las opciones para negar la información fueron:** La información no reposa en la entidad.
- **Observaciones:** Se encontraron diez **(10)** 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 Documental- GESDOC/PQRDS con corte al 31-12-2021 y de acuerdo con los resultados y alcances de la verificación realizada a la situación de las peticiones con corte al jueves 27-01-2022 a las 12:00 m. Número de base descargada 2022127-1156.

1.12.2 Indicadores niveles de atención en la entidad.

- **Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención** durante el trimestre: **3.577 peticiones**, desagregadas así:
Durante este trimestre, se tramitaron 3444 solicitudes totalmente en línea.
133 peticiones se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata (canales presenciales, telefónicas y vía chat)

- **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). **41 peticiones.**

Indicador de niveles de atención 1 y 2: porcentaje de las peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones presentadas a la entidad en el periodo: $((3577+41) / 5260) * 100 = \mathbf{(68.7\%)}$.

Dicho indicador se obtiene así: se suman el trámite y el servicio totalmente en línea **(3444)** con las peticiones que se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano **(133)**, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata. Adicionalmente, se suman las peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención **(41)**, luego se multiplica por 100 y se divide en el total de la distribución de peticiones realizadas **(5260)**.

- **Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención** (se responderán aquellas peticiones que requieran un análisis o estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la entidad y sobre las cuales no existe un criterio definido, estas son remitidas a cada una de las dependencias por ventanilla de correspondencia o el GIT de Servicio Integral al Ciudadano). Se resta al total general de peticiones que es **5260** menos la suma del primer y segundo nivel que es **(3618)** y da como resultado **(1642)** solicitudes fueron respondidas por las demás dependencias con un **(31.2%)**.

1.12.3 Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2021, el GIT Servicio Integral al Ciudadano verificó el **100%** de las peticiones que así lo requerían con corte al 31-12-2021 y de acuerdo con los resultados y alcances de la verificación realizada a la situación de las peticiones con base de datos con corte al jueves 27-01-2022 a las 12:00 m. 36 peticiones requieren una segunda verificación ya que siguen en trámite sin respuesta.

Tabla 18. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta)

Seguimiento a respuesta oportuna	Cantidad	%
Verificado con respuesta en GESDOC.	1779	98%
Requiere segunda verificación. No tiene respuesta en GESDOC	37	2%
Sin verificar	0	0
Total	1816	100%



2. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

2.1. Estado de avance del indicador: 100%

*(Número de GIT o dependencia con caracterización vigente) / (Número Total de GIT o dependencia) *100.*

En particular, los enlaces asignados de cada una de las dependencias mediante este ejercicio de caracterización lograron identificar los grupos de valor en desarrollo de las estrategias y programas orientados a los ciudadanos de la vigencia 2020.

La presentación de los informes de caracterización puede ser consultada en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/caracterizacion-usuarios/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2020&pag=1>

Se recibieron veintinueve (29) informes de los correspondientes grupos internos de trabajo. La recepción de los informes fue realizada vía GESDOC mediante memorando, tal como lo establece el procedimiento caracterización código SI-PD-009 versión 2.

- *Acompañamiento a la realización de los ejercicios*

Teniendo en cuentas que con corte al 30 de septiembre de 2021 el 100% de los ejercicios de caracterización se encontraban publicados en la página web de la entidad, durante el cuarto trimestre de 2021, se realizó la publicación de las infografías correspondientes a cada ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

3. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE

Durante el cuarto trimestre de 2021 se han efectuado las siguientes acciones en materia de Participación Ciudadana:

Acompañamiento en el cumplimiento del plan de Participación Ciudadana 2021 de manera conjunta con todas las dependencias

1. Actualización de la versión No. 3 del plan de Participación Ciudadana 2021 de la entidad, aprobado por el comité de gestión de desempeño, en la sesión No. 6 adelantada el 10 de noviembre de 2021. En esta actualización se modifica la programación de los ejercicios, por lo que se actualiza el reporte de avance de indicador basado en el número total de ejercicios programados.

Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia

1. indicador:

$$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de ejercicios de participación ciudadana desarrollados}}{\text{N}^\circ \text{ de ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia}} \right) * 100$$
2. Avance cuarto trimestre: 19,7%
3. Avance Formula acumulado: 50,5%
4. Descripción del avance:

De los 47 ejercicios de participación programados en el plan de participación ciudadana 2021 versión No.3, se ha ejecutado en el cuarto trimestre un total de diecinueve (19) de los ejercicios programados, tres (3) de ellos venían ejecutándose de anteriores trimestres de forma parcial, lo que corresponde a un avance de ejecución del plan de participación para el cuarto trimestre del 36,7%, y un acumulado total del 87,2% y un total de 41 ejercicios ejecutados en la vigencia 2021.

Tabla 19 Descripción del avance.

	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios	No. Total, De ejercicios en el plan
1 TRIMESTRE	6,4%	3 al 100%	47
2 TRIMESTRE	24,5%	(4) 11 al 100% y 1 al 50%	47
3 TRIMESTRE	19,7%	8 al 100% 2 al 50% y 1 sube en 25%	47
4 TRIMESTRE	36,7%	16 al 100% 3 suben 25, 50 y 50 respectivamente	47
TOTAL ACUMULADO	87,2%	41 ejercicios ejecutados	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

Tabla 20 Ejercicios Ejecutados

Nro	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable (Indique nombre de dependencia y GIT de ser necesario)	trimestre	Avance cuantitativo
1	I.V.C en las Regiones/ Regularización de Ligas Deportivas	Actividad de educación, prevención y asesoramiento de temas legales, contables y financieros de cada organismo deportivo que lo requiera	Establecimiento o modificación de trámites y servicios	Grupo Interno de Deporte profesional	2, 3 y 4	100%
2	Curso Virtual en Administración Deportiva	La Dirección de Inspección, Vigilancia y Control mediante sus colaboradores y por medio del Curso Virtual de Administración Deportiva	Capacitación	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	3 y 4	100%
3	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	Brindar herramientas pedagógicas para el desarrollo del programa deportes a nivel nacional	Formulación de políticas	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Social Comunitario	4	100%
7	X Curso de Políticas y Programas para la Promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludable.	Proporcionar herramientas a los gestores, articuladores, monitores y líderes del Programa de	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo GIT Actividad Física	4	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Nro	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable (Indique nombre de dependencia y GIT de ser necesario)	trimestre	Avance cuantitativo
		Hábitos y Estilos de Vida Saludable,				
8	Encuentro Virtual Nacional de Programas departamentales y municipales de hábitos y estilos de vida saludable	Fortalecer las competencias de los equipos territoriales, evaluar, socializar y compartir los desarrollos de los equipos de trabajo en la implementación de los proyectos de Hábitos y Estilos de Vida Saludable durante el 2021 y establecer acciones de mejora para la vigencia 2022	Control y rendición de cuentas	Dirección de Fomento y Desarrollo GIT Actividad Física	4	100%
9	Socialización de lineamientos técnicos y administrativos con el personal contratado para la ejecución del programa "Escuelas Deportivas para Todos".	Dar a conocer los componentes técnicos, psicosociales y administrativos del programa Escuelas Deportivas para todos para la vigencia 2021	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar	4	100%
10	Ejecución del plan de capacitación a entes deportivos territoriales que no hacen parte de las políticas propias del GIT	Brindar espacios de capacitación teórico-prácticos según las necesidades que presenten los territorios integrando lo componentes técnicos y psicosociales en la formación	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar	4	100%
11	Ejecución del plan de capacitación a actores principales que hacen parte de	Brindar espacios de capacitación teórico-prácticos con el fin de fortalecer la metodología del	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar	4	100%



Nro	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable (Indique nombre de dependencia y GIT de ser necesario)	trimestre	Avance cuantitativo
	las políticas propias del GIT y del programa EDPT.	componente técnico y psicosocial en la ejecución del programa EDPT				
13	Control social en los programas del GIT Deporte Escolar	Promover el control social de los programas	Control y rendición de cuentas	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar	4	100%
17	Actualización de cartillas Programa Campamentos Juveniles	Actualizar cartillas de campamentos juveniles	Construcción de normatividad	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación	4	100%
18	Construcción para Evento Nacional del Programa Campamentos Juveniles (4 virtuales)	Taller encuentro Campamentos juveniles	Toma de decisiones	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación	4	100%
21	Construcción para Evento Nacional del Programa Nuevo Comienzo (1 virtuales)	Socializar y consolidar el desarrollo previo del Encuentro Nacional Nuevo Comienzo	Toma de decisiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación	4	100%
33	Actualización sistema nacional del deporte Sector Paralímpico	Brindar herramientas a diferentes miembros del Sistema Nacional del Deporte, sobre la Ley 1946 de 2019 y su decreto reglamentario.	Capacitación	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/ GIT Paralímpico	4	100%
35	Divulgación de la Regulación Deportiva	Socializar a la ciudadanía la normativa del Sector Deporte a través de capsulas de memoria	Capacitación	Oficina Asesora Jurídica	3 y 4	100%
37	Espacio de socialización de la Política de	Socializar la Política de Protección de Datos	Formulación de políticas	Oficina Asesora Jurídica	4	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Nro	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable (Indique nombre de dependencia y GIT de ser necesario)	trimestre	Avance cuantitativo
	Protección de Datos					
42	Consulta ciudadana para la construcción del plan de acción de la entidad a implementar en la vigencia 2022	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la construcción del Plan de Acción 2022 de la entidad,	Definición de planes de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	4	100%
44	Espacio de control social sobre la gestión administrativa del Ministerio del Deporte	Dar a conocer la información sobre la gestión contractual, financiera, de trámite y gestión de peticiones del Ministerio	Control y rendición de cuentas	Secretaría General con todos sus GIT	4	100%
46	Desarrollo de evento virtual sobre discapacidad	Brindar las generalidades, modelos de la discapacidad y su contextualización en las necesidades de los territorios para lograr procesos adecuados de inclusión	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar	4	100%
47	Desarrollar un ejercicio de participación la POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO que se encuentra en formulación, por medio digital.	Dar a conocer a la ciudadanía los contenidos del proyecto de una política, para recibir aportes o sugerencias sobre está y aporte a su construcción.	Formulación de políticas	GIT Servicio Integral al Ciudadano	4	100%



4 MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Indicador de percepción de calidad en el servicio.

En el cuarto trimestre del 2021 se recibieron (33) 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.

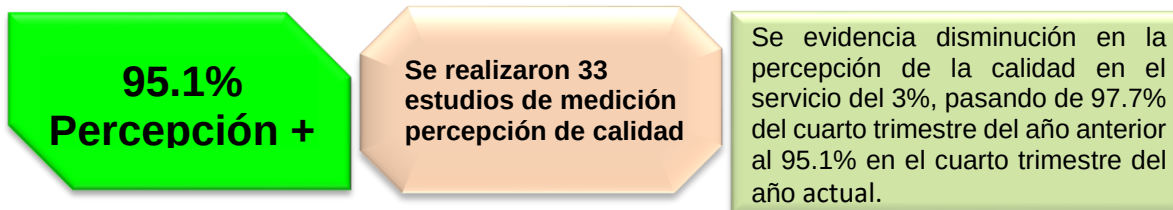


Tabla 21. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.

#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
1	Hablemos sobre discapacidad.	GIT Deporte Escolar	Virtual	25 de septiembre	Publicado	100%
2	"Hablemos sobre discapacidad" de la Teoría a la práctica.	GIT Deporte Escolar	Virtual	22 de octubre	Publicado	99%
3	Ciclo de charlas con Glorias del deporte sobre la Iniciación deportiva, generalidades sobre Natación, Fútbol y patinaje.	GIT Deporte Escolar	Virtual	8, 21, 22 y 28 de octubre	Publicado	99%
4	Evento académico Deportes+ 2021.	GIT Deporte Social Comunitario	Virtual	21 y 22 de octubre	Publicado	100%
5	Mesa presencial participación actualización de la estrategia nacional de recreación para la persona mayor departamento Boyacá.	GIT Recreación	Boyacá	Octubre	Publicado	100%
6	IPC IV Juegos Nacionales de Mar y Playa 2021	GIT Juegos y Eventos		22-29 de octubre	Publicado	91%
7	IPC Mesa de actualización estrategia de recreación por y para la persona mayor, Meta.	GIT Recreación	Presencial-Acacias, Villavicencio, Cumaral, Restrepo	Noviembre	Publicado	98%



#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
8	Proceso de cualificación del talento humano en el marco del programa Mandalavida en el departamento de Chocó.	GIT Recreación	Quibdó-Chocó	Noviembre 19-21	Publicado	98%
9	X Curso de Políticas y Programas para la Promoción de HEVS	GIT Actividad Física	Bogotá	Noviembre 16-19	Publicado	97%
10	Proceso de cualificación del talento humano en el marco del programa Mandalavida en el departamento de Cesar	GIT Recreación	Valledupar-Cesar	Noviembre	Publicado	100%
11	Proceso de cualificación del talento humano en el marco del programa Mandalavida en el departamento de San Andrés y Providencia	GIT Recreación	San Andrés y Providencia	Noviembre 24-27	Publicado	97%
12	IPC Mesa de actualización persona mayor Cundinamarca y Tolima	GIT Recreación	Ibagué Tolima	Noviembre	Publicado	99%
13	IPC Encuentro de cierre del programa Deportes más 2021	GIT Deporte Social Comunitario	Virtual	1-nov	Publicado	99%
14	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Amazonia	GIT Deporte Social Comunitario	San José del Guaviare	Noviembre	Publicado	93%
15	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional eje cafetero	GIT Deporte Social Comunitario	Armenia-Quindío	Noviembre	Publicado	96%
16	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Caribe 1	GIT Deporte Social Comunitario	Valledupar-Cesar	Noviembre	Publicado	88%
17	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Centro Sur	GIT Deporte Social Comunitario	Ibagué Tolima	Noviembre	Publicado	96%
18	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Centro Oriente	GIT Deporte Social Comunitario	Cúcuta-Norte de Santander	Noviembre	Publicado	91%



#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
19	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunes, Fase Regional Pacífico	GIT Deporte Social Comunitario	Buenaventura-Valle del Cauca	Noviembre	Publicado	86%
20	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunes, Fase Regional Orinoquia	GIT Deporte Social Comunitario	Saravena-Arauca	Noviembre	Publicado	91%
21	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Llanos 2	Dirección de Fomento y Desarrollo	Bogotá	Noviembre-Diciembre	Publicado	94%
22	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Pacífico	Dirección de Fomento y Desarrollo	Popayán-Cauca	Noviembre-Diciembre	Publicado	93%
23	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Llanos 1	Dirección de Fomento y Desarrollo	Villavicencio-Meta	Noviembre-Diciembre	Publicado	92%
24	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Caribe 1	Dirección de Fomento y Desarrollo	Riohacha-La Guajira	Noviembre-Diciembre	Publicado	94%
25	IPC Evaluación Servicio TICs, segundo semestre 2021	Dirección de Fomento y Desarrollo	Virtual	Noviembre-Diciembre	Publicado	97%
26	juegos Intercolegiados, fase nacional regional caribe 2	GIT TICs	Montería-Córdoba	Diciembre	Publicado	95%
27	Juegos Intercolegiados, fase nacional regional centro sur	Dirección de Fomento y Desarrollo	Fusagasugá-Cundinamarca	Diciembre	Publicado	95%
28	Juegos Intercolegiados, fase nacional regional centro oriente	Dirección de Fomento y Desarrollo	Bucaramanga-Santander	Diciembre	Publicado	97%
29	Juegos Intercolegiados, fase nacional regional Eje cafetero	Dirección de Fomento y Desarrollo	Medellín-Antioquia	Diciembre	Publicado	97%
30	IPC XXII Encuentro Nacional de la persona mayor- Nuevo comienzo	GIT Recreación	Rivera-Huila	Diciembre	Publicado	94%
31	XXX campamento nacional juvenil, Manizales-Caldas 2021	GIT Recreación	Manizales-Caldas	Diciembre 14-17	Publicado	98%
32	Juegos Panamericanos Junior	GIT Juegos y Eventos	Cali-Valle del Cauca	Noviembre - Diciembre	Publicado	92%
33	Juegos deportivos por la paz y la convivencia del brazo de Mompox y Magdalena medio 2021.	GIT Deporte Social Comunitario	Mompox-Bolívar	Diciembre	Publicado	83%

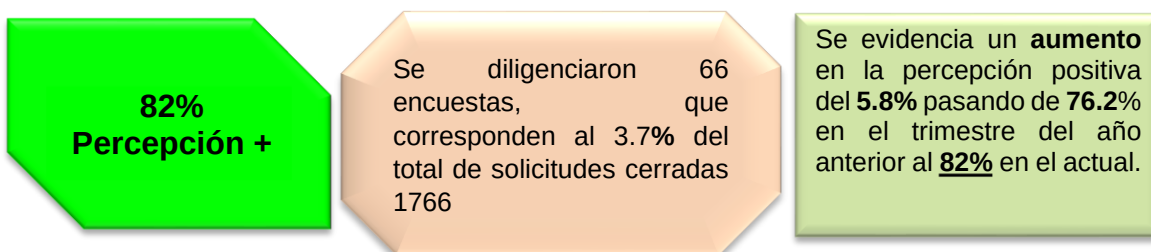


Se evidencia un aumento, pasando de 7 estudios en el mismo trimestre del año anterior a 33 en el 2021, lo que fortalece la cobertura en las mediciones de percepción de calidad en el servicio, como escenario de participación ciudadana para el control social y el mejoramiento continuo.

Los informes de los eventos evaluados se encuentran publicados en el portal web en la sección *servicio al ciudadano*- [Medición de percepción de calidad en el servicio](#).

4.2 Indicador de percepción de la calidad sobre la respuesta 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 es la sumatoria de las calificaciones (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.

El índice de percepción general positivo es el promedio de las percepciones positivas (Excelente y bueno) de cada uno de los atributos.

Tabla 22. Percepción de la calidad en las respuestas.

ATRIBUTO	% Percepción positiva				% Percepción negativa			
	Excelente		Bueno		Regular		Malo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	37	56%	17	26%	3	5%	9	14%



La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	32	48%	22	33%	6	9%	6	9%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	35	53%	11	17%	13	20%	7	11%
Facilidad de acceso al canal de atención	41	62%	21	32%	1	2%	3	5%
PROMEDIO PERCEPCION GENERAL	55%		27%		9%		9%	
	82%				18%			

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Observaciones: Para el cuarto trimestre de 2021 se observa un aumento en la percepción positiva frente a las respuestas del 82%, lo que evidencia un cumplimiento parcial.

Se resalta el aumento en el diligenciamiento de la encuesta, pasando de 63 encuestas diligenciadas en el mismo trimestre del año anterior a 94 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.

4.3 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 66 encuestas diligenciadas por los ciudadanos, de las cuales 40 fueron a través del canal correo electrónico, 23 en el portal web, 3 en la ventanilla única de correspondencia.

Tabla 23. Percepción de la calidad de los canales de atención-Sistema de gestión de peticiones.

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	91%	9%
	Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	83%	17%
	El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	83%	17%
	PERCEPCIÓN GENERAL	86%	14%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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

Tabla 24. Percepción de la calidad de los canales de atención-Ventanilla única de correspondencia.

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Ventanilla única de correspondencia	La disponibilidad del personal para ayudarlo a resolver sus dudas o inquietudes.	100%	0%
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	0%
	Cómo considera el estado de las instalaciones	63%	33%
	La identificación y facilidad para llegar a la dependencia	100%	0%
	Las señalizaciones internas y externas de la dependencia	67%	33%
	El espacio destinado para la atención al ciudadano	67%	33%
	Tiempo de espera	100%	0%
	Tiempo de atención	100%	0%
	PERCEPCIÓN GENERAL	88%	12%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Observaciones: Para el cuarto trimestre de 2021 se evidencia una percepción general positiva del 87% frente a la atención por los diversos canales de atención, cumpliendo así con los estándares generales de calidad, que deben superar el 80%.

Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar preguntas para que los ciudadanos evalúen el canal de atención correo electrónico, ya que a través de este medio se remiten gran cantidad de respuestas a solicitudes.

4.7.1 Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana.

Durante el cuarto trimestre de 2021 los ciudadanos solicitaron 278 trámites y servicios: 275 trámites y 3 servicios de los cuales el 10% (38) diligenciaron la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios luego de recibir respuesta a los siguientes tramites y servicios:

Tabla 25. Tramites y servicios evaluados.

Tipo de solicitud	Categoría	%
Trámites	Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	5%
	Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	20%
	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	5%
	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	70%

Ministerio del Deporte

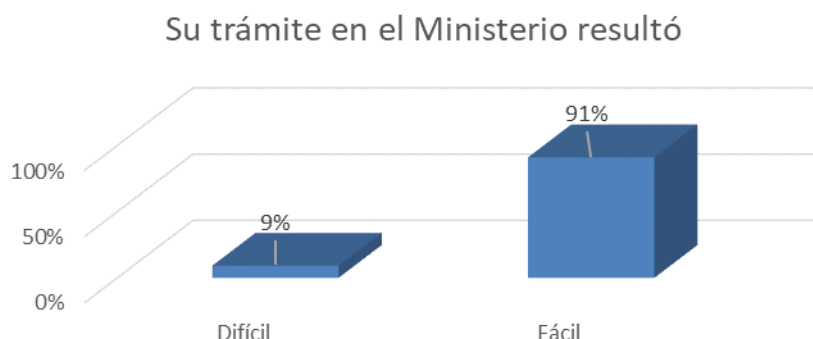
Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

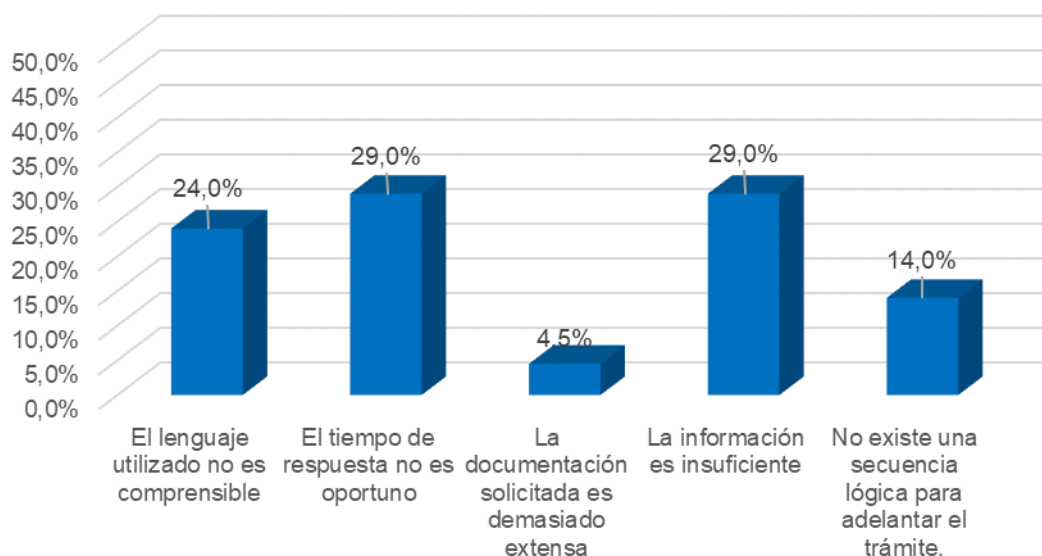
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co

Los resultados muestran que de los 34 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (el 70%) corresponde al trámite de **Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales**.

4.8 Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.

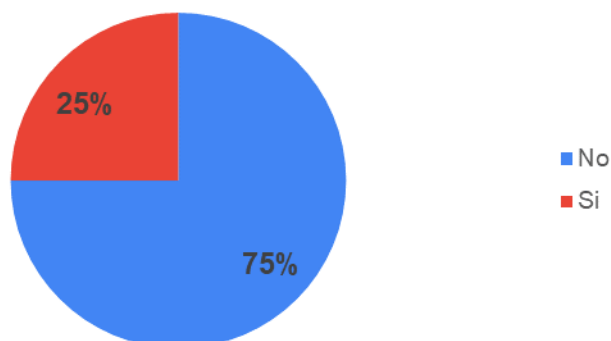


A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las preguntas realizadas: El 91% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta mencionan que le fue fácil realizar el trámite, mientras que 9% les fue difícil realizar el trámite.



La mayoría de los ciudadanos que manifestaron dificultad al realizar el trámite mencionaron que la información sobre requisitos es insuficiente, el tiempo de respuesta no es oportuno y el lenguaje no es comprensible.

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



El 75% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta considera que los requisitos solicitados para los tramites son necesarios, mientras que el 25% considera que algunos requisitos son innecesarios.

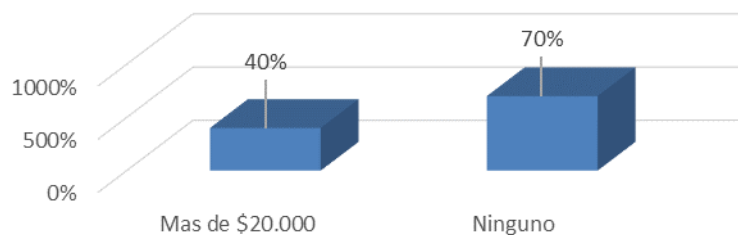
Para conocer cuáles son estos requisitos que los ciudadanos estiman innecesarios, se formuló la siguiente pregunta: ***¿Cuál requisito y por qué?***

Según el 25% de los ciudadanos, **son innecesarios:**

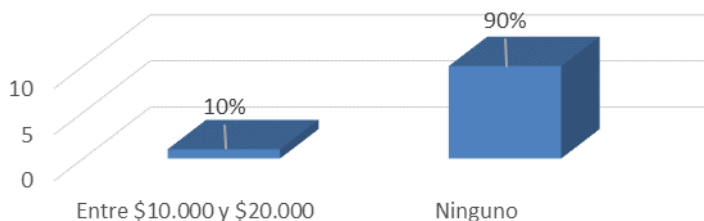
1. Solicitud de documentos que ya han sido remitidos para trámite por ejemplo cuando se informó el nuevo comité ejecutivo como acta de asamblea de elección y todos los documentos incursos del acta.
2. Acreditación capacitación de personas que ya han enviado esos documentos y que inclusive ya hay una Resolución del Ministerio actualizando el reconocimiento deportivo de la Liga con esas personas.
3. El registro de dignatarios.
4. El balance financiero.



Papelería y fotocopias

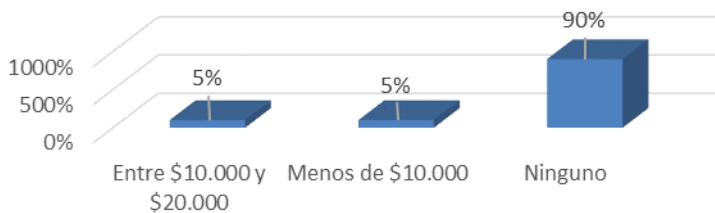


Transporte



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

Papelería y fotocopias



El costo más alto reportado por los ciudadanos fue en el rubro de papelería y fotocopias con el 40% más de \$20.000.

5 RECOMENDACIONES

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 1-10-2021 al 31-12- 2021, se observa que para este periodo se reportan quejas y reclamos con relación al trámite de Renovación de Reconocimiento Deportivo por retraso en la respuesta.

Con relación a las encuestas de percepción referentes a trámites y servicios, los ciudadanos sugieren que se eliminen los documentos que solicitan para el trámite de renovación del reconocimiento deportivo de ligas, ya que estos ya han sido entregados con anterioridad y reposan en los archivos del Ministerio.

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 realizadas.

No obstante, se observan quejas y reclamos en cuanto a organismos deportivos y otras entidades del SND, Incentivos juegos Intercolegiados, retraso en las respuestas a solicitudes, falla en plataformas o procedimientos. Así las cosas, se hace necesario tener en cuenta los tiempos establecidos por Ley y reforzar el seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.

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 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.

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, esta se alimentará de la información proveniente de las siguientes

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

6 FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

De acuerdo con el plan operativo de la vigencia 2021, se desarrollaron las siguientes actividades:

Tabla 26 Informe de gestión realizada durante el cuarto trimestre sobre lenguaje claro.

Actividades hasta el cuarto trimestre 2021 en Lenguaje Claro	Fecha	Actas
Se realizó laboratorio de simplicidad- Lenguaje claro el 28-09-2021 con la participación de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, la Oficina de Asesora de Planeación, El GIT servicio Integral al Ciudadano y el invitado el señor José Alexis Belisario Angulo, deportista paralímpico con la ficha del trámite "programa de inclusión Glorias del Deporte"	14/10/2021	SIC-SI23
Se realizaron 3 laboratorios de simplicidad con relación a los trámites: 1. Inscripción de miembros de federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. 2. Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones. 3. Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales. 21-10-2021 reunión GIT de planeación- Dirección IVC - GIT Servicio Integral a Ciudadanos y las Federaciones que asistieron.	6/12/2021	SIC-SI24

7 FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

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

El GIT ha desarrollado las siguientes acciones de fortalecimiento, para una gestión más eficiente de nuestras funciones y la mejora en los indicadores estratégicos de servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte:

- Fortalecimiento de la función de seguimiento del GIT SIC, que incluye:
 - Asignación de funciones de seguimiento a un integrante del equipo.
 - Seguimiento mensual dirigido a jefes de dependencia.
 - Seguimiento personalizado progresivo a responsables directos.
 - Seguimiento en la calidad de las respuestas.
- 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 establece como acción de mejora para implementar en el sistema de gestión documental-GESDOC-, una opción que permita tener acceso al total de traslados realizados por competencias a otras entidades.

7.2 Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano en temas de enfoque diferencial desarrolló las siguientes actividades:

1. Taller “Cómo interactuar con personas con discapacidad visual” 27-09-2021

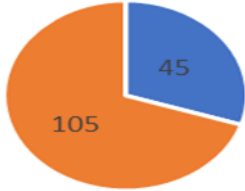
- Fruto de esta capacitación se llevó a cabo una reunión en el Centro de Alto Rendimiento-CAR- el día 04/10/2021 donde participaron:

FUNCIONARIO	DIRECCIÓN	GIT- Grupo Interno de Trabajo
HAROLD RENÉ GAMBA HURTADO	SECRETARIA GENERAL	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
MAYRA ALEJANDRA PISCOTTI RIOS	SECRETARIA GENERAL	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
JUAN ALEJANDRO PEREA GÓMEZ	POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO
ENRIQUE E. KING GARCÉS	COORDINADOR	INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI
LUISA FERNANDA MORENO PADILLA	CAPACITADORA- USUARIA PERRO GUÍA	INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI

Taller
“Como interactuar con personas con discapacidad visual”
 Invita: GIT de Servicio Integral al Ciudadano
Capacitador: INCI
Vía TEAMS
Ingresa aquí 

27 de septiembre
9:00 a.m.

Generalidades de Accesibilidad al Espacio Físico- INCI



■ FUNCIONARIOS ■ CONTRATISTA

2. Generalidades de Accesibilidad al Espacio Físico- 01-10-2021

En esta capacitación ofrecida por el área técnica del Instituto Nacional para Ciegos- INCI- participaron por parte del ministerio del Deporte:

FUNCIONARIO	DIRECCIÓN	GIT- Grupo Interno de Trabajo
HAROLD RENÉ GAMBA HURTADO	SECRETARIA GENERAL	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
MAYRA ALEJANDRA PISCIOTTI RIOS	SECRETARIA GENERAL	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
JUAN ALEJANDRO PEREA GÓMEZ	DIRECCIÓN DE POSICION	CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO
JORGE ENRIQUE NIÑO VELANDIA	SECRETARIA GENERAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
MAURICIO ALBERTO MANZANO CALVETE	SECRETARIA GENERAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- 8 Se realizo video que fue presentado en Intranet a todos los servidores públicos del Ministerio del Deporte con la colaboración de Charly Neme Capitán de la Selección Colombia de *Rugby en silla de ruedas* sobre “Enfoque diferencial desde la perspectiva de un deportista paralímpico colombiano”.

<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Servicio-al-Ciudadano.aspx>

5. Se solicitaron asesorías de acompañamiento que tienen como propósito recibir asesoría especializada con entidades expertas en temas de género, discapacidad y grupos étnicos a las siguientes entidades:

Enfoque diferencial	Entidad pública
Género y mujer.	Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.
Grupos étnicos.	Ministerio del Interior.
Discapacidad física.	Entes del Sistema Nacional de Discapacidad enlace de apoyo GIT de Rendimiento Paralímpico del Ministerio del Deporte.
Discapacidad mental.	
Discapacidad intelectual.	



7.3 Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

Para el presente periodo el Departamento Administrativo de la Función Pública presentó su estrategia de ferias “Acércate” en cuatro municipios PDET de la geografía nacional llamado Ferias Acércate en equipo por lo público realizadas

Tabla 27 Ferias Realizadas.

FERIAS ACERCATE EN EQUIPO POR LO PUBLICO					
Lugar donde se llevó a cabo la feria	Fecha	GIT del Ministerio Participantes	Total atenciones gestionadas por Mindeporte	Principales servicios o actividades realizadas	Entidades participantes
San Jacinto-Bolívar	11 y 12 de agosto del 2021	Dirección de Inspección Vigilancia y Control-IVC Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo GIT Comunicaciones GIT Servicio Integral al Ciudadano	32	1. Capacitación en administración deportiva. 2. Asesoría a ciudadanos en el Sistema Nacional del Deporte. *Estructura de los Organismos deportivos. *Personería Jurídica de Organismos Deportivos. *Reconocimiento deportivo. 3. Actividad física musicalizada.	67
Sardinata - Norte de Santander	8 y 9 de septiembre del 2021	Dirección de Inspección Vigilancia y Control-IVC Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo GIT Comunicaciones GIT Servicio Integral al Ciudadano	43	1. Capacitación en administración deportiva. 2. Asesoría a ciudadanos en el Sistema Nacional del Deporte. *Estructura de los Organismos deportivos. *Personería Jurídica de Organismos Deportivos. *Reconocimiento deportivo. 3. Actividad física musicalizada.	66
Dibulla- Guajira	13 y 15 de octubre del 2021	Dirección de Inspección Vigilancia y Control-IVC Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo GIT Comunicaciones GIT Servicio Integral al Ciudadano	84	1. Capacitación en administración deportiva. 2. Asesoría a ciudadanos en el Sistema Nacional del Deporte. *Estructura de los Organismos deportivos. *Personería Jurídica de Organismos Deportivos. *Reconocimiento deportivo. 3. Actividad física musicalizada.	69
Santander de Quilichao- Alto Patía Norte- Cauca	10 y 12 de noviembre del 2021	Dirección de Inspección Vigilancia y Control-IVC Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo GIT Comunicaciones GIT Servicio Integral al Ciudadano	167	1. Capacitación en administración deportiva. 2. Asesoría a ciudadanos en el Sistema Nacional del Deporte. *Estructura de los Organismos deportivos. *Personería Jurídica de Organismos Deportivos. *Reconocimiento deportivo. 3. Actividad física musicalizada.	74

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Informe de gestión Servicio Integral al Ciudadano Cuarto Trimestre 2021

Revisó aprobó	y	Angélica Viviana Giraldo Perdomo – Secretaría General	
Revisó		Jairo Tovar Garcés/ Abogado Contratista / Secretaría General	
		Mónica Andrea Avendaño / Profesional Especializado / Secretaría General	
		Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
		Deisy Lucero Serrato Aldana/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	
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	
		Ana Mercedes Torres Urrego / Técnico Administrativo / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
		Deisy Lucero Serrato Aldana/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	