Informe de Gestión 2021

Servicio Integral al Ciudadano

Excelencia en el Servicio

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

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Informe anual vigencia- 2021

1° de enero – 31 de diciembre de 2021

Guillermo Antonio 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 Pisciotti Rios - Profesional Universitario
Juan Camilo López Grijalba – Profesional Universitario
Jeanet Macías Santos – Técnico Administrativo
Beatriz Restrepo Martínez – Contratista
Alda Fajardo Polanco - Contratista
Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista
Osman Augusto Moreno López – Contratista
Juan Carlos Valero - Contratista

Ministerio del Deporte

2022

Contenido

INTRODUCCIÓN 6
1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES 7
2. INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2021 8
3. RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES. 9
3.1. Comparativo de peticiones presentadas en las vigencias 2020-2021 9
3.2. Distribución de peticiones por canal de recepción 10
Gráfico Comparativo 2018-2019 11
3.3. Distribución por tipo de petición 12
Gráfico Comparativo 2021-2020 12
3.4. Número de ciudadanos atendidos en 2021: 13
 Por canales presenciales: 959 solicitudes 13
 Por Canales Electrónicos: 20.541 solicitudes 13
3.5. Indicadores de gestión de peticiones de información: 13
3.6. Trámites y servicios-GESDOC: distribución y oportunidad. 13
3.6.3. Solicitud de certificaciones-GESDOC: distribución y oportunidad 14
3.7. Distribución de peticiones por dependencia 15
3.8. Peticiones por estado. 16
3.9. Estado de respuesta a peticiones 17
Gráfico Comparativo 2018-2019 17
3.10. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por grupo interno de trabajo 17
4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ... 20
Relación de los informes de caracterización publicados en la página web del Ministerio del Deporte 20
5. MEDICIÓN DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD EN TRÁMITES, SERVICIOS O PRODUCTOS 21
5.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio 21
5.2. INDICADOR PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES 26
5.3. Indicador de percepción de calidad de los canales de atención 27
5.4. Resultados de la encuesta de trámites y servicios 28
5.5. Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios. 29

6. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE 33

6.2. Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia 33

7. LENGUAJE CLARO 40

7.1. Infografía sobre lenguaje claro..... 40

7.2. Memorandos de seguimiento..... 41

7.3. Relación de las actas generadas en cada una de las actividades realizadas..... 42

7.4. Laboratorios de simplicidad- Lenguaje claro realizados en el Ministerio del Deporte 43

7.4.1. Laboratorio de simplicidad sobre el trámite "Exención de impuestos y tasas de salida del país" 43

7.4.2. Laboratorio de simplicidad sobre el Trámite "Programa de Inclusión Glorias del Deporte"43

7.4.3. Desarrollo de tres laboratorios de simplicidad lenguaje claro sobre los trámites: Inscripción Miembros Federación Deportiva, Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales, Inscripción de reforma tributaria. 44

7.7. En las actividades adelantadas para la traducción de documentos a lenguaje claro participaron:..... 45

8. ACCIONES ENCAMINADAS HACIA LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA..... 48

8.1. El GIT Servicio Integral al Ciudadano en temas de enfoque diferencial desarrolló las siguientes actividades:..... 48

9. ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO 51

10. Acciones plan de mejoramiento del Grupo Interno de Trabajo - GIT Servicio Integral al Ciudadano 51

Tabla de Ilustraciones

Tabla 1 Canales de atención 6
Tabla 2 Clasificación peticiones 7
Tabla 3 Tipos de petición y sus diferentes categorías. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 4 Indicadores estratégicos 8
Tabla 5 Distribución de peticiones por trimestre 9
Tabla 6 Total trámite y servicio en línea 2021 9
Tabla 7 Comparativo de distribución de peticiones por canal de recepción 2021-2020 10
Tabla 8 Comparativo distribución de peticiones por tipo de petición 2021-2020 12
Tabla 9 Servicios 13
Tabla 10 Trámites 13
Tabla 11 Certificaciones 14
Tabla 12 Comparativo distribución de peticiones por dependencias 15
Tabla 13 Comparativo de peticiones por estado. 16
Tabla 14 Comparativo estado de respuesta a peticiones 2021-2020 17
Tabla 15 Comparativo de oportunidad en la respuesta por parte de los Grupos Internos de trabajo. 17

INTRODUCCIÓN

El GIT Servicio Integral al Ciudadano se creó en el entonces Coldeportes, hoy Ministerio del Deporte, a través de la Resolución No. 1355 de 2012, bajo la denominación GIT Atención al Ciudadano y fue actualizado en el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre -COLDEPORTES- mediante la Resolución Interna No. 782 de 2013, "*Por la cual se crean, reorganizan, conforman y asignan funciones a unos Grupos Internos de Trabajo*". Actualmente, de conformidad con la Resolución No. 2359 de 2019, mediante la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio del Deporte, se denomina GIT Servicio Integral al Ciudadano y tiene como principal objetivo acercar este Ministerio a la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior, y con el interés del Ministerio para el ejercicio efectivo de los derechos de la población colombiana con enfoque diferencial, se han dispuesto, de acuerdo con la Carta de Trato Digno[1] vigente, los siguientes canales:

Tabla 1 Canales de atención

Virtuales	**Página Web**	**www.mindeporte.gov.co**
	Sistema de Gestión de Peticiones	
	Chat Institucional	
	Foros	
	Correo electrónico	contacto@mindeporte.gov.co
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 1) 2258747
		(57- 1) 4377030 Ext. 1193-1195-1196-1197
Presenciales	Ventanilla Única de Radicación Oficina de Atención al Ciudadano	Sede Administrativa /AK. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Buzones	Sedes Mindeporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Mindeporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Ferias del Estado Colombiano

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

1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

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

Tabla 2 Clasificación 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

2. INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2021

Tabla 3 Indicadores estratégicos

Porcentaje de respuesta oportuna a las peticiones	(N° Respuestas oportunas a las PQRS-D/ N° total de PQRS-D) *100%	**97%**
Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés vigente.	N° de GIT o dependencia con caracterización vigente) / (N° Total de GIT o dependencia) *100	**100%**
Índice de percepción de calidad en el servicio	sumatoria resultados de eventos evaluados / N° total de eventos evaluados	**96%**

2.1. Principales observaciones:

- El indicador de ***Respuesta oportuna a peticiones*** en la vigencia 2021 es del **93%** sin incluir los trámites en línea. Teniendo estos en cuenta, ya que forman parte del universo de solicitudes, da como resultado un **indicador de respuesta oportuna del (97%)** presenta un crecimiento significativo de 3 puntos porcentuales en comparación al indicador de la vigencia 2020.
- El indicador de ***Medición de percepción de la calidad,*** **con un porcentaje del (96%**), se mantiene igual frente al 96% de la vigencia 2020.
- 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.

3. RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES.

3.1. Comparativo de peticiones presentadas en las vigencias 2020-2021

A continuación, se encuentra un comparativo entre el número de peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte en las vigencias 2020 y 2021, incluyendo la información sobre el trámite y el servicio en línea realizados en la misma vigencia.

Tabla 4 Distribución de peticiones por trimestre

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES POR TRIMESTRES				
TRIMESTRE	TOTAL 2021	%	TOTAL 2020	%
TRIMESTRE 1	2238	26%	2321	27%
TRIMESTRE 2	1984	23%	2306	27%
TRIMESTRE 3	2575	30%	2501	29%
TRIMESTRE 4	1815	21%	1376	16%
TOTAL	8612	100%	8504	100%

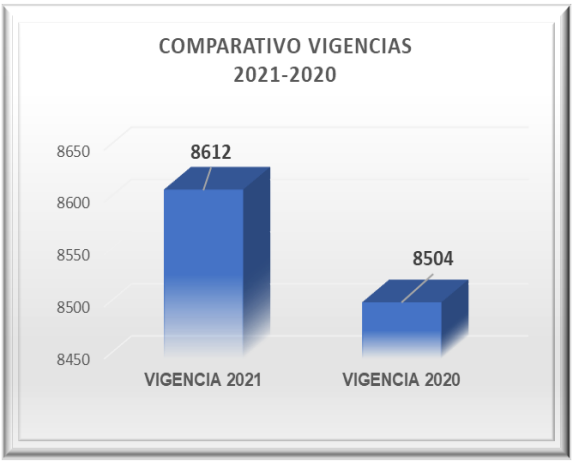


Tabla 5 Total trámite y servicio en línea 2021

	TRAMITE Y SERVICIO EN LÍNEA 2021-2020				
	PROGRAMA	2021	%	2020	%
TRÁMITE	Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales	12340	96%	4883	89%
SERVICIO	Certificado de atleta excelencia	522	4%	564	10%
	glorias del deporte	26	0%	58	1%
	TOTAL	12888	100%	5505	100%

- Se incrementó en un 134% en trámite y servicio en línea para la vigencia 2021 con relación a la vigencia 2020.
- Se incrementó en un (+1%) el número de peticiones con relación a la vigencia 2020.

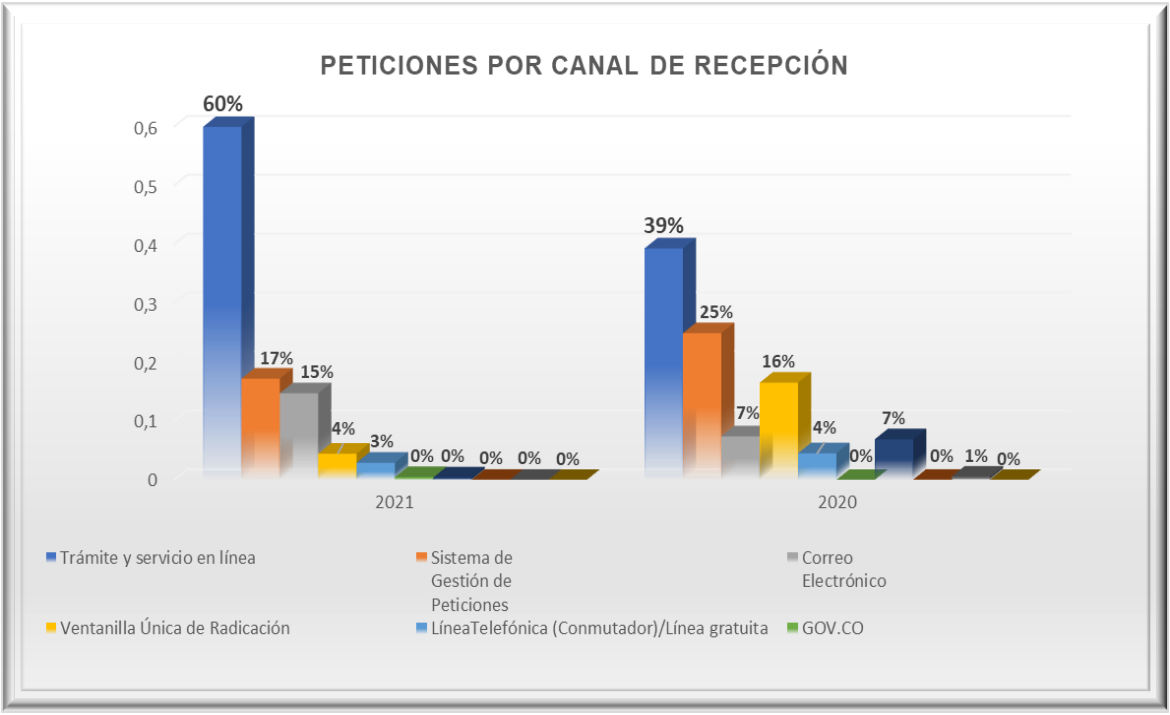
Observaciones	Acciones de mejora
Número total de peticiones para la vigencia 2021 incluyendo el trámite y servicio en línea. (21.500)	Se realiza seguimiento mensual con relación a todos los derechos de petición, trámites, servicios y denuncias radicadas al Ministerio, que están pendientes por respuesta a través de memorandos enviados a cada una de las dependencias.
Se observa un aumento para la vigencia 2021 con un porcentaje de crecimiento del (53%) en el número de peticiones radicadas con relación a la vigencia 2020.	Se realiza un seguimiento adicional a las respuestas dadas fuera del término de ley, enviando memorandos trimestrales a cada una de las dependencias para que realicen validación de las fechas que informa el GESDOC y de esta forma poder proceder con la elaboración y publicación en la página WEB del informe correspondiente.

3.2. Distribución de peticiones por canal de recepción

Tabla 6 Comparativo de distribución de peticiones por canal de recepción 2021-2020

Peticiones por Canal de Recepción					
Canal	**TOTAL 2021**	**%**	**TOTAL 2020**	**%**	**% de crecimiento**
Trámite y servicio en línea	12888	60%	5505	39%	134%
Sistema de Gestión de Peticiones	3692	17%	3488	25%	6%
Correo Electrónico	3159	15%	1033	7%	206%
Ventanilla Única de Radicación	950	4%	2309	16%	-59%
LíneaTelefónica (Conmutador)/Línea gratuita	622	3%	630	4%	-1%
GOV.CO	97	0%	0	0%	9700%
Chat	83	0%	964	7%	-91%
Buzón	5	0%	5	0%	0%
Atención presencial	4	0%	75	1%	-95%
TOTAL	**21500**	**100%**	**14009**	**100%**	**53%**

Gráfico Comparativo 2018-2019



Observaciones

- "Trámites en línea", 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 disminuyó considerablemente durante la vigencia 2021 en un (-91%) y que requiere de la gestión de un servidor público o colaborador de la entidad es el de CHAT
- El canal "Correo Electrónico" aunmentó en un (+206%) con 3.159 solicitudes realizadas en el 2021 con relación a 1.033 solicitudes realizadas en el 2020.

Acciones de mejora

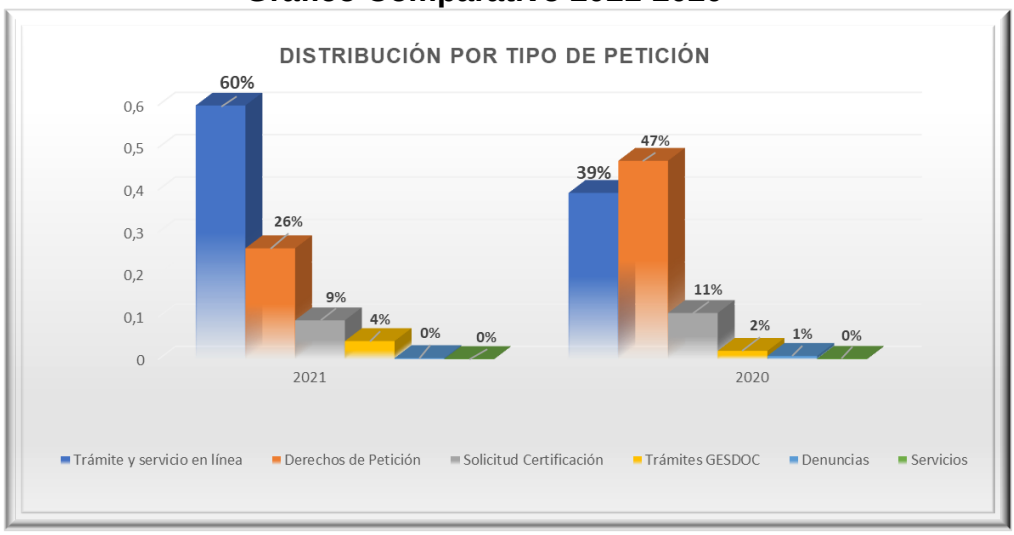
- Se seguirá incentivando el uso de la página WEB y sistema de gestión de peticiones para racionalizar la radicación de las mismas por ventanilla única teniendo en cuenta la situación actual frente al Covid-19.
- Se asignarán fijos dos servidores públicos o colaboradores de la entidad para que estén al frente de la atención telefónica y el chat por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano.
- Se seguirá incentivando el uso del correo electrónico de contacto@mindeporte.gov.co, 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 alCovid 19.

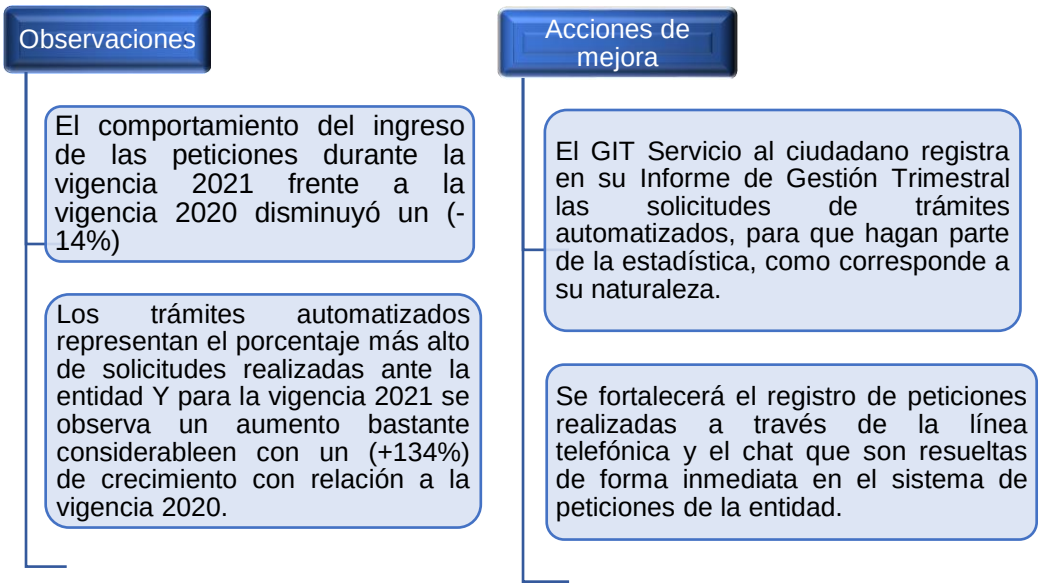
3.3. Distribución por tipo de petición.

Tabla 7 Comparativo distribución de peticiones por tipo de petición 2021-2020

Distribución por tipo de petición					
Tipo de Petición	**TOTAL 2021**	**%**	**TOTAL 2020**	**%**	**% Crecimiento**
Trámite y servicio en línea	12888	60%	5505	39%	134%
Derechos de Petición	5636	26%	6567	47%	-14%
Solicitud Certificación	1978	9%	1531	11%	29%
Trámites GESDOC	924	4%	277	2%	234%
Denuncias	57	0%	111	1%	-49%
Servicios	17	0%	18	0%	-6%
TOTAL	**21500**	100%	**14009**	100%	**53%**

Gráfico Comparativo 2021-2020





3.4. Número de ciudadanos atendidos en 2021:

- Por canales presenciales: 959 solicitudes
- Por Canales Electrónicos: 20.541 solicitudes

3.5. Indicadores de gestión de peticiones de información:

- Peticiones de información recibidas: 1841
- Peticiones de información contestadas fuera de términos: 62
- Peticiones respondidas sin entregar la información solicitada: 7
- Peticiones respondidas sin entregar la información solicitada, por inexistencia de la misma: 5

3.6. Trámites y servicios-GESDOC: distribución y oportunidad.

3.6.1. Servicios

Tabla 8 Servicios

Servicios	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	2		2
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	1	2	3
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	3	1	4
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	8		8
Total general	**14**	**3**	**17**

3.6.2. Trámites

Tabla 9 Trámites

Trámites	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	10	4	14
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	18	1	19
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	8		8
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	51		51
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	16		16
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	33	8	41
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	4		4
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	9		9
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales	9		9
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	10		10
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	88		88
Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales	7	1	8
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	40	3	43
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	10		10
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	14		14
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	31		31
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	528		528
Solicitud de autorizacion de uso terapeutico de sustancias y metodos prohibidos	17	4	21
Total general	**903**	**21**	**924**

3.6.3. Solicitud de certificaciones-GESDOC: distribución y oportunidad

Tabla 10 Certificaciones

Solicitud de certificaciones	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Certificación de contrato	753	321	1074
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	648	7	655
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	5		5
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	44	12	56
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	62	2	64
Otras certificaciones	111	13	124
Total general	**1623**	**355**	**1978**

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”

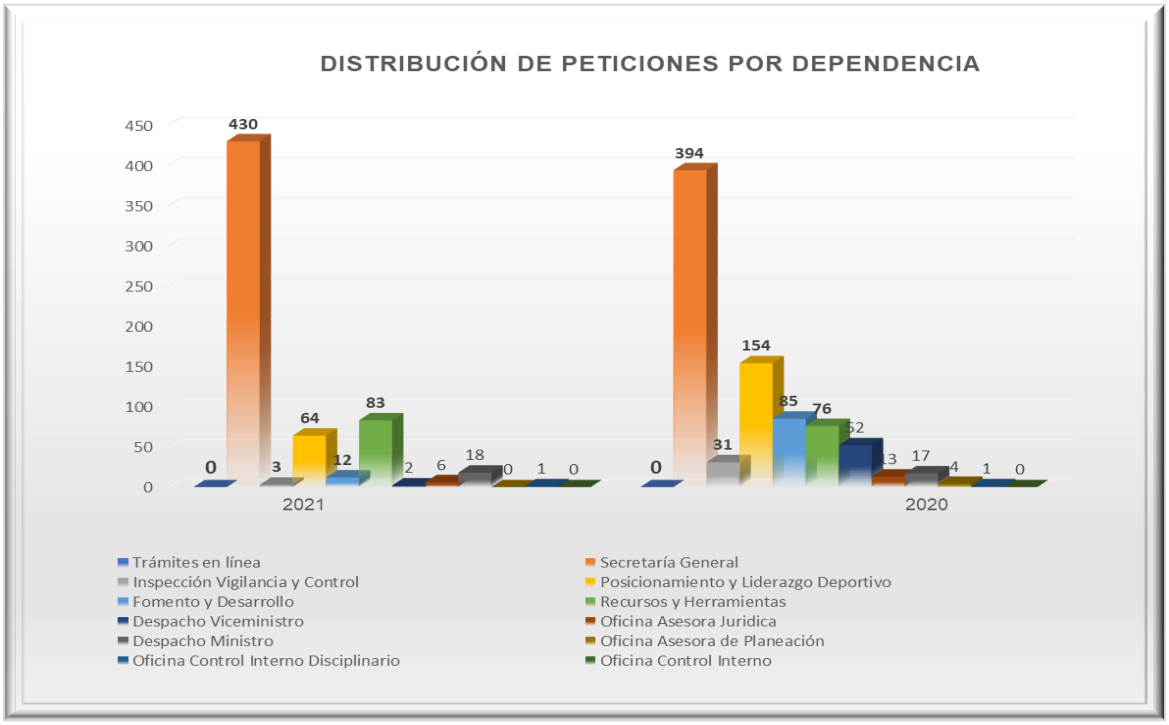
Acciones de mejora

- Mantener el seguimiento a las dependencias de manera mensual y trimestral como se realizó el la vigencia 2021, donde se observó un porcentaje de crecimiento en el indicador de oportunidad del **97%** con relación a la vigencia 2020.
- 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.

3.7. Distribución de peticiones por dependencia

Tabla 11 Comparativo distribución de peticiones por dependencias

DISTRIBUCION DE PETICIONES POR DEPENDENCIA							
Dependencia	**TOTAL PQRSD 2021**	**Fuera de términos 2021**	**% Cumplimiento**	**TOTAL PQRSD 2020**	**Fuera de Términos 2020**	**% Cumplimiento**	**% Variación**
Trámites en línea	12888	0	100%	5505	0	100%	0%
Secretaría General	3509	430	88%	3758	394	90%	-2%
Inspección Vigilancia y Control	2628	3	100%	1645	31	98%	2%
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	730	64	91%	886	154	83%	9%
Fomento y Desarrollo	610	12	98%	766	85	89%	9%
Recursos y Herramientas	430	83	81%	546	76	86%	-5%
Despacho Viceministro	107	2	98%	443	52	88%	10%
Oficina Asesora Juridica	299	6	98%	177	13	93%	5%
Despacho Ministro	153	18	88%	165	17	90%	-1%
Oficina Asesora de Planeación	38	0	100%	64	4	94%	6%
Oficina Control Interno Disciplinario	42	1	99%	51	1	98%	1%
Oficina Control Interno	66	0	100%	3	0	100%	0%
Total general	**21500**	**619**	**97%**	**14009**	**827**	**94%**	**3%**

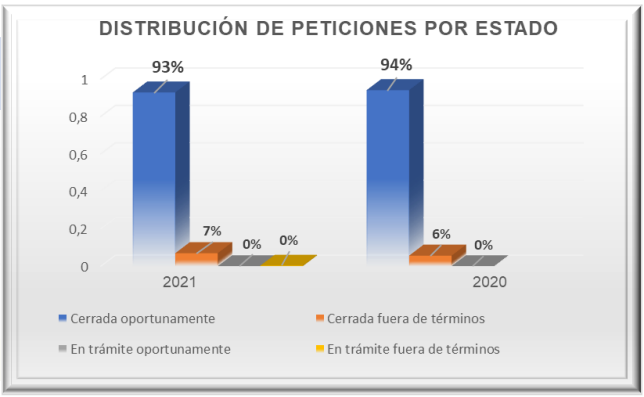


Observaciones	Acciones de mejora
El balance para esta vigencia 2021 es "**positivo**" con relación a la vigencia 2020 ya que se tuvo un incremento de 3 puntos porcentuales, cerrando el año 2021 con un **indicador de respuesta oportuna del 97%** en comparación del indicador del 94% del año 2020.	Mantener el seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones de forma mensual y trimestral con cada una de las dependencias de la entidad.
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 2021, representando el 16% de las mismas.	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.

3.8. Peticiones por estado.

Tabla 12 Comparativo de peticiones por estado.

Petición por Estado				
Estado	**TOTAL 2021**	**%**	**TOTAL 2020**	**%**
Cerrada oportunamente	20882	97%	13178	94%
Cerrada fuera de términos	596	3%	787	6%
En trámite oportunamente	0	0%	4	0%
En trámite fuera de términos	22	0%	40	0%
Total general	**21500**	**100%**	**14009**	**100%**



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 2021 es del **97%**.
- En cuanto al total de peticiones presentadas en la entidad entre las vigencias 2021 y 2020, se observa que para la vigencia 2021 se radicaron más peticiones con un porcentaje de (+53%).

3.9. Estado de respuesta a peticiones.

Tabla 13 Comparativo estado de respuesta a peticiones 2021-2020

Petición por Estado				
Estado	TOTAL 2021	%	TOTAL 2020	%
Cerrado	8590	100%	8447	99%
En trámite	22	0%	57	1%
Total general	8612	100%	8504	100%

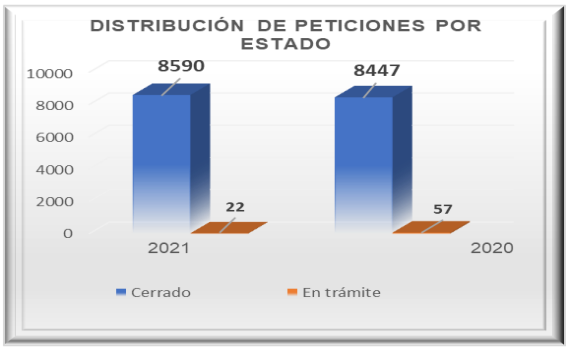


Gráfico Comparativo 2018-2019

Observaciones:

- En total, se respondieron 21.500 peticiones en 2021, representando un aumento del (+53%).

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

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.

Tabla 14 Comparativo de oportunidad en la respuesta por parte de los Grupos Internos de trabajo.

DIRECCION/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total	% Oportunidad
DESPACHO VICEMINISTRA	**105**	**2**	**107**	**98%**
DESPACHO VICEMINISTRA	105	2	107	98%
DESPACHO DEL MINISTRO	**135**	**18**	**153**	**88%**
DESPACHO DEL MINISTRO	68	14	82	83%
GIT COMUNICACIONES	22		22	100%
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	45	4	49	92%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	**598**	**12**	**610**	**98%**
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	75	3	78	96%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	26	1	27	96%
GIT DEPORTE ESCOLAR	87		87	100%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	59	6	65	91%
GIT RECREACIÓN	16		16	100%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS	335	2	337	99%
DIRECCIÓN DE IVC	**2625**	**3**	**2628**	**100%**
DIRECCION DE IVC	67	2	69	97%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	146	1	147	99%
GIT DEPORTE AFICIONADO	2216		2216	100%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	196		196	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	**666**	**64**	**730**	**91%**
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	160	20	180	89%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	82	6	88	93%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	159	28	187	85%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	27	2	29	93%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	50		50	100%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	108	4	112	96%
GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	80	4	84	95%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	**348**	**82**	**430**	**81%**
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	73	12	85	86%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	87	3	90	97%
GIT INFRAESTRUCTURA	187	67	254	74%
GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE	1		1	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	**38**		**38**	**100%**
GIT DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	7		7	100%
GIT DE SEGUIMIENTO	10		10	100%
GIT PLANEACION Y GESTION	11		11	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10		10	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	**66**		**66**	**100%**
OFICINA DE CONTROL INTERNO	66		66	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	**42**		**42**	**100%**
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	42		42	100%
OFICINA JURÍDICA	**292**	**7**	**299**	**98%**
OFICINA JURÍDICA	292	7	299	98%
SECRETARÍA GENERAL	**3079**	**430**	**3509**	**88%**
GIT CONTRATACIÓN	1041	416	1457	71%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	26	3	29	90%
GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	18		18	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	842	1	843	100%
GIT TALENTO HUMANO	174		174	100%
GIT TESORERÍA	927	8	935	99%
GIT TICS	5		5	100%
SECRETARÍA GENERAL	46	2	48	96%
Total	**7994**	**618**	**8612**	**93%**
Trámite y servivio totalmente en línea	12888		12888	100%
Toal General	**20882**		**21500**	**97%**

- El indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por grupo interno de trabajo para la vigencia 2020 es del 93% 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 2021, se enviaron memorandos a cada una de las dependencias para que revisen e informen al GIT de Servicio Integral al Ciudadano sus conclusiones y correcciones que sean necesarias.
- De acuerdo a la información presentada en el presente informe, se evidencia una sensible propensión de la entidad hacia la mejora en los tiempos de respuesta al ciudadano.

Acciones de mejora:

- Hacer 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.

4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Para el cierre de la vigencia 2021 contamos con un indicador de caracterizaciones vigentes y publicadas en un 100%. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano presenta un índice de acompañamiento a Grupos Internos de Trabajo del 100% de forma virtual y presencial.

Número de GIT o dependencia con caracterización vigente/ Número total de GIT o dependencia * 100

(Veintinueve (29) GIT o dependencia con caracterización vigente) = **100%**
(Veintinueve (29) GIT o dependencias)

Interpretación del resultado del indicador: de acuerdo con este resultado, un total de veintinueve (29) dependencias o Grupos Internos de Trabajo responsables, presentan una caracterización vigente del 100% para la vigencia 2020.

Enlace para consultar los informes de caracterización de cada una de las dependencias del Ministerio del deporte publicados en la página WEB:

https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/caracterizacion-usuarios/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2020

Relación de los informes de caracterización publicados en la página web del Ministerio del Deporte.

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2020

Actividad física	Centro Ciencias del Deporte	Centro de Alto Rendimiento
Contratación	Control Interno Disciplinario	Deporte aficionado
Deporte escolar	Deporte profesional	Deporte Rendimiento Paralímpico
Deporte Social Comunitario	Deporte rendimiento convencional	Desarrollo Psicosocial
		Gestión Financiera y Presupuestal
Infraestructura	Juegos Intercolegiados	Juegos y eventos deportivos
Laboratorio control al dopaje	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Jurídica
		Oficina de Comunicaciones
Organización Nacional Antidopaje	Recreación	Servicio Integral al Ciudadano
Talento Humano	Tesorería	TICS
Servicios Administrativos	Programas y Proyectos Deportivos	Actuaciones Administrativas

5. MEDICIÓN DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD EN TRÁMITES, SERVICIOS O PRODUCTOS

5.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio

Durante la vigencia 2021 se recibieron (54) 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.

96% Percepción +

Se realizaron 54 estudios de medición de percepción de calidad

El índice de percepción de calidad se mantiene igual frente a un **(96%)** del año 2020.

Trimestre	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
1 TRIMESTRE Ene-mar	1	Foros virtuales de socialización del proyecto de ley del deporte	Despacho de la viceministra	Virtual	Febrero-Marzo	publicado	95%
	2	Reinducción en el manejo de GESDOC y gestión de peticiones.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Marzo	publicado	99,50%
	3	Capacitación manejo funcional de GESDOC y gestión de peticiones.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Marzo	publicado	97%
	4	Capacitaciones en iniciación deportiva y fútbol	GIT Deporte Escolar	Virtual	Marzo	publicado	95%
SEGUNDO TRIMESTRE Abril-jun	5	Evaluación Servicio Tics/Primer trimestre 2021	GIT Tics	Virtual	Abril	publicado	97%
	6	Capacitación en Iniciación deportiva- La Tola - Nariño.	GIT Deporte Escolar	Virtual	Abril	publicado	100%
	7	Capacitación en Iniciación deportiva - Guasca/Cund	GIT Deporte Escolar Virtual	Virtual	Abril	publicado	99%
	8	Capacitación manejo funcional de GESDOC y gestión de peticiones. - Contratistas y funcionarios nuevos.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Abril	publicado	100%

	9	Capacitación manejo funcional de GESDOC y gestión de peticiones- Dirección de IVC	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Abril	publicado	98%
	10	Mesas técnicas proyecto piloto reto urbano	GIT Deporte Escolar	Virtual	Mayo	publicado	98%
	11	Capacitación protocolo de servicio al ciudadano con inclusión	GIT Servicio Integral al Ciudadano	virtual	junio	publicado	98%
	12	Audiencia pública de rendición de cuentas 2020-2021	Oficina asesora de planeación, comunicaciones y servicio al ciudadano	virtual	junio	publicado	96%
	13	Curso virtual de direccionamiento de programas de hábitos y estilos de vida saludable	GIT Actividad Física	virtual	junio	publicado	98%
TERCER TRIMESTRE Jul-sep.	14	Juegos supérate, Intercolegiados, fase final Nacional virtual 2020	Dirección de Fomento y Desarrollo	Virtual	Mayo-Julio	Publicado	91%
	15	Capacitación metodológica programa Deportes +	GIT Deporte Social Comunitario	Virtual	Julio	Publicado	99,00%
	16	Mesas de actualización de la estrategia de recreación para adolescencia y juventud	GIT Recreación	Virtual	Julio-Agosto	Publicado	95%
	17	IX Curso Nacional Teórico práctico de Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad Física	Virtual	Julio-Agosto	Publicado	98%
	18	Curso Regional Teórico Prácticos en Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad Física	Presencial: Quibdó-Choco	Agosto	Publicado	98%
	19	Curso Regional Teórico Prácticos en Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad Física	Presencial: San Andrés	Agosto	Publicado	98%
	20	Capacitación manejo funcional de GESDOC y gestión de peticiones para contratistas y el GIT de Contratación.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Agosto	Publicado	99%
	21	Encuentro presencial mesa de participación GIT Recreación	GIT Recreación	Presencial: Campo Alegre-Huila	Septiembre	Publicado	95%
CUARTO TRIMESTRE	22	Hablemos sobre discapacidad.	GIT Deporte Escolar	Virtual	25 de septiembre	Publicado	100%

	23	"Hablemos sobre discapacidad" de la Teoría a la práctica.	GIT Deporte Escolar	Virtual	22 de octubre	Publicado	99%
	24	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%
	25	Evento académico Deportes+ 2021.	GIT Deporte Social Comunitario	Virtual	21 y 22 de octubre	Publicado	100%
	26	Mesa presencial participación actualización de la estrategia nacional de recreación para la persona mayor departamento Boyacá.	GIT Recreación	Boyacá	Octubre	Publicado	100%
	27	IPC IV Juegos Nacionales de Mar y Playa 2021	GIT Juegos y Eventos		octubre	Publicado	91%
	28	IPC Mesa de actualización estrategia de recreación por y para la persona mayor, Meta.	GIT Recreación	Presencial-Acacias, Villavicencio, Cumaral, Restrepo	Noviembre	Publicado	98%
	29	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%
	30	X Curso de Políticas y Programas para la Promoción de HEVS	GIT Actividad Física	Bogotá	Noviembre 16-19	Publicado	97%
	31	Proceso de cualificación del talento humano en el marco del programa Mandalavida en el departamento de Cesar	GIT Recreación	Valledupar-Cesar	Noviembre	Publicado	100%
	32	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%
	33	IPC Mesa de actualización persona mayor Cundinamarca y Tolima	GIT Recreación	Ibagué Tolima	Noviembre	Publicado	99%

	34	IPC Encuentro de cierre del programa Deportes más 2021	GIT Deporte Social Comunitario	Virtual	1-nov	Publicado	99%
	35	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Amazonia	GIT Deporte Social Comunitario	San José del Guaviare	Noviembre	Publicado	93%
	36	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional eje cafetero	GIT Deporte Social Comunitario	Armenia-Quindío	Noviembre	Publicado	96%
	37	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Caribe 1	GIT Deporte Social Comunitario	Valledupar-Cesar	Noviembre	Publicado	88%
	38	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Centro Sur	GIT Deporte Social Comunitario	Ibagué Tolima	Noviembre	Publicado	96%
	39	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Centro Oriente	GIT Deporte Social Comunitario	Cúcuta-Norte de Santander	Noviembre	Publicado	91%
	40	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Pacífico	GIT Deporte Social Comunitario	Buenaventura-Valle del Cauca	Noviembre	Publicado	86%
	41	Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase Regional Orinoquia	GIT Deporte Social Comunitario	Saravena-Arauca	Noviembre	Publicado	91%
	42	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Llanos 2	Dirección de Fomento y Desarrollo	Bogotá	Noviembre-Diciembre	Publicado	94%
	43	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Pacífico	Dirección de Fomento y Desarrollo	Popayán-Cauca	Noviembre-Diciembre	Publicado	93%
	44	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Llanos 1	Dirección de Fomento y Desarrollo	Villavicencio-Meta	Noviembre-Diciembre	Publicado	92%
	45	IPC Juegos Intercolegiados fase regional nacional Caribe 1	Dirección de Fomento y Desarrollo	Riohacha-La Guajira	Noviembre-Diciembre	Publicado	94%
	46	IPC Evaluación Servicio Tics, segundo semestre 2021	GIT Tics	Virtual	Noviembre-Diciembre	Publicado	97%

	47	juegos Intercolegiados, fase nacional regional caribe 2	Dirección de Fomento y Desarrollo	Montería-Córdoba	Diciembre	Publicado	95%
	48	Juegos Intercolegiados, fase nacional regional centro sur	Dirección de Fomento y Desarrollo	Fusagasugá-Cundinamarca	Diciembre	Publicado	95%
	49	Juegos Intercolegiados, fase nacional regional centro oriente	Dirección de Fomento y Desarrollo	Bucaramanga-Santander	Diciembre	Publicado	97%
	50	Juegos Intercolegiados, fase nacional regional Eje cafetero	Dirección de Fomento y Desarrollo	Medellín-Antioquia	Diciembre	Publicado	97%
	51	IPC XXII Encuentro Nacional de la persona mayor- Nuevo comienzo	GIT Recreación	Rivera-Huila	Diciembre	Publicado	94%
	52	XXX campamento nacional juvenil, Manizales-Caldas 2021	GIT Recreación	Manizales-Caldas	Diciembre 14-17	Publicado	98%
	53	Juegos Panamericanos Junior	GIT Juegos y Eventos	Cali-Valle del Cauca	Noviembre - Diciembre	Publicado	92%
	54	Juegos deportivos por la paz y la convivencia del brazo de Mompós y Magdalena medio 2021.	GIT Deporte Social Comunitario	Mompox-Bolívar	Diciembre	Publicado	83%
INDICE DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD							95,9%

Se evidencia un aumento de 29 estudios, pasando de 17 en el año anterior a 54 en el 2021. Elemento que evidencia un aumento en la gestión para lograr aumentar 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.

Solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio				
Dependencia		2021	2020	Variación
Dirección de Inspección Vigilancia y Control	Dirección de Inspección Vigilancia y Control	0	0	0
Despacho del viceministro	Despacho del viceministro	1	0	+1
Dirección de Fomento y Desarrollo	Dirección de Fomento y Desarrollo	9	2	+7
	GIT Actividad Física	5	5	0
	GIT Deporte Escolar	7	0	+7
	GIT Deporte Social Comunitario	11	0	+11
	GIT Recreación	10	1	+9

Total		42	8	+34
Secretaria General	GIT Servicio Integral al Ciudadano	6	6	0
	GIT TICs	2	2	0
Total		8	8	0
Oficina de planeación	Rendición de cuentas	1	1	0
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	GIT Juegos y Eventos	2	0	2
TOTAL DE SOLICITUDES		54	17	+29

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.

5.2. Indicador percepción de calidad sobre las respuestas a las peticiones

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:

76% Percepción +

Se diligenciaron 392 encuestas

Se evidencia un **aumento** en la percepción positiva del **12%** pasando de **64**% en el año anterior al **76%** en el 2021

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.

ATRIBUTO	% Percepción positiva		% Percepción negativa	
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	73%		27%	
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	72%		18%	
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	71%		29%	
Facilidad de acceso al canal de atención	86%		14%	

	76%	24%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Observaciones: Para el año 2021 se observa un aumento en la percepción positiva del 12% pasando de 64 en el año anterior a 76% en la vigencia actual, sin embargo, este porcentaje se encuentra en todo caso por debajo con relación con los estándares generales de calidad, que deben superar el 80%.

Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar una estrategia que permita 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.

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

A continuación, se presenta la percepción de calidad sobre los canales de atención:

90% Percepción +

Se diligenciaron 392 encuestas

Se evidencia un **aumento** en la percepción positiva del **27%** pasando de **63**% en el año anterior al **90%** en el 2021

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepció negativa
Chat	La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	100%	0%
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	0%
	Tiempo de espera	89%	11%
	Tiempo de atención	80%	20%
	PERCEPCION GENERAL	93%	7%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepció negativa
Portal web sistema de gestión de peticiones	Acceso al módulo de gestión de peticiones del portal web del Ministerio	94%	6%
	Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	85%	15%
	El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	81%	19%
	PERCEPCION GENERAL	87%	13%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepció negativa
Ventanilla única de correspondencia	La disponibilidad del personal para ayudarle 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	91%	9%
	La identificación y facilidad para llegar a la dependencia	96%	4%
	Las señalizaciones internas y externas de la dependencia	89%	11%
	El espacio destinado para la atención al ciudadano	89%	11%
	Tiempo de espera	89%	11%
	Tiempo de atención	93%	7%
	PERCEPCION GENERAL	93%	7%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Telefónico	La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	100%	0%
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	0%
	Tiempo de espera	75%	25%
	Tiempo de atención	75%	25%
	PERCEPCION GENERAL	88%	12%

Observaciones: Para el año 2021 se evidencia una percepción general positiva del 90% 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.

5.4. Resultados de la encuesta de trámites y servicios

Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana:

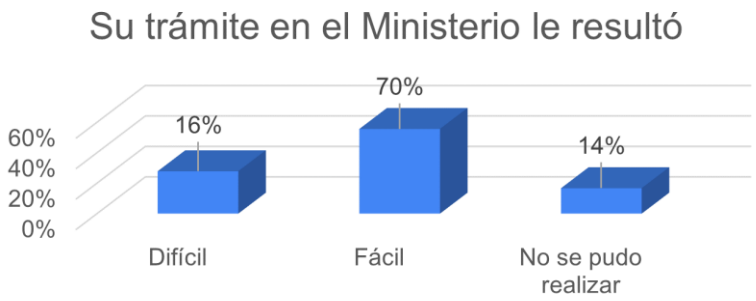
Durante el año 2021 127 ciudadanos diligenciaron la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios luego de recibir respuesta a los siguientes tramites y servicios:

Tipo de solicitud	Categoría
Servicios	Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte
	Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país
	Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
Trámites	Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
	Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas
	Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones
	Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales
	Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales
	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos
	Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales
	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales
Total, general	

Los resultados muestran que de los 127 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (el 52.7%) corresponde al trámite de Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales.

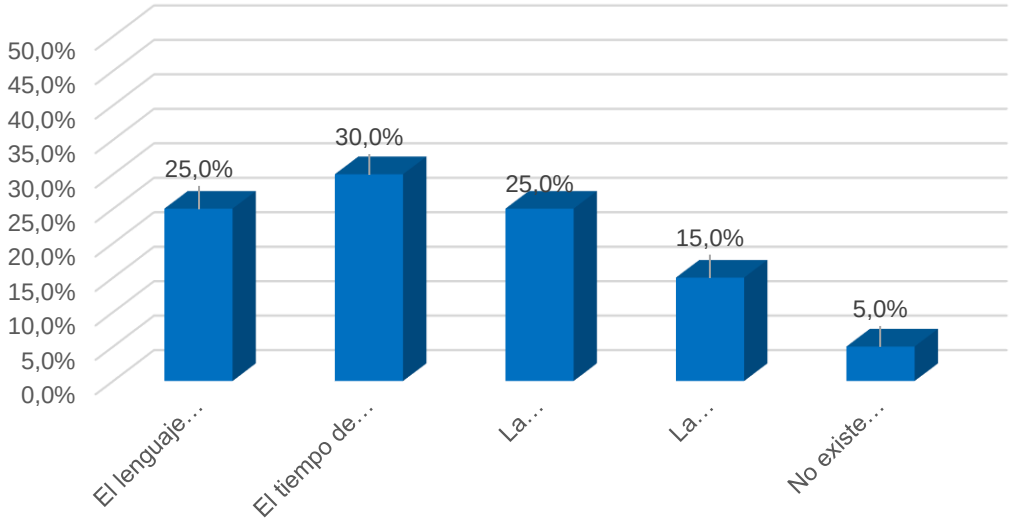
5.5. Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.

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



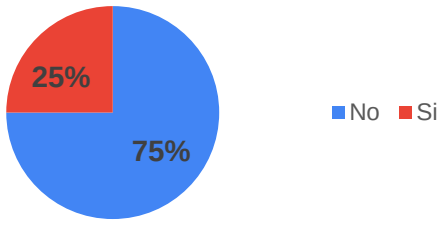
El 70% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta mencionan que le fue fácil realizar el trámite, mientras que 16% les fue difícil y el 14% no pudieron realizar el trámite.

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



Los ciudadanos que le fue difícil o no pudieron realizar el trámite y/o servicio fue porque 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?



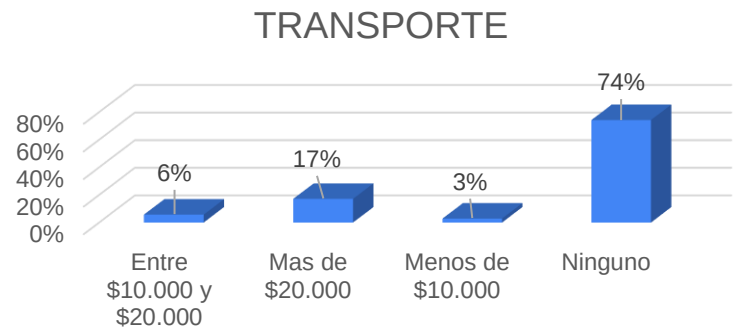
El 75% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta considera que los requisitos solicitados para los tramites son necesarios, mientras que el 25% considera que algunos requisitos son innecesarios.

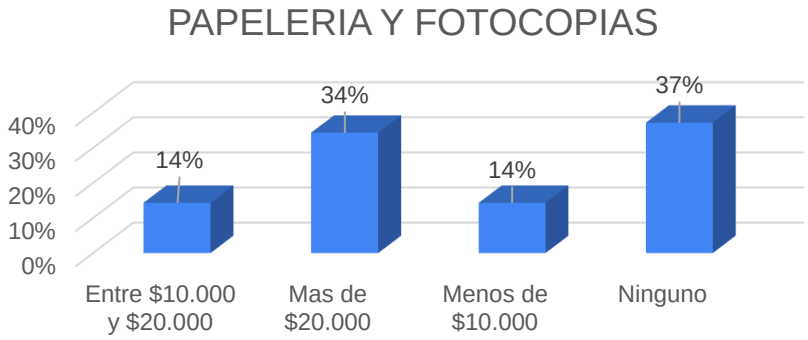
Para conocer cuáles son estos requisitos que los ciudadanos estiman innecesarios, se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál requisito y por qué?

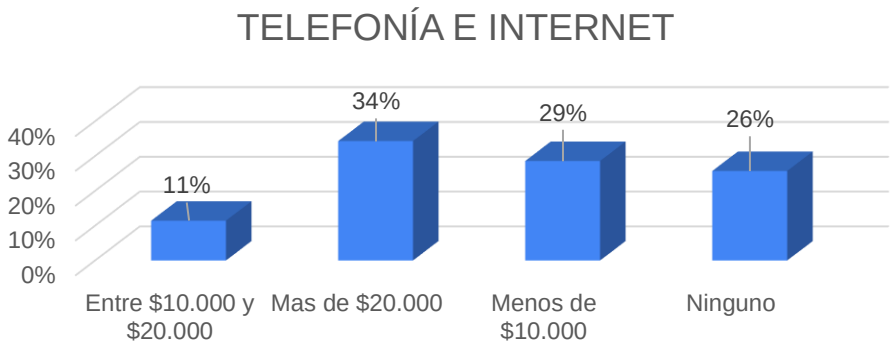
Según el 25% de los ciudadanos, son innecesarios:

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.

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







El costo más alto reportado por los ciudadanos fue en el rubro de papelería y fotocopias con el 34% más de $20.000 y el 14% entre $ 10000 y 20000, seguido de telefonía e internet con (11%) entre $ 10000 y 20000 y el 34% más de $20.000.

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

Durante la vigencia 2021 se han efectuado las siguientes acciones en materia de Participación Ciudadana:

1. Se conformó y capacitó al equipo líder de participación ciudadana en materia de participación ciudadana.
2. Se formuló el plan de Participación Ciudadana 2021 de manera conjunta con todas las dependencias de la entidad y fue aprobado por el comité de gestión de desempeño, en la sesión No. 3 adelantada el 10 de junio de 2021.
3. Acompañamiento en el cumplimiento del plan de Participación Ciudadana 2021 de manera conjunta con todas las dependencias
4. Actualización de las versiones No. 2 y 3 del plan de Participación Ciudadana 2021 de la entidad, aprobadas por el comité de gestión de desempeño y publicadas en la página web de la entidad.

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

1. Formula indicador: (N° de ejercicios de participación ciudadana desarrollados) / (N° de ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia)* 100
2. Avance total en la vigencia: 87,2%
3. Descripción del avance:

De los 47 ejercicios de participación programados en el plan de participación ciudadana 2021 versión No.3, se ejecutaron un total de cuarenta y un (41) de los ejercicios programados, lo que corresponde a un avance de ejecución acumulado total del 87,2% en la vigencia 2021.

	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**	

El plan de participación ciudadana 2021, 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

Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Derecho fundamental relacionado	Dependencia responsable
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	Participación. Acceso a la información.	Grupo Interno de Deporte profesional
2	Curso Virtual en Administración Deportiva	Capacitar a Dirigentes deportivos, entrenadores, funcionarios de las gobernaciones, estudiantes, profesionales del deporte, entre otros sobre los temas legales, estatutarios, financieros y contables, con el fin de generar una formalización general del Sistema de Información del Deporte.	Participación. Acceso a la información.	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control
3	Jornadas nacionales de capacitación Deportes +	Brindar herramientas pedagógicas para el desarrollo del programa deportes + a nivel nacional	Recreación y Deporte	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Social Comunitario
4	Socialización de los Juegos deportivos y recreativos comunales del GIT Deporte Social Comunitario	Brindar información requerida para la participación de la comunidad en los juegos nacionales deportivos y recreativos comunales	Recreación y Deporte	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Social Comunitario
5	Curso de Direccionamiento Estratégico para Programas de Hábitos y Estilos de Vida Saludable	Socializar los lineamientos de intervención para la actual vigencia, presentación de los formatos mensuales para el registro de las acciones realizadas por los programas territoriales y presentación del cronograma de actividades en el marco del Programa Nacional de Hábitos y Estilos de Vida Saludable y el Programa Nacional de Vías Activas y Saludables	Recreación y Deporte Participación	Dirección de Fomento y Desarrollo GIT Actividad Física
6	IX Curso Nacional Teórico Práctico de Actividad Física Dirigida	Fortalecer las competencias del Equipo Colombia en la orientación de actividad física dirigida musicalizada en las modalidades de Gimnasia Aeróbica	Recreación y Deporte Participación	Dirección de Fomento y Desarrollo GIT Actividad Física

	Musicalizada y HEVS	Musicalizada, Rumba Aeróbica, Artes Marciales Mixtas, Estimulación Muscular, Gimnasia de mantenimiento, Gimnasia Psicofísica y Gimnasia Rítmica para Niños, y en herramientas de intervención en Hábitos y Estilos de Vida Saludable, entre otros temas		
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 Hábitos y Estilos de Vida Saludable, para la implementación y evaluación de intervenciones basadas en la evidencia científica	Recreación y Deporte Participación	Dirección de Fomento y Desarrollo GIT Actividad Física
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	Recreación y Deporte Participación	Dirección de Fomento y Desarrollo GIT Actividad Física
9	Socialización de lineamientos técnicos y administrativos 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	Recreación y deporte	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar
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 los componentes técnicos y psicosociales en la formación	Recreación y deporte	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar
11	Ejecución del plan de capacitación a actores principales que hacen parte de las políticas propias del GIT y del programa EDPT.	Brindar espacios de capacitación teórico-prácticos con el fin de fortalecer la metodología del componente técnico y psicosocial en la ejecución del programa EDPT	Recreación y deporte	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar
12	Mesas técnicas proyecto piloto reto urbano	Caracterizar la población objeto del proyecto piloto Reto Urbano Colombia (deportistas, padres de familia y comunidad)	Recreación y deporte	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar
13	Control social en los programas del GIT Deporte Escolar	Promover el control social de los programas	Recreación y deporte	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar

14	Actualización de la Estrategia Nacional de Recreación Para la Primera Infancia (6 virtuales)	Actualizar el lineamiento de recreación para la primera infancia convocando a los mismos a hacer parte de la construcción de actualización del lineamiento y el programa Mandalavida	Recreación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación
16	Actualización de la Estrategia Nacional de Recreación Para Adolescencia y Juventud (6 virtuales)	Actualizar el lineamiento de recreación para adolescentes y juventud convocando a los mismos a hacer parte de la construcción de actualización del lineamiento y ejes temáticos del programa campamentos juveniles	Recreación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación
17	Actualización de cartillas Programa Campamentos Juveniles	Actualizar cartillas de campamentos juveniles	Recreación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación
18	Construcción para Evento Nacional del Programa Campamentos Juveniles (4 virtuales)	Taller encuentro Campamentos juveniles	Recreación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación
19	Actualización de la Estrategia Nacional de Recreación Con Para y Persona Mayor (4 virtuales)	Fortalecer y actualizar con todos los interesados alternativas de mejora y posicionamiento tanto de la estrategia como su programa Nuevo Comienzo	Recreación y deporte	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación
20	Socialización Estrategia Nacional de Recreación Con y Para Persona Mayor (4 virtuales)	Empoderar a los representantes, líderes y diversos actores que, desde el campo de la recreación, adelantan acciones con y para persona mayores en el territorio nacional.	Recreación y deporte - Participación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación
21	Construcción para Evento Nacional del Programa Nuevo Comienzo (1 virtuales)	Socializar y consolidar el desarrollo previo del Encentró Nacional Nuevo Comienzo	Recreación y deporte - Participación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Recreación
23	Formación Continuada	Espacio de formación continuada en deporte en edad escolar con profesionales especializados	Acceso a la información	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados
24	Socialización del Programa Juegos Intercolegiados	Fortalecer el proceso de Socialización del programa Juegos Intercolegiados en los Diferentes Departamentos y Municipios del País	Acceso a la información	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados
25	Reunión jefes de Misión	Socializar el desarrollo de la fase final nacional virtual - edición especial	Acceso a la información	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados

26	Reunión Federaciones y CPC	Socializar el desarrollo de la fase final nacional virtual - edición especial	Acceso a la información	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados
27	Reuniones informativas	Socializar el desarrollo de cada deporte o para deportes de la fase final nacional virtual	Acceso a la información	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados
28	Reuniones retroalimentación	Evaluar el desarrollo de cada uno de los deportes y para deportes en la final nacional virtual	Acceso a la información	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados
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.	Derecho a la libre asociación	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/ GIT Paralímpico
34	Comisión Medica COC- Mindeporte	Socializar y realizar acuerdos en el manejo de las ciencias aplicadas del deporte	Acceso a la información y participación	Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/CCD
35	Divulgación de la Regulación Deportiva	Socializar a la ciudadanía la normativa del Sector Deporte a través de capsulas de memoria	Participación, Igualdad y Acceso a Información	Oficina Asesora Jurídica
36	Consulta Pública de proyectos normativos del Ministerio del Deporte	Dar a conocer a la población con antelación a su expedición, los proyectos normativos que pretenda proferir el Ministerio del Deporte y cuya decisión genera impacto directo en los derechos de la comunidad, según lo establecido en el Decreto 270 de 2017	Participación, Igualdad y Acceso a Información	Oficina Asesora Jurídica
37	Espacio de socialización de la Política de Protección de Datos	Socializar la Política de Protección de Datos	Participación, Acceso a Información, y Derecho de Petición	Oficina Asesora Jurídica
38	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la construcción plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021	Participación, Igualdad y Acceso a la Información	Oficina Asesora de Planeación
39	Consulta ciudadana para priorización de temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas a	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la priorización de temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas 2021	Participación, Igualdad y Acceso a la Información	Oficina Asesora de Planeación

	realizase en vigencia 2021			
40	Audiencia Pública de rendición de cuentas 2021	Dar a conocer los resultados de la gestión del Ministerio del Deporte correspondiente al periodo 2020, promoviendo así, espacios de confianza, participación y diálogo entre el Ministerio y los ciudadanos, que permita garantizar el control social	Participación, Igualdad y Acceso a la Información	Oficina Asesora de Planeación
41	Encuesta virtual de priorización de las líneas de profundización del observatorio del Sistema nacional del deporte	Conocer y establecer cuáles son las necesidades de información de los grupos de valor del ministerio desde el sistema nacional del deporte a partir de la priorización de líneas de profundización	Participación, Igualdad y Acceso a la Información	Oficina Asesora de Planeación
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,	Participación, Igualdad y Acceso a la Información	Oficina Asesora de Planeación
43	Foros virtuales regionales de socialización del proyecto de Ley del Deporte	Realizar foros regionales sincrónicos con los grupos de valor de las siguientes regiones: Antioquia, Tolima y Eje cafetero, Bogotá - Cundinamarca, Centro Oriente, Centro Sur - Amazonía, Llanos Orientales, Pacífico, para socializar el proyecto de ley de deporte	Participación, Igualdad y Acceso a la Información	Viceministerio
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	Participación, Igualdad y Acceso a la Información	Secretaría General con todos sus GIT
45	Consulta ciudadana al Plan de Participación Ciudadana	Dar a conocer el Plan de Participación Ciudadana 2021 a la ciudadanía en general para que realice sus aportes y observaciones a los ejercicios planteados a realizar dentro de la vigencia, esto como ejercicio previo a la aprobación del plan por parte de la entidad	Participación, Igualdad y Acceso a la Información	GIT Servicio Integral al Ciudadano

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	Recreación y deporte	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar
47	Desarrollar un ejercicio de participación sobre el borrador de POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO, 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.	Participación, Igualdad y Acceso a la Información	GIT Servicio Integral al Ciudadano

7. LENGUAJE CLARO

Con la realización del curso de lenguaje claro por parte de los servidores públicos del Ministerio del Deporte, se busca mejorar la calidad de la comunicación entre los ciudadanos y la entidad.

Con esta gestión se pretende tomar conciencia de forma progresiva de la importancia de comunicarnos en un lenguaje sencillo, ponernos en los zapatos del ciudadano siendo claros y oportunos considerando factores como la edad, cultura y nivel educativo del ciudadano.

Sensibilizar a los servidores de la entidad en cuanto a utilizar un lenguaje claro, cercano, familiar, con un tono apropiado y adicionalmente si es necesario, realizar ejemplos para facilitar la comprensión del texto y de esta forma generar confianza.

7.1. Infografía sobre lenguaje claro

Se llevó a cabo la publicación en la página WEB de la infografía sobre los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro el 26/04/2021.

Donde el paso clave es el número 10 de revisión y verificación analizando si el documento cumple con todos los 9 pasos anteriores y se busca siempre mejorar la calidad y precisión de la redacción.

La transparencia y la efectividad en el servicio público son valores que deben reflejarse en cada documento que se elabore al interior de la entidad, de esta forma también construimos paz. Por esta razón se hace énfasis en “Revisar y volver revisar cada documento que generemos”

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

7.2. Memorandos de seguimiento.

Se pretendió llamar la atención sobre la importancia de realizar el curso de lenguaje claro y se considera imprescindible enviar memorandos a cada una de las dependencias para lograr el objetivo. De esta forma se busca que sean asignadas las personas que el jefe considere que deben realizar el curso de

lenguaje claro para mejorar el desempeño y desarrollo de la gestión dentro del área, traduciendo a lenguaje claro todos los documentos que allí generen con la ayuda de la líder del proceso. Adicionalmente se incentivó su realización a través de correos electrónicos a cada funcionario.

Radicado	Dependencia destino	Fecha de radicación
2021IE0001154	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	03-03-2021 13:20
2021IE0001153	DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	03-03-2021 13:18
2021IE0001152	DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	03-03-2021 13:16
2021IE0001151	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	03-03-2021 13:03
2021IE0001150	OFICINA DE CONTROL INTERNO	03-03-2021 13:01
2021IE0001149	DESPACHO DEL MINISTRO	03-03-2021 12:58
2021IE0001148	DESPACHO DEL VICEMINISTRO	03-03-2021 12:57
2021IE0001147	DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	03-03-2021 12:55
2021IE0001146	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	03-03-2021 12:31
2021IE0001145	SECRETARÍA GENERAL	03-03-2021 12:26
2021IE0001144	OFICINA JURÍDICA	03-03-2021 12:25

7.3. Relación de las actas generadas en cada una de las actividades realizadas

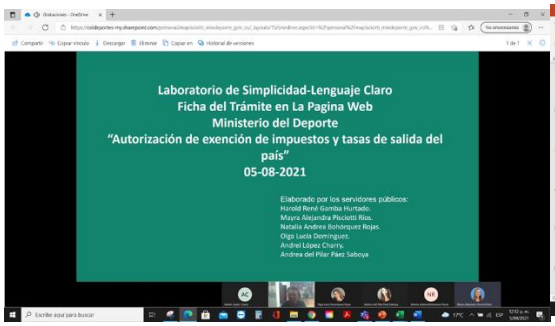
Actividades desarrolladas en Lenguaje Claro- vigencia 2021	Fecha	Actas
Reunión con Juan Alejandro Perea sobre evisión del trámite de Servicio, Préstamo y/o Alquiler de Escenarios Deportivos.	9/04/2021	DRH-SI1
Reunión Informes de gestión trimestrales y anual- ajustes de los informes trimestrales (presentación,complementación, distribución de la información, basandonos en un lenguaje claro)	22/04/2021	SIC-SI14
Reunión de recvisión de la ficha del servicio que se ofrece en la página WEB "Préstamo y/o alquiler de escenarios deportivos"	22/04/2021	SIC-SI13
Revisión inicial sobre trámites a trabajar en la página WEB correspondientes a la Dirección de Posicionamiento y liderazgo deportivo	27/05/2021	SIC-SI15
Revisar las plantillas de los trámites a cargo de la Dirección de Posicionamiento y liderazgo deportivo que estén en lenguaje claro 1.Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país- 2.Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte- 3.Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte- 4.Inclusión al programa Glorias del Deporte- 5.Licencia remunerada a atletas y personal de apoyo a atletas- 6.Permiso a estudiantes para representar al país en	27/05/2021	SIC-SI - 16
Revisar con Natalia Bohórquez de la Dirección de Posicionamiento y liderazgo deportivo, Andrei López y Andrea del Pilar Páez de la Oficina asesora de planeación, los trámites enviados por correo a la oficina de planeación para que sean cargados en SUIT	27/05/2021	SIC-SI - 17
Reunión por teams con Mayra Alejandra Pisciotti Ríos, Oscar Palacios, Andrei López, Andrea del Pilar Paez "Actividades de educación y prevención"en la página WEB actualmente con los aportes del grupo interno de trabajo -GIT Organización Nacional Antidopaje.	17/06/2021	SIC-SI-18
Reunión por Teams revisión de trámites de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo con la direr del proceso de la Dirección Natalia Andrea Bohorquez, por parte del GIT de planeación contamos con la participación de Andrei López, Andrea del Pilar Paez. OBJETIVO objetivo: Revisar las modificiones en suit Autorización de exención de impuestos ya quedó listo en suit. Andrei nos envía a los correos la plantilla definitiva. Pasamos al segundo trámite- Capacitación y/o visita al centro de ciencias del deporte Ya quedó actualizado en suit este segundo trámite Quedaron cerrados con fecha de hoy 08-06-2021 ya actualizados	17/06/2021	SIC-SI-19
Actualización Trámites SUIT Objetivo de la reunión : 1. Actualización ficha del trámite en WEB- Autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos. 2. Actualización ficha del servicio: Actividades de Educación y prevención antidopaje	17/06/2021	SIC-SI-20
Se realizó el primer laboratorio de simplicidad- Lenguaje claro el 05-08-2021 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 Henry Díaz Henry Díaz Secretario de la Asociación Colombiana de Ciclismo Máster con la ficha del trámite "Exención de impuestos y tasas de salida del país"	25/08/2021	SIC-SI-21
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 Jose 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

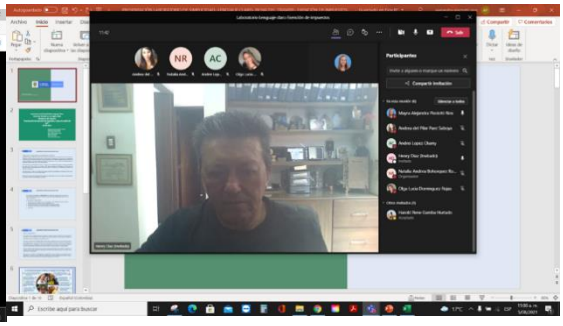
7.4. Laboratorios de simplicidad- Lenguaje claro realizados en el Ministerio del Deporte

7.4.1. Laboratorio de simplicidad sobre el trámite "Exención de impuestos y tasas de salida del país"

Se realizó el primer laboratorio de simplicidad- Lenguaje claro el 05-08-2021 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 Henry Díaz secretario de la Asociación Colombiana de Ciclismo Máster con la ficha del trámite "Exención de impuestos y tasas de salida del país"

Acta No. SIC-SI-21 del 25/08/2021

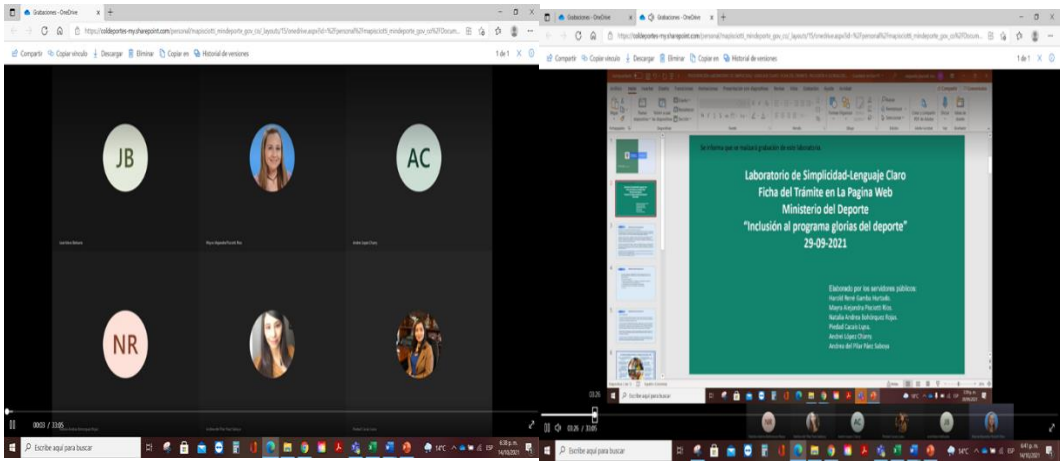




7.4.2. Laboratorio de simplicidad sobre el Trámite "Programa de Inclusión Glorias del Deporte"

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 Jose Alexis Belisario Angulo, deportista paralímpico con la ficha del trámite "Programa de Inclusión Glorias del Deporte"

Acta No. SIC-SI-23 del 14-10-2021



7.4.3. Desarrollo de tres laboratorios de simplicidad lenguaje claro sobre los trámites: Inscripción Miembros Federación Deportiva, Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales, Inscripción de reforma tributaria.

Se revisaron en lenguaje claro 3 trámites de la Dirección de inspección Vigilancia y Control en el transcurso de las 2 horas de la reunión aproximadamente que son: 1. Inscripción Miembros Federación Deportiva2.Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales 3. Trámite de inscripción de reforma tributaria- jueves 30-09-2021. Asistentes en la reunión: GIT de planeación- Dirección IVC- GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

Acta No. SIC-SI-24 del 06-12-2021.

7.5. Participación de la entidad en el curso de lenguaje claro-vigencia 2021.

En la vigencia 2021 participaron y recibieron su respectivo certificado 19 servidores públicos del Ministerio del Deporte de acuerdo a los certificados presentados al GIT de Servicio Integral al Ciudadano y al GIT de Talento Humano.

Funcionarios
DIANA FERNANDA CANDIA ANGEL
MARGARITA MARIA MEJIA
INGRID MAUREEN PALACIO OSORIO
DIANA PAOLA RINCON MARTINEZ
ELIANA AGUILAR DAVILA
YOLANDA ALFONSO RUIZ
DORIS LILIANA GONGORA RINCON
MAYRA ALEJANDRA PISCIOTTI RIOS

Contratistas
MARÍA ATONIA LOPEZ GONZALEZ
ANGELA MARIA MARQUEZ
JENNY ADRIANA SERRATO
CAROLINA RODRÍGUEZ FORERO
CARLOS ANDRES PEREZ ACOSTA
DANIEL DIAZ DIAZ
SONIA IMELDA CAMARGO
LIDIA CECILIA TORRES GÓMEZ
MARIA CRISTINA GUTIERRE USSA
DANIEL MAURICIO SALAZAR
SARA LUCIA MORALES TRIVIÑO

Se sigue manteniendo el interés de realizar el curso sobre “Lenguaje Claro” entre los funcionarios y los contratistas.

Las Direcciones beneficiadas con sus respectivos grupos internos de trabajo con las herramientas implementada por la entidad para mejorar la comunicación entre sus clientes internos y externos pertenecen a:

- Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema.
- Dirección de Inspección Vigilancia y Control.
- Grupo Interno de trabajo-Git de Servicio Integral al Ciudadano.
- Oficina de Planeación.
- Oficina de Comunicaciones.

7.6. Documentos que han sido traducidos a “Lenguaje Claro” en le vigencia 2020:

- Ficha del trámite "Exención de impuestos y tasas de salida del país"
- Ficha del trámite "programa de inclusión Glorias del Deporte"
- Ficha del trámite “Inscripción de miembros de federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones”
- Ficha del trámite “Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.
- Ficha del trámite “Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales.
- Informe de Gestión trimestral GIT-Servicio Integral al Ciudadano.
- Informe de Gestión anual GIT-Servicio Integral al Ciudadano.

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

- Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema.
- Dirección de Inspección Vigilancia y Control.
- Grupo Interno de trabajo-Git de Servicio Integral al Ciudadano.
- Oficina de Planeación.

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

- Ficha del trámite "Exención de impuestos y tasas de salida del país" Natalia Andrea Bohórquez Rojas.
- Ficha del trámite "programa de inclusión Glorias del Deporte" Natalia Andrea Bohórquez Rojas.

- Ficha del trámite “Inscripción de miembros de federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones” Nicolas Sahid Cortés, Marlon Andrés Beltrán Leiva y Juan Camilo López Grijalba.
- Ficha del trámite “Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones” Nicolas Sahid Cortés, Marlon Andrés Beltrán Leiva y Juan Camilo López Grijalba.
- Ficha del trámite “Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales” Nicolas Sahid Cortés, Marlon Andrés Beltrán Leiva y Juan Camilo López Grijalba.

7.9. Responsables de los informes trimestrales y el informe anual

Harold René Gamba Hurtado – Coordinador - Profesional Especializado
Yuli Marcela López Cifuentes – Profesional Especializado
Mayra Alejandra Pisciotti Rios-Profesional Universitario
Beatriz Restrepo Martínez – Contratista
Alda Fajardo Polanco - Contratista
Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista

7.10. Servidores públicos de la entidad que no son responsables de la elaboración del documento, pero si participaron en la gestión del desarrollo de todos los laboratorios de simplicidad- lenguaje Claro son:

- Harol René Gamba Hurtado.
- Mayra Alejandra Pisciotti Ríos.
- Andrei López Charry.
- Andrea del Pilar Páez Saboya.

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

Se contó con la colaboración del Departamento Nacional de Planeación quienes nos informaron el total de personas inscritas en el curso de Lenguaje Claro procedentes del Ministerio del Deporte

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

Federaciones Deportivas, Doctora Ivonne Gutiérrez directora ejecutiva de la Asociación de Golfistas Senior de Colombia y el Doctor Henry Díaz secretario

de la Asociación Colombiana de Ciclismo Máster, el señor Jose Alexis Belisario Angulo, deportista paralímpico.

7.13. Dependencias de la entidad participantes de los ejercicios:

- Oficina Asesora de Planeación.
- Git Comunicaciones.
- Git Programas y Proyectos Deportivos.
- Git Servicio Integral al Ciudadano.

8. ACCIONES ENCAMINADAS HACIA LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano durante la vigencia 2021, gestionó con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI, deportistas de deporte paralímpico y el GIT de Deporte Paralímpico, 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.

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

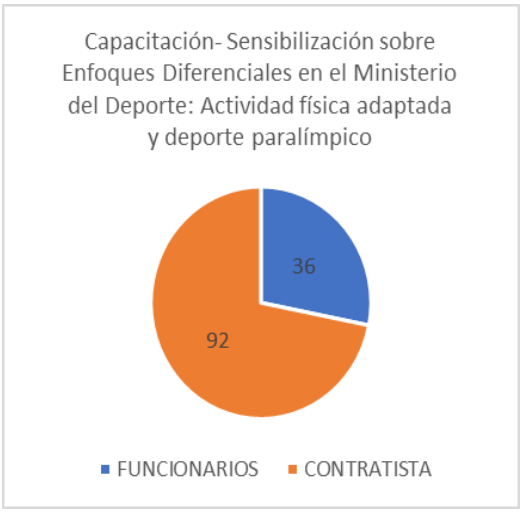
8.1.1. Adecuación de canales:

El Ministerio del Deporte ha realizado adecuación de sus canales para facilitar la interacción con los ciudadanos, así:

- Presencial: Adecuación del módulo de atención al ciudadano, con criterios de accesibilidad y privacidad.
- Virtual: Fortalecimiento de la accesibilidad web y actualización del formulario de presentación de peticiones dispuesto en la misma.
- Telefónico: Implementación de un modelo de call center del Ministerio, y de tecnología de atención remota del canal telefónico.
- Respuestas escritas: se adecuó el sistema de información con el fin de que las respuestas se expidan en formato pdf accesible, y en los lineamientos de calidad de las respuestas, ampliamente difundidos en la entidad, se establecen parámetros para dar respuesta con base en información verificada y presentada en lenguaje claro.

8.1.2. Sensibilización sobre Enfoques Diferenciales en el Ministerio del Deporte: Actividad física adaptada y deporte paralímpico- 08-09-2021

PARTICIPANTES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTA
130	36	92



8.1.3. 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 PISCIOTTI RIOS	SECRETARIA GENERAL	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
JUAN ALEJANDRO PEREA GÓMEZ	POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO
ENRIQUE E. KING GARCES	COORDINADOR	INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI
LUISA FERNANDA MORENO PADILLA	CAPACITADORA- USUARIA PERRO GUÍA	INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI

8.1.4. Capacitación sobre 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 Traba
HAROLD RENÉ GAMBA HURTADO	SECRETARIA GENERAL	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADA
MAYRA ALEJANDRA PISCIOTTI RIOS	SECRETARIA GENERAL	SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADA
JUAN ALEJANDRO PEREA GÓMEZ	DIRECIÓN DE POSICION	CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO
JORGE ENRIQUE NIÑO VELANDIA	SECRETARIA GENERAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
MAURICIO ALBERTO MANZANO CALVETE	SECRETARIA GENERAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA

8.1.5. Video protagonizado por deportista paralímpico

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

8.1.6. Solicitud de asesorías a entidades del estado.

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.	

9. ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

En la vigencia 2021 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

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-Bolivar	11 y 12 de agosto del 2021	Dirección de Inspección Vigilacia 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 Vigilacia 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 Vigilacia 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 Vigilacia 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

10. Acciones plan de mejoramiento del Grupo Interno de Trabajo - GIT Servicio Integral al Ciudadano

Para resolver las dificultades generadas por la necesidad de integración entre los dos sistemas de información de que se sirve el proceso de Servicio Integral al Ciudadano, de manera coordinada con el GIT de TIC 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 2021.

De igual manera, desde la coordinación del GIT servicio Integral al Ciudadano se realiza un monitoreo permanente de la demanda de solicitudes presentadas por los

distintos canales, con el fin de establecer si se requiere incrementar la cantidad de agentes dispuestos para la atención de canales. En 2021, este número fue de dos colaboradores de la entidad, para atender canales presenciales, telefónicos y virtuales, pese a la suspensión vigente del canal presencial.

Las distintas mejoras implementadas en el procedimiento de Recepción, trámite y respuesta a peticiones nos han permitido mejorar los tiempos de respuesta al ciudadano, mejorar la disponibilidad de los canales de atención y servicios de la entidad, y mantener un alto estándar de satisfacción de los ciudadanos.

Revisó	Harold René Gamba Hurtado / Coordinador / 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 Pisciotti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Deisy Serrato/Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	