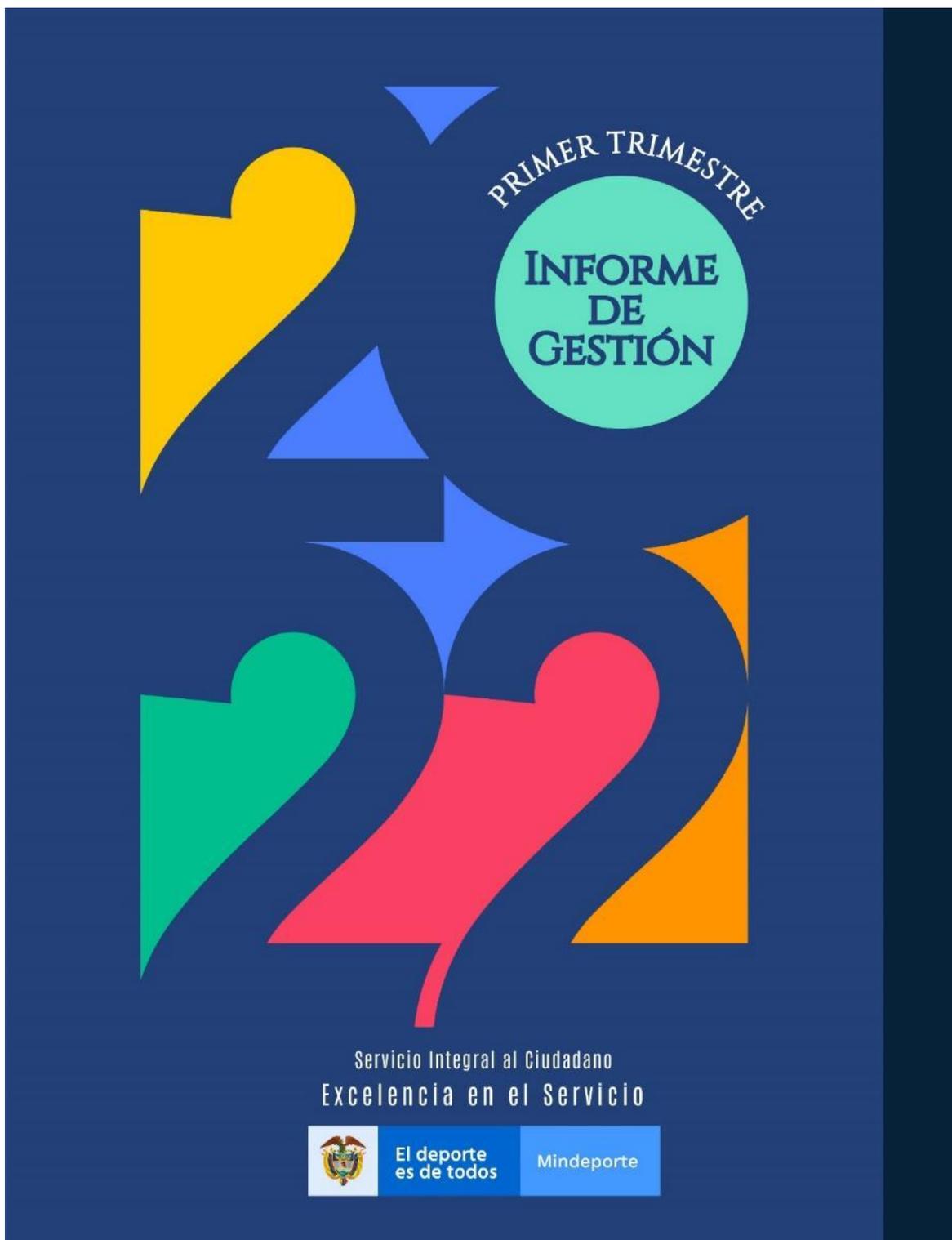




El deporte  
es de todos

Mindeporte



Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co) – Portal web [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

## **INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO**

### **Informe de Gestión Primer trimestre - 2022**

1° de enero – 31 de marzo del 2022

Publicación: 29 de abril de 2022

**Guillermo Herrera Castaño**

**Ministro del Deporte**

**Angelica 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

Juan Camilo López Grijalba – Profesional Universitario

Juan Carlos Valero Cárdenas- Contratista

Beatriz Restrepo Martínez – Contratista

Alda Fajardo Polanco - Contratista

Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista

Osman Augusto Moreno López – Contratista

**Ministerio del Deporte**

**2022**



## Contenido

TABLAS .....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1. INDICADORES ESTRATÉGICOS GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DEL PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2022 .....	7
2. ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS EN GESTIÓN DE PETICIONES .....	8
2.1. Comparativo de las peticiones presentadas entre el primer trimestre de 2022 y el Primer trimestre de 2021. ....	8
2.1.1. Observaciones.....	8
2.2. Distribución de peticiones según el canal de recepción. ....	9
2.3. Distribución por tipo de solicitud.....	10
2.4. Distribución por categorías de derecho de petición.....	11
2.5. Distribución por trámites y servicios.....	12
2.5.1. Trámites parcialmente en línea.....	12
2.5.2. OPA (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea.....	13
2.5.3. OPA (Otro procedimiento administrativo) y trámite totalmente en línea. ....	14
2.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones. ....	14
2.7. Distribución denuncias por mes. ....	15
2.8. Peticiones por dependencias. ....	16
2.9. Peticiones por estado. ....	17
2.10. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencia. ....	17
2.11. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-.....	19
2.12. Indicadores de seguimiento - Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.....	20
2.12.1. Seguimiento a peticiones de información.....	20
2.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad. ....	21
2.12.3. Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.....	22
3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ....	23
3.1. Estado de avance del indicador: 100%.....	23
4. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE .....	26
Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia .....	27



5.	MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD .....	29
5.1.	Indicador de percepción de calidad en el servicio.....	29
5.2.	Indicador percepción de calidad sobre las respuestas a las peticiones.....	29
5.3.	Indicador de percepción de calidad de los canales de atención .....	31
5.4.	Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios. ....	32
6.	RECOMENDACIONES .....	34
6.1.	Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPAs (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos. ....	34
6.2.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad. ....	34
6.3.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.....	34
6.4.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.....	34
7.	FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO .....	35
	.....	35
8.	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	36
8.1.	Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones .....	36
8.2.	#NisilencioNiviolenca – Herramienta de prevención y erradicación de las violencias basadas en género en el deporte.....	36
8.3.	Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano. ....	37
8.4.	Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano. ....	38
	ANEXO 1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES .....	40
	¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS? .....	42



## TABLAS

Tabla 1. Canales de atención.....	6
Tabla 2. Distribución de peticiones por mes.....	8
Tabla 3. Distribución de peticiones según el origen del documento .....	9
Tabla 4. Distribución por tipo de solicitud .....	10
Tabla 5. Distribución por categorías de petición.....	11
Tabla 6. Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea. ....	12
Tabla 7. Distribución por categorías de OPAs parcialmente en línea.....	13
Tabla 8. Trámite y servicio totalmente en línea. ....	14
Tabla 9. Distribución por categorías de tipos de certificaciones. ....	15
Tabla 10. Denuncias Primer trimestre 2022. ....	15
Tabla 11. Peticiones por dependencias.....	16
Tabla 12. Peticiones por estado (cerrado-en trámite) .....	17
Tabla 13. Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias. .....	17
Tabla 14. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT- Sin Trámite en línea con un porcentaje de oportunidad del 100%.....	19
Tabla 15. Informes de solicitudes de acceso a la información.....	21
Tabla 16. Indicadores niveles de atención en la entidad. ....	22
Tabla 17. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta) .....	22
Tabla 18. Principales grupos de valor de la dependencia.....	23
Tabla 19. Porcentajes de ejecución ejercicios de participación ciudadana. ....	27
Tabla 20. Ejercicios ejecutados. ....	27
Tabla 21. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.....	29
Tabla 22. Percepción general sobre las respuestas de las solicitudes.....	30
Tabla 23. Percepción de calidad sobre los canales de atención. ....	31
Tabla 24. Trámites y servicios retroalimentación ciudadana. ....	32
Tabla 25. Informe de gestión realizada durante el Primer trimestre sobre lenguaje claro. 35	
Tabla 26. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.38	
Tabla 27. Clasificación de las peticiones. ....	40
Tabla 28. Tipos de petición y sus diferentes categorías. ....	40



## 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 con enfoque diferencial, se han dispuesto, de acuerdo con la Carta de Trato Digno<sup>1</sup> vigente, los siguientes canales:

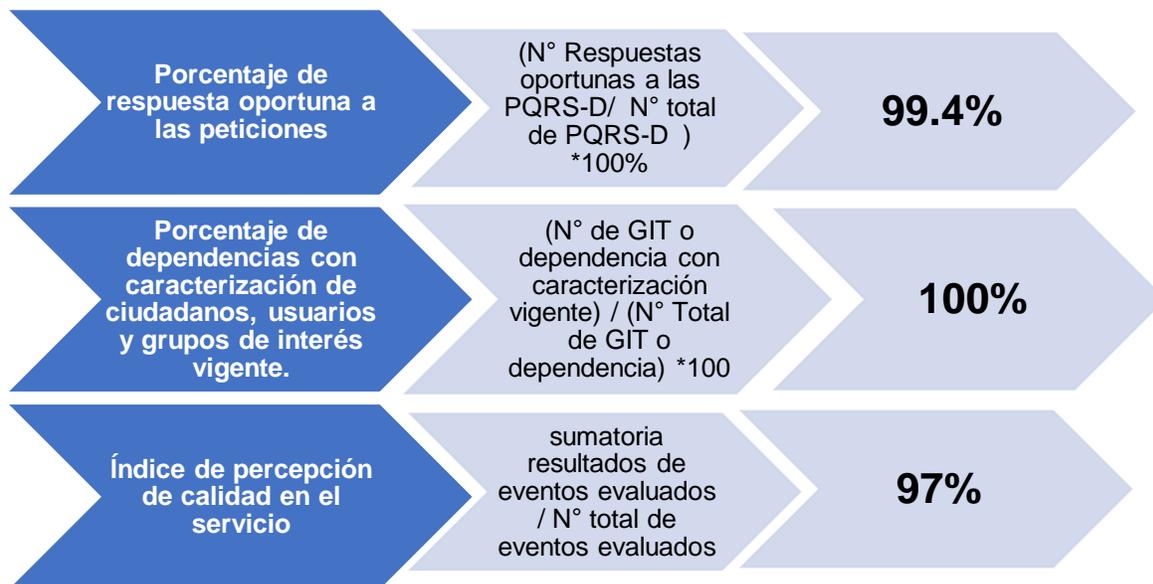
Tabla 1. Canales de atención

<b>Virtuales</b>	<b>Página Web</b>	<b><a href="http://www.mindeporte.gov.co">www.mindeporte.gov.co</a></b>
	Sistema de Gestión de Peticiones	
	Chat Institucional	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
	Correo electrónico.	
	Correo electrónico.	<a href="mailto:nisilencioniviolenia@mindeporte.gov.co">nisilencioniviolenia@mindeporte.gov.co</a>
<b>Telefónicos</b>	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 601) 2258747 (57- 601) 4377030 Ext. 1193--1195-1196-1197
	Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
<b>Presenciales</b>	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

<sup>1</sup> 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.



## 1. INDICADORES ESTRATÉGICOS GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DEL PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2022



### Principales observaciones sobre el resultado de cada indicador:

- i. El indicador de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el Primer trimestre del 2022 es del **(99.4%)** y se compara con el porcentaje de cumplimiento del Primer trimestre de la vigencia del 2021 que fue del **(92%)**, presentando una mejora de 7,4 puntos porcentuales, quedando en evidencia el buen desempeño en la gestión de dar respuesta oportuna a peticiones por cada una de las Dependencia del Ministerio.
- ii. Durante el Primer trimestre de la vigencia 2022, contamos con un indicador de caracterizaciones del **(100%)**, que se mantuvo igual en un **(100%)** para la 2021, el cual se publicó en la página web del Ministerio del Deporte.
- iii. El índice **de percepción de calidad** en el servicio es del **(97%)** que se mantuvo en el mismo nivel con relación al **(97%)** para la vigencia 2021.



## 2. ESTADISTICAS Y RESULTADOS EN GESTION DE PETICIONES

### 2.1. Comparativo de las peticiones presentadas entre el primer trimestre de 2022 y el Primer trimestre de 2021.

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

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

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, base automática con corte al viernes 22/04/2022 a las 03:26 pm. A continuación observaremos el comportamiento de las peticiones distribuidas en los meses de enero, febrero y marzo de la vigencia 2022 comparadas con el primer trimestre de la vigencia 2021.

El trámite y servicio totalmente en línea lo encontrará detallado para los meses de enero, febrero y marzo en el punto 1.5.3 y tabla número 11 de este informe.

Tabla 2. Distribución de peticiones por mes.

Distribución de peticiones por mes						
Mes	Primer trimestre 2022	%	Primer trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Enero	1013	36%	940	42%	73	8%
Febrero	931	33%	608	27%	323	53%
Marzo	902	32%	693	31%	209	30%
<b>Total</b>	<b>2846</b>	<b>100%</b>	<b>2241</b>	<b>100%</b>	<b>605</b>	<b>27%</b>

#### 2.1.1. Observaciones.

En la tabla número 4 de distribución de peticiones por mes, se hace una comparación de las peticiones recibidas durante el Primer trimestre entre la vigencia 2022 y la vigencia 2021.



De esta comparación se deduce que de un trimestre a otro la diferencia es de 605 radicados que ingresaron en la vigencia 2022, lo que nos da como resultado un porcentaje de crecimiento del **(27%)**. Se observa un mayor ingreso de peticiones durante el mes de enero del primer trimestre de la vigencia 2022, con 1013 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.

## 2.2. Distribución de peticiones según el canal de recepción.

A continuación, en la tabla de distribución de peticiones según el origen del documento, se realizó un análisis comparativo entre las vigencias 2022 y 2021. 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 en el punto 1.5.3 y tabla número 11 de este informe.

Tabla 3. Distribución de peticiones según el origen del documento

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO						
Canal	Primer trimestre 2022	%	Primer trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento



Trámite y OPA (Otro Procedimiento Administrativo) totalmente en línea	7228	72%	2595	54%	4633	179%
Sistema de Gestión de Peticiones – página web	896	9%	1264	26%	-368	-29%
Correo Electrónico contacto@mindeporte.gov.co	890	9%	528	11%	362	69%
Línea Telefónica	562	6%	189	4%	373	197%
Ventanilla única de radicación presencial	286	3%	186	4%	100	54%
Chat – página web	193	2%	60	1%	133	222%
Atención Presencial	11	0%	0	0%	11	100%
GOV.CO	7	0%	14	0%	-7	-50%
Buzón de sugerencias	1	0%	0	0%	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10074</b>	<b>100%</b>	<b>4836</b>	<b>100%</b>	<b>5238</b>	<b>108%</b>

Con el **(9%)** de las peticiones ingresadas a la entidad se evidencia que el canal más usado por los ciudadanos en el primer trimestre después del trámite y del OPA (Otro procedimiento administrativo), fue el **sistema de gestión de peticiones en 2022**. No obstante, comparándolo con la vigencia 2021 se observa una disminución del **(-29%)**. En segundo lugar, tenemos el correo electrónico con un porcentaje de crecimiento bastante considerable del **(69%)**.

Teniendo en cuenta el origen del documento, se observa un porcentaje de crecimiento en el número de radicados para la vigencia 2022 de un **(+108%)** con relación a la vigencia 2021.

El chat y la atención telefónica son herramientas que se han empezado a usar de manera extensiva y están permitiendo mantener la continuidad en el desarrollo de la gestión por parte de la entidad y principalmente por el de GIT de Servicio Integral al Ciudadano. Durante este trimestre ingresaron **562** llamadas al GIT con un porcentaje de crecimiento del **(+197%)** con relación a la vigencia 2022. El chat presentó un crecimiento del **(+222%)** con relación a la vigencia 2021.

La Ventanilla única de radicación presencial presentó un porcentaje de crecimiento del **(54%)** con relación al primer trimestre de la vigencia 2021.

La atención presencial para la vigencia 2022, presentó un aumento del **(100%)** con relación al 2021. No obstante, se hace necesario mejorar las instalaciones en las cuales se presta este tipo de atención teniendo en cuenta que se hace necesario un punto de conexión a internet para que los procesos sean más rápidos ya que a través del WIFI no se logra la eficiencia esperada.

### 2.3. 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.

Tabla 4. Distribución por tipo de solicitud

**Distribución por tipo de solicitud**

Tipo de solicitud	Primer trimestre 2022	%	Primer trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámite totalmente en línea	6581	65%	2451	51%	4130	169%
Trámites parcialmente en línea	292	3%	91	2%	201	221%
OPA (Otro procedimiento administrativo)	647	6%	144	3%	503	349%
Servicios parcialmente en línea	6	0%	7	0%	-1	-14%
Derechos de Petición	2017	20%	1343	28%	674	50%
Solicitud Certificación	485	5%	773	16%	-288	-37%
Denuncias	46	0%	27	1%	19	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10074</b>	<b>100%</b>	<b>4836</b>	<b>100%</b>	<b>5238</b>	<b>108%</b>

Se destaca para la vigencia 2022 el aumento en el tipo “Trámite totalmente en línea” con **6581** solicitudes y un porcentaje del **(+65%)** y un **crecimiento del (+169%)** con relación a la vigencia 2021.

“Trámite parcialmente en línea” con un crecimiento del **(+221%)** con relación a la vigencia 2021.

El tipo derecho de petición registra un decrecimiento del **(+50%)** al igual que la OPA (Otro procedimiento administrativo) con un **(+349%)**. 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.

**2.4. 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 Primer trimestre de las vigencias 2022 y 2021, a través del sistema de gestión documental - GESDOC.

Tabla 5. Distribución por categorías de petición

Distribución por categorías de derechos de petición		
Categorías	Primer trimestre 2022	%
Petición	930	46%
Petición de Información, copias y/o expedientes	723	36%
Consulta	241	12%
Queja	99	5%

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co) – Portal web [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



Petición de congresista	8	0,0039%
Petición gubernamental	7	0,0034%
Reclamo	6	0,0029%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	2	0,00099%
Sugerencia y/o recomendación	1	0,00049%
<b>Total</b>	<b>2017</b>	<b>100%</b>

Se observa que el total de derechos de petición que ingresaron son **930** radicados. La categoría con mayor número de radicados es la petición con un **(46%)**, seguido de la petición de información-copias y/o expedientes con el **(36%)** y **723** de las solicitudes.

## 2.5. 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 servicios<sup>2</sup>, 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 cuanto si son totalmente en línea o parcialmente en línea.

### 2.5.1. Trámites parcialmente en línea.

A continuación, se desarrolla el análisis de los trámites que fueron solicitados en el primer trimestre de la vigencia 2022 y que **ingresaron a través del sistema de gestión documental- GESDOC**.

Tabla 6. Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea.

Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea		
Categorías	Primer trimestre 2022	%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	146	50%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	25	9%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	23	8%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	22	8%

<sup>2</sup> Los servicios actualmente son denominados Otros Procedimientos Administrativos (OPAs).



Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	13	4%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	13	4%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	9	3%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	7	2%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	7	2%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	6	2%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	6	2%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	5	2%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	3	1%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	3	1%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	2	1%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>	<b>100%</b>

Se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el de “Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con **146** solicitudes y un porcentaje con relación a los demás de un **(+50%)**.

En segundo lugar, encontramos el trámite “Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones” con un **(+9%)**.

## 2.5.2. OPA (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea.

A continuación, se desarrolla el análisis de OPAs parcialmente en línea que fueron solicitados en el primer trimestre de la vigencia 2022 y que **ingresaron a través del sistema de gestión documental- GESDOC**.

Tabla 7. Distribución por categorías de OPAs parcialmente en línea.

Distribución por categorías de OPAs (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea		
Categorías	Primer trimestre 2022	%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	3	50%



Actividades de educación y prevención antidopaje	2	33%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100 %</b>

Las OPA (Otro Procedimiento Administrativo) parcialmente en línea más solicitado durante el Primer trimestre de la vigencia 2022 fue “Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica” con un **(+50%)**

### 2.5.3. OPA (Otro procedimiento administrativo) y trámite totalmente en línea.

Los trámites y la OPA (Otro Procedimiento Administrativo) en líneas son aquellos a los cuales el ciudadano puede **acceder de una forma inmediata a través de la página web del Ministerio, y obtener el certificado**. A continuación, se llevará a cabo una comparación del comportamiento del trámite y de la OPA 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 la OPA (Otro Procedimiento Administrativo) es el denominado como “Certificado de permanencia programas atleta excelencia / glorias del deporte”.

Tabla 8. Trámite y servicio totalmente en línea.

Trámite y OPA (Otro Procedimiento Administrativo) totalmente en línea				
Trámite y Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total
Trámite certificado de existencia y representación legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.	3194	2001	1386	6581
OPA (Otro procedimiento administrativo) totalmente en línea- Atleta excelencia y glorias del deporte	36	562	49	647
<b>TOTAL</b>	<b>3230</b>	<b>2563</b>	<b>1435</b>	<b>7228</b>

El mes de enero de la vigencia 2022 fue el de mayor número de solicitudes de trámites y OPA (Otro procedimiento administrativo) totalmente en línea con 3230 en total.

## 2.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.

A continuación, se relacionan las certificaciones solicitadas durante el primer trimestre de la vigencia 2022.



Tabla 9. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.

Distribución por categorías de certificaciones		
Categoría	Primer trimestre 2022	%
Certificación de contrato	278	57%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	138	28%
Otras certificaciones	36	7%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	20	4%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	11	2%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	2	0,004%
<b>Total</b>	<b>485</b>	<b>100%</b>

La certificación más solicitada durante la vigencia 2021 es la de “Certificación de contrato” con 278 radicados y un porcentaje del (57%). En segundo lugar, encontramos Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) con 138 radicados y un porcentaje del (28%).

## 2.7. Distribución denuncias por mes.

A continuación, se muestra en la tabla número 13 el total de las denuncias presentadas en la entidad durante el Primer trimestre de la vigencia 2022.

Tabla 10. Denuncias Primer trimestre 2022.

Denuncias presentadas durante el primer trimestre 2022					
Tipos	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Caso de Violencia basada en género en el Deporte <sup>3</sup>	0	0	3	3	7%
Denuncias	5	15	23	43	93%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

El total de denuncias presentadas durante el primer trimestre fue de 46 radicados. Se observa que en el mes de marzo de la vigencia 2022, se presentaron la mayor cantidad de denuncias.

Como algo novedoso para este trimestre, encontramos incluido en el informe como tipo de denuncia, **Los casos de violencia basada en Género en el deporte**, donde el Ministerio del Deporte a desarrollado diferentes actividades con el objetivo de prevenir, atender y erradicar las violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre. #NisilencioNiviolenca

<sup>3</sup> Tipología implementada a partir del 1° de marzo de 2022, de conformidad con el Protocolo de prevención y atención de las violencias basadas en género en el deporte, disponible en el siguiente enlace: [https://www.mindeporte.gov.co/recursos\\_user/2022/Viceministerio/Marzo/PROTOCOLO\\_PARA\\_LAS\\_VIOLENCIAS\\_BASADAS\\_EN\\_GE%CC%81NERO\\_EN\\_EL\\_DEPORTE.pdf](https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2022/Viceministerio/Marzo/PROTOCOLO_PARA_LAS_VIOLENCIAS_BASADAS_EN_GE%CC%81NERO_EN_EL_DEPORTE.pdf)



## 2.8. 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 Primer trimestre de las vigencias 2022 y 2021.

Tabla 11. Peticiones por dependencias

Distribución de peticiones por dependencia						
Dependencia	2022	%	2021	%	Diferencia	% Crecimiento
SECRETARÍA GENERAL	1345	13%	1265	26%	80	6%
DIRECCIÓN DE IVC	783	8%	454	9%	329	72%
OFICINA JURÍDICA	72	1%	57	1%	15	26%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	217	2%	104	2%	113	109%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	20	0%	27	1%	-7	-26%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	196	2%	154	3%	42	27%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	100	1%	100	2%	0	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	32	0%	10	0%	22	220%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	13	0%	10	0%	3	30%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	22	0%	28	1%	-6	-21%
DESPACHO DEL MINISTRO	46	0%	32	1%	14	44%
<b>Total</b>	<b>2846</b>	<b>28%</b>	<b>2241</b>	<b>46%</b>	<b>605</b>	<b>27%</b>
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	7228	72%	2595	54%	4633	179%
<b>Total general</b>	<b>10074</b>	<b>100%</b>	<b>4836</b>	<b>100%</b>	<b>5238</b>	<b>108%</b>

De acuerdo con la distribución de peticiones por dependencia, la de mayor número de solicitudes recibidas es la Secretaría General, con **1348** radicados para el Primer trimestre de la vigencia 2022, superando el mismo trimestre de la vigencia 2021 en un **(+7%)**.

En segundo lugar, se encuentra la Dirección de IVC, con 783 solicitudes, superando el mismo trimestre de la vigencia 2020 en un **(+72%)**



## 2.9. 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 al 31-03-2022 y de acuerdo con los resultados y alcances de la verificación realizada a la situación de las peticiones con corte al viernes 22/04/2022 a las 03:26 pm. Número de base descargada 2022425-1526.

Tabla 12. Peticiones por estado (cerrado-en trámite)

Petición por Estado						
Estado	Primer trimestre 2022	%	Primer trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrado	2799	98%	2081	93%	718	35%
En trámite	47	2%	160	7%	-113	-71%
<b>Total general</b>	<b>2846</b>	<b>100%</b>	<b>2241</b>	<b>100%</b>	<b>605</b>	<b>27%</b>

Para el Primer trimestre de la vigencia 2022, se observa un aumento en la cantidad de radicados con relación a la vigencia del 2021 con un **(27%)** en peticiones cerradas y también se observa un aumento en las peticiones en trámite con relación a la vigencia 2021.

Como acciones de mejora se llevaron a cabo capacitaciones sobre trámite y gestión a peticiones, haciendo énfasis en las peticiones que están en trámite y por fuera de los términos de ley, con 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.

## 2.10. 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 10074 peticiones presentadas en la entidad durante el Primer trimestre de la vigencia 2022 y es importante resaltar que para este análisis se tiene en cuenta el dato del trámite y la OPA (Otro Procedimiento Administrativo) totalmente en línea.

Tabla 13. Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias.



Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias										
DEPENDENCIA	Total PQRS 2022	DT 2022	FT 2022	NR	Cumplimiento 2022	Total PQRS 2021	FT 2021	NR	Cumplimiento 2021	% Variación
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	217	217	0	0	100%	104	2	0	98%	2%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	22	22	0	0	100%	28	5	0	82%	18%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	20	20	0	0	100%	27	1	0	96%	4%
DIRECCIÓN DE IVC	783	780	3	0	99,4%	454	0	0	100%	-1%
SECRETARÍA GENERAL	1344	1331	14	0	99%	1265	324	0	0%	99%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	100	94	6	0	94%	100	27	0	73%	21%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	197	184	12	1	93%	154	21	0	86%	7%
OFICINA JURÍDICA	72	67	5	0	93%	57	3	0	570%	-477%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	13	12	1	0	92%	10	0	0	100%	-8%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	32	29	1	2	91%	10	0	0	100%	-9%
DESPACHO DEL MINISTRO	46	39	6	0	85%	32	3	0	91%	-6%
<b>TOTAL</b>	<b>2846</b>	<b>2795</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>98%</b>	<b>2241</b>	<b>386</b>	<b>0</b>	<b>83%</b>	<b>16%</b>
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	7228	7228	0	0	100%	2595	0	0	100%	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10074</b>	<b>10023</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>99%</b>	<b>4836</b>	<b>386</b>	<b>0</b>	<b>92%</b>	<b>8%</b>

Convenciones  
DT: Dentro de términos  
FT: Fuera de términos  
NR: No requiere respuesta

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.

El porcentaje de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el **Primer trimestre del 2022 es del 99.4%** y se compara con el porcentaje de cumplimiento de la vigencia del 2021 que fue del **(92%)**. 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

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co) – Portal web [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## 2.11. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT-

A continuación, se mostrarán las peticiones que están por fuera de términos y dentro de términos desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT- y el trámite y servicio totalmente en línea, teniendo en cuenta el total que son 10074 peticiones presentadas en la entidad durante el Primer trimestre de la vigencia 2022 y es importante resaltar 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 (99%-95%), se encuentran resaltados en color amarillo. Los GIT que se encuentran por debajo del 95% se consideran críticos, y se encuentran resaltados en color rojo.

Tabla 14. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT- Sin Trámite en línea con un porcentaje de oportunidad del 100%.

Dirección/ GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	No requiere	Total General	% Oportunidad
<b>TOTAL DESPACHO DEL MINISTRO</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>85%</b>
DESPACHO DEL MINISTRO	12	5	0	17	71%
GIT COMUNICACIONES	4	0	0	4	100%
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	23	2	0	25	92%
<b>TOTAL DESPACHO DEL VICEMINISTRO</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	22	0	0	22	100%
<b>TOTAL DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO</b>	<b>217</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	17	0	0	17	100%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	4	0	0	4	100%
GIT DEPORTE ESCOLAR	86	0	0	86	100%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	27	0	0	27	100%
GIT RECREACIÓN	5	0	0	5	100%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS NACIONALES	78	0	0	78	100%
<b>TOTAL DIRECCIÓN DE IVC</b>	<b>780</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>783</b>	<b>99.61%</b>
DIRECCIÓN DE IVC	7	0	0	7	100%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	36	0	0	36	100%
GIT DEPORTE AFICIONADO	668	3	0	671	99.55%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	69	0	0	69	100%
<b>TOTAL DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO</b>	<b>184</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>198</b>	<b>93%</b>
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	41	2	0	43	95%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	14	0	0	14	100%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	51	6	0	57	89%



GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	9	1	0	10	90%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	13	1	0	14	93%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	21	1	0	22	95%
GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	34	2	1	37	92%
GIT CONTRATACION	1	0	0	1	100%
<b>TOTAL DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL</b>	<b>94</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>94%</b>
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	11	0	0	11	100%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	25	2	0	27	93%
GIT INFRAESTRUCTURA	58	4	0	62	94%
<b>TOTAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>92%</b>
GIT DE SEGUIMIENTO	10	1	0	11	91%
GIT PLANEACION Y GESTION	1	0	0	1	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0	0	1	100%
<b>TOTAL OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO	20	0	0	20	100%
<b>TOTAL OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>91%</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	29	1	2	32	91%
<b>TOTAL OFICINA JURÍDICA</b>	<b>67</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>93%</b>
OFICINA JURÍDICA	67	5	0	72	93%
<b>TOTAL SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>1331</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>1343</b>	<b>99.1%</b>
GIT CONTRATACIÓN	260		0	260	100%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6	4	0	10	60%
GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	6	0	0	6	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	798	0	0	798	100%
GIT TALENTO HUMANO	43	3	0	46	93%
GIT TESORERÍA	212	3	0	215	99%
GIT TICS	2	0	0	2	100%
SECRETARÍA GENERAL	4	2	0	6	67%
<b>Total General</b>	<b>2795</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>2846</b>	<b>98%</b>
Trámite y OPA totalmente en línea	7228	0	0	7228	100%
<b>Total General</b>	<b>10023</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>10074</b>	<b>99%</b>

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Resolución 1747 de 2021, en el marco del proceso de seguimiento se establecerán mecanismos de control y mejora de la oportunidad y calidad de las respuestas, tanto a nivel general como dirigidos específicamente a las dependencias que presenten resultados por debajo del parámetro de tolerancia con relación a la oportunidad de las respuestas (95%).

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

### 2.12.1. Seguimiento a peticiones de información.

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co) – Portal web [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



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

Tabla 15. Informes de solicitudes de acceso a la información.

<b>Informes de solicitudes de acceso a información</b>	<b>Cantidad</b>
Número de peticiones de información recibidas	<b>326</b>
Traslados por competencias a otras entidades	<b>9</b>
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	<b>5,43 días</b>
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	<b>4</b>
peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	<b>0</b>

\*El tiempo promedio 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 **5,43**.

\*\***Las opciones para negar la información fueron:** La información no reposa en la entidad y la información es pública reservada. (2) son de negación de acceso a la información pública ya que la información no reposa en la entidad y (2) es pública reservada de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.

**Observación:** 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 31-03-2022 y de acuerdo con los resultados y alcances de la verificación realizada a la situación de las peticiones con corte al viernes 22/04/2022 a las 03:26 pm. Número de base descargada 2022425-1526.

## 2.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.

El Ministerio del Deporte estableció, mediante la Resolución 1757 de 2021, los niveles de atención de las peticiones recibidas, siendo el primer nivel el relativo a la orientación general acerca de la entidad y del Sistema Nacional del Deporte, nivel de atención que estará a cargo del GIT Servicio Integral al Ciudadano. Adicionalmente, se mide el número de solicitudes tramitadas totalmente en línea.

En un segundo nivel de atención, se responden aquellas peticiones generales sobre las que exista un criterio previamente definido por la entidad, y los reclamos y sugerencias que no sean de competencia de otras dependencias, las cuales se resuelven directamente por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.

En un tercer nivel de atención, se responderán aquellas peticiones que requieren un análisis técnico o jurídico para su respuesta, las cuales deberán ser remitidas a la respectiva dependencia, conforme al contenido de la solicitud.



Medir el indicador de peticiones atendidas en los diversos niveles de atención permite a la entidad establecer el volumen de peticiones que a través de su trámite en línea o por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, no generan carga de trabajo adicional a las dependencias, reduciendo además el tiempo promedio de atención.

Tabla 16. Indicadores niveles de atención en la entidad.

ÍTEM	CANTIDAD
<b>Peticiones en el periodo</b>	<b>10.074</b>
<b>1er nivel de atención</b>	<b>7.948</b>
• solicitudes totalmente en línea	7.228
• canales presenciales, telefónicas y vía chat	723
<b>2do nivel de atención</b>	<b>66</b>
<b>3er nivel de atención</b>	<b>2.070</b>
<b>Indicador de niveles de atención 1 y 2*</b>	<b>79.58%</b>

\***Indicador de niveles de atención 1 y 2:** resulta del 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.

### 2.12.3. Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.

Para el Primer trimestre de la vigencia 2022, 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 31-03-2022 y de acuerdo con los resultados y alcances de la verificación realizada a la situación de las peticiones con corte al viernes 22/04/2022 a las 03:26 pm. Número de base descargada 2022425-1526.

Tabla 17. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta)

Seguimiento a respuesta oportuna	Cantidad	%
Verificado con respuesta en GESDOC.	2799	98%
Requiere segunda verificación.	47	2%
No tiene respuesta en GESDOC		
Sin verificar	0	0
<b>Total</b>	<b>2846</b>	<b>100%</b>



### 3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

#### 3.1. Estado de avance del indicador: 100%

Este indicador surge del número de GIT o dependencias con caracterización vigente, con relación al número Total de GIT y oficinas responsables de caracterizar a sus grupos de valor, de acuerdo al procedimiento establecido.

Durante el Primer trimestre de la vigencia 2022 el resultado del indicador es el 100%; resultante del cumplimiento de la totalidad de los grupos responsables de caracterizar a los grupos de valor con los que interactuaron durante la vigencia 2021. Las caracterizaciones se encuentran publicadas en la página web del Ministerio.

Todos los informes se encuentran publicados con sus respectivas infografías en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/caracterizacion-usuarios/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2020>

A su vez, el GIT de Servicio Integral al Ciudadano ha ejecutado actividades para el desarrollo de los ejercicios de caracterización del año 2021 (los cuales se elaboran en la vigencia 2022), a saber:

- ✓ Por medio de memorandos dirigidos a cada uno de los coordinadores de los GIT y a los jefes de las oficinas responsables de caracterizar a sus grupos de valor, se informó sobre el inicio del proceso de caracterización y se expusieron consideraciones sobre la importancia que revisten este tipo de informes para la toma de decisiones informadas por parte de las áreas estratégicas del Ministerio.
- ✓ Cada uno de los grupos responsables de realizar ejercicios de caracterización designaron a uno de los miembros de su equipo de trabajo como líder de su respectivo informe. En total, se desarrollarán 30 ejercicios de caracterización.
- ✓ El GIT Servicio Integral al Ciudadano se reunió con cada uno de los líderes designados para realizar el ejercicio de caracterización. Se revisaron los informes que los grupos habían presentado en vigencias anteriores, y se presentaron propuestas sobre las variables de segmentación que se tendrán en cuenta durante la presente vigencia.
- ✓ Se tiene previsto publicar Treinta (30) informes de caracterización en el mes de julio de 2022, por parte de dependencias descritas a continuación:

A continuación, se presenta una relación síntesis de los grupos de valor con los que interactúa actualmente cada uno de los GIT y dependencias de la entidad:

*Tabla 18. Principales grupos de valor de la dependencia.*



PRINCIPALES GRUPOS DE VALOR POR DEPENDENCIA		
Dependencia	Grupos Internos de Trabajo que la conforman	Grupos de Valor
Despacho del Ministro	G.I.T Comunicaciones	Medios de Comunicación, Periodistas independientes, usuarios de las redes sociales (facebook, instagram, twitter), usuarios de la página web.
	G.I.T Organización Nacional Antidopaje	Atletas profesionales y en formación, entrenadores deportivos, estudiantes de programas asociados con la educación física y deporte, cuerpos médicos deportivos, dirigentes deportivos, entre otros.
Secretaría General	G.I.T Gestión Financiera y Presupuestal	Personas naturales y jurídicas que establecen relaciones contractuales con el Ministerio del Deporte, funcionarios del Ministerio del Deporte, la ciudadanía interesada y/o beneficiaria de la oferta institucional, organismos del Sistema Nacional del Deporte (SND).
	G.I.T Gestión Administrativa	
	G.I.T Talento Humano	
	G.I.T Tesorería	
	G.I.T Servicio Integral al Ciudadano	
	G.I.T Tecnología de la Información y las G.I.T Contratación	
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	G.I.T Deporte Rendimiento Convencional	Organismos del Sistema Nacional del Deporte (SND); atletas profesionales (alto rendimiento) y en formación, Glorias del deporte nacional, dirigentes deportivos, cuerpos médicos deportivos, entrenadores, metodólogos, entre otros.
	G.I.T Deporte Rendimiento Paralímpico	
	G.I.T Ciencias Aplicadas al Deporte (CCD)	
	G.I.T Programas y Proyectos Deportivos	
	G.I.T Juegos y Eventos Deportivos	
	G.I.T Desarrollo Psicosocial	
Dirección de Fomento y Desarrollo	G.I.T Recreación	Personas naturales pertenecientes a todas las etapas del ciclo vital: primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultos y adultos mayores. a quienes se garantiza el acceso al deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre a través de los programas y proyectos liderados por la dependencia.
	G.I.T Deporte Escolar	
	G.I.T Actividad física	
	G.I.T Deporte Social Comunitario	
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	G.I.T Deporte Profesional	Personas Jurídicas que conforman el Sistema Nacional del Deporte (SND), tales como: Federaciones, Ligas y Clubes deportivos (profesionales y aficionados). Dirigentes deportivos, organismos de control, entre otros.
	G.I.T Deporte Aficionado	
	G.I.T Actuaciones Administrativas	
Dirección de recursos y herramientas del Sistema Nacional del Deporte	G.I.T Laboratorio Control al Dopaje	Personas jurídicas nacionales e Internacionales que pertenecen al sector deporte; Deportistas de alto rendimiento, entrenadores, metodólogos. Entidades territoriales, Institutos departamentales de deporte.
	G.I.T Centro de Alto Rendimiento	
	G.I.T Infraestructura	



OFICINAS		
Oficina Asesora de Planeación	G.I.T Planeación y Gestión	Personas naturales que interactúan por medio del sistema de Peticiones de la entidad, personas jurídicas pertenecientes al Sistema Nacional del Deporte (SND), Congreso de la República, organismos de Control, las otras dependencias internas del Ministerio del Deporte.
	G.I.T De Seguimiento	
	G.I.T De Gestión del Conocimiento e Innovación	
Oficina Asesora Jurídica		Ciudadanos, ciudadanas y personas jurídicas que allegan peticiones cuya resolución implica el conocimiento y la interpretación de la normatividad que rige la gestión del Ministerio del Deporte.
Oficina de Control Interno Disciplinario		Personas naturales que a nombre propio o de un tercero pueda interponer una petición, queja y/o denuncia ante la Oficina de Control Interno; anónimos. Personas jurídicas como los Organismos de Control fiscal y disciplinario, entidades pertenecientes a la Rama judicial y organismos del Sistema Nacional del Deporte (SND).



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

Durante el Primer trimestre de la vigencia 2022 se han efectuado las siguientes acciones en materia de Participación Ciudadana:

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

Este indicador surge del número de ejercicios de participación ciudadana desarrollados en el año, con corte al cierre del trimestre, en relación con el número de ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de participación ciudadana de la vigencia.

Durante el primer trimestre de 2022 se han efectuado las siguientes acciones en materia de Participación Ciudadana:

1. Se diseñó el informe de gestión anual de la Participación Ciudadana 2021, incluyendo:
  - 1.1. la información de los ejercicios de participación ciudadana que efectivamente se ejecutaron;
  - 1.2. los logros alcanzados por la entidad con los diferentes escenarios,
  - 1.3. los grupos de valor involucrados,
  - 1.4. las recomendaciones recibidas durante los ejercicios de participación, los aspectos por mejorar, así como, las buenas prácticas en materia de participación ciudadana que se identifican como fortaleza en la entidad. Este informe se publicó en la página web de la entidad.
2. Se conformó el equipo líder de la gestión de la participación ciudadana en la entidad para poner en marcha la formulación de la estrategia de participación ciudadana 2022, así como su ejecución y reporte de información.
3. Se capacitó al equipo líder de participación ciudadana en materia de participación ciudadana.
4. Se realizaron mesas de trabajo con todas las dependencias de la entidad y producto de ello se formuló la estrategia de participación ciudadana 2022, la cual se sometió a consulta ciudadana desde el 18 de marzo al 1 de abril de 2022 y posterior aprobación por el comité de gestión y desempeño en sesión No.3 del 12 de abril de 2022.

La estrategia puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/participacion-ciudadana/estrategia-participacion-ciudadana/2022>

5. Seguimiento al cumplimiento de la estrategia de participación ciudadana 2022.



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

- 1. Formula indicador:**  $(N^{\circ} \text{ de ejercicios de participación ciudadana desarrollados}) / (N^{\circ} \text{ de ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia}) * 100$
- Avance primer trimestre: **13%**
- Avance acumulado: **13%**
- Descripción del avance: De los 41 ejercicios de participación programados en la estrategia de participación ciudadana 2022, se ha ejecutado un total de once (11) de los ejercicios programados, ocho (8) de ellos de forma parcial, lo que corresponde a un avance de ejecución de la estrategia de participación para el primer trimestre del 13.

Tabla 19. Porcentajes de ejecución ejercicios de participación ciudadana.

	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios
1 TRIMESTRE	13%	3 al 100%, 1 al 50% ,6 al 25% y 1 al 33%
TOTAL ACUMULADO	13%	

Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

Tabla 20. Ejercicios ejecutados.

No.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable	Avance cuantitativo
1	I.V.C en las Regiones/ Regularización de Ligas Deportivas	Establecimiento o modificación de trámites y servicios	Grupo Interno de Deporte profesional	25%
2	Curso Virtual en Administración Deportiva	Capacitación	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	25%
8	Socialización de lineamientos técnicos y administrativos para la ejecución del programa "Escuelas Deportivas para Todos".	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar	50%
18	Socialización de la oferta del programa Deportes +, de los Juegos y eventos del GIT Deporte Social comunitario.	Toma de decisiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Social Comunitario	25%
20	Divulgación metodología de ejecución sector paralímpicos	Capacitación	GIT Deporte de Rendimiento Paralímpico	100%
26	Foro de socialización divulgación de proyectos	Control y rendición de cuentas	GIT Infraestructura	25%



No.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable	Avance cuantitativo
	de infraestructura y conformación de veeduría ciudadana			
27	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2022	Definición de planes de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	100%
37	Colaboratorio Nuevas Tendencias	Diseño de lineamientos de temáticas misionales	Despacho viceministra	33%
38	Divulgación del protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias por motivos de género en el deporte.	Capacitación	Despacho viceministra	25%
39	Consulta Pública de proyectos normativos del Ministerio del Deporte	Construcción de normatividad	Oficina Asesora Jurídica	25%
41	Consulta ciudadana a la estrategia de Participación Ciudadana 2022	Definición de planes de la entidad	GIT Servicio Integral al Ciudadano	100%



## 5. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

### 5.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.

En el primer trimestre del 2022 se recibieron (3) 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.

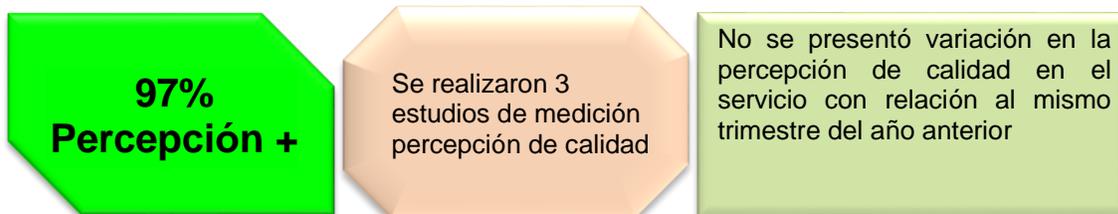


Tabla 21. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
IPC III Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunes 2021- Cartagena	GIT Deporte Social Comunitario	Cartagena-Bolívar	Febrero	publicado	95%
IPC Capacitación en gestión de peticiones y manejo de GESDOC.	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Marzo	publicado	99.5%
IPC evento académico de la estrategia fuertemente activos modalidad entrenamiento funcional	GIT Actividad Física.	Virtual	Marzo	publicado	97%

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:



**82%**  
**Percepción +**

Se diligenciaron 86 encuestas

Se evidencia un **aumento** en la percepción positiva del **9%**, pasando de **73%** en trimestre del año anterior al **82%** en el actual.

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 de cada uno de los atributos.

Tabla 22. Percepción general sobre las respuestas de las solicitudes

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%
<b>PERCEPCION GENERAL</b>	55%		27%		9%		9%	
	<b>82%</b>				<b>18%</b>			

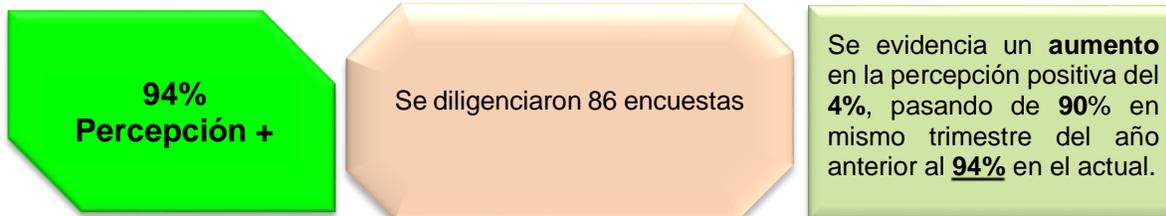
Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

**Observaciones:** Para primer trimestre 2022 observa un aumento en la percepción positiva frente a las respuestas del **82%**

**Acciones de mejora:** Se hace necesario diseñar una estrategia que permita fortalecer la calidad de las respuestas, tanto en términos de integridad 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, con base en las 86 encuestas diligenciadas por los ciudadanos, de las cuales 59 fueron a través del canal correo electrónico, 25 en el portal web, 1 en la línea telefónica, 1 en la ventanilla única de correspondencia.

Tabla 23. Percepción de calidad sobre los canales de atención.

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción 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	100%	0%
	La identificación y facilidad para llegar a la dependencia	100%	0%
	Las señalizaciones internas y externas de la dependencia	100%	0%
	El espacio destinado para la atención al ciudadano	100%	0%
	Tiempo de espera	100%	0%
	Tiempo de atención	0%	100%
	<b>PERCEPCION GENERAL</b>		<b>88%</b>

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Portal web sistema de gestión de peticiones	Acceso al módulo de gestión de peticiones del portal web del Ministerio	96%	4%
	Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	92%	8%
	El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	96%	4%
	<b>PERCEPCION GENERAL</b>	<b>95%</b>	<b>5%</b>

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC



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

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

**Observaciones:** Para el primer trimestre de 2022 se evidencia una percepción general positiva frente a la atención por los diversos canales de atención del **94%**.

Cumpliendo así con los estándares generales de calidad, que deben superar el **90%**.

**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.

### Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana:

Durante el primer trimestre de 2022 diligenciaron la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios 7 ciudadanos luego de recibir respuesta a los siguientes trámites y/o servicios:

Tabla 24. Trámites y servicios retroalimentación ciudadana.

Tipo de solicitud	Categoría	%
Trámite	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	40%
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	40%
	Inclusión al Programa Glorias del Deporte	20%

Los resultados muestran que de los 10 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (el 80%) corresponde a los trámites de Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales y otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales.

## 5.4. Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.

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

Ministerio del Deporte

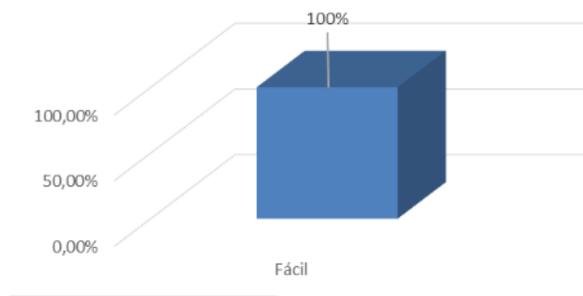
Av. 68 N° 55-65 (571) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co) – Portal web [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

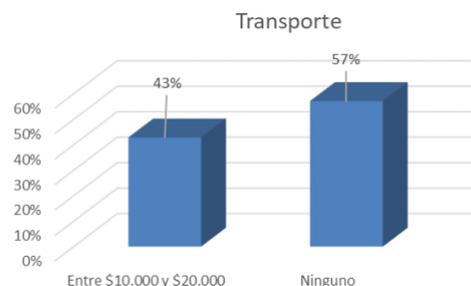
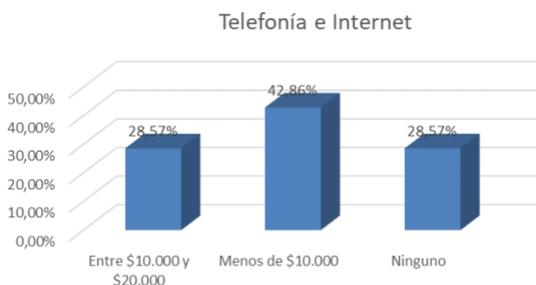


### Su trámite en el Ministerio resultó



El 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta mencionan que le fue fácil realizar el trámite. Adicionalmente, se les preguntó a los ciudadanos lo siguiente: **¿Considera que alguno de los requisitos solicitados para su trámite es innecesario?** El 100% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta considera que los requisitos solicitados para los trámites son necesarios.

También 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 14% más de \$20.000.



## 6. RECOMENDACIONES

### 6.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPAs (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos.

Teniendo en cuenta la información obtenida de la base automática con corte al viernes 22/04/2022 a las 03:26 pm. Número de base descargada 2022425-1526, 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.

### 6.2. 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

### 6.3. 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.

### 6.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

En el periodo reportado no se recibieron recomendaciones de los ciudadanos en este sentido. Para llegar a medir esta información es necesario desarrollar una base de datos que permita analizar y medir la racionalización del empleo de los recursos disponibles, la cual se alimentará de la información proveniente de las siguientes fuentes: - Encuestas basadas en ejercicios de la racionalización del empleo de los recursos disponibles.



## 7. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

De acuerdo con el plan operativo de la vigencia 2022, se desarrollaron las siguientes actividades:

Tabla 25. Informe de gestión realizada durante el Primer trimestre sobre lenguaje claro.

Actividades Primer Trimestre 2022 en Lenguaje Claro	Fecha	Actas
Se realizó laboratorio de simplicidad- Lenguaje claro con la ficha del trámite "Certificado de permanencia al programa glorias del deporte/ Atleta excelencia" <sup>4</sup>	14/10/2021	SIC-SI
Publicación de la infografía con los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro	14-02-2022	
Publicación de la infografía explicando como inscribirse al curso de Lenguaje claro.	14-02-2022	

**1. Ponte en los zapatos del ciudadano**  
Ten en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.

**2. Haz una lista de ideas que esperas transmitir**  
Organízalas en orden lógico y planea el recorrido.

**3. Organiza el texto por pasos**  
Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento.

**4. Las frases deben ser cortas**  
No más de 20 palabras (la memoria a corto plazo no retiene más, cuando se llega al final, no se recuerda el principio).

**5. Usa un lenguaje cercano**  
Habla en primera persona. Las comunicaciones del estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano.

**6. Evita los legalismos**  
Adicionalmente, las dobles negaciones y el tono imperativo. Usa un lenguaje simple, directo y humano.

**7. Evita la solemnidad**  
El lenguaje debe acercarse al ciudadano al Estado.

**8. No abuses de las siglas y los signos de puntuación**  
Por ovias que a te parezcan.

**9. Piensa en imágenes**  
Usa ayudas visuales para indicar lo más relevante.

**10. Revisalo**  
Verifica que el documento cumpla con todos los pasos y luego ponlo a prueba.

GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA

[Haz clic aquí](#)

**¿Cómo inscribirte en la Escuela Virtual DNP?**

El GIT Servicio Integral al Ciudadano te invita a inscribirte y realizar el curso de Lenguaje Claro.

**Paso 1:** Ingresar a [escuelavirtual.dnp.gov.co](http://escuelavirtual.dnp.gov.co). Busca **Escuela Virtual DNP** en tu explorador.

**Paso 2:** En la parte superior derecha de la pantalla, da clic en "Acceder".

**Paso 3:** Crea una cuenta nueva en "Registrarse como usuario". Luego da clic en "Crear nueva cuenta".

**Paso 4:** Recuerda registrar tu número de cédula correctamente para obtener certificación del curso de Lenguaje Claro.

**Paso 5:** Da clic en "Crear cuenta". Una vez recibas en tu correo la confirmación del registro, podrás acceder a toda la oferta de cursos virtuales que en este caso es de vital importancia ingresar al curso de "Lenguaje Claro".

**Clic aquí**

**Si ya estas inscrito sigue los siguientes pasos:**

En el Ministerio del Deporte buscamos brindar un lenguaje claro para llegar a toda la ciudadanía.

**Paso 1:** Ingresar a [escuelavirtual.dnp.gov.co](http://escuelavirtual.dnp.gov.co). Busca **Escuela Virtual DNP** en tu explorador.

**Paso 2:** En la parte superior derecha de la pantalla, da clic en "Acceder".

**Paso 3:** Ingresar tu nombre de usuario y contraseña para acceder.

**Paso 4:** Revisa y ubica el curso de Lenguaje Claro.

**Paso 5:** Insíscríbete en el curso de Lenguaje Claro en la opción "Matricularme ahora" y empieza a cumplir tus metas.

<sup>4</sup> el 07-04-2022 con la participación de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, la Oficina de Asesora de Planeación, El GIT servicio Integral al Ciudadano y los invitados Oscar Sanchez Gloria del Deporte en motonáutica, Jose Yery Gloria del Deporte en fútbol de salón, Álvaro Galvis Gloria del Deporte en paracycling, Duván Camilo Cely Cely Atleta Excelencia del deporte de la boccia, Euclides Grisales Atleta Excelencia del deporte de la boccia, Uber Cuero Atleta Excelencia de la disciplina deportiva de lucha y Nikol Pencue Atleta Excelencia de la disciplina deportiva de Judo

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co) – Portal web [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## 8. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

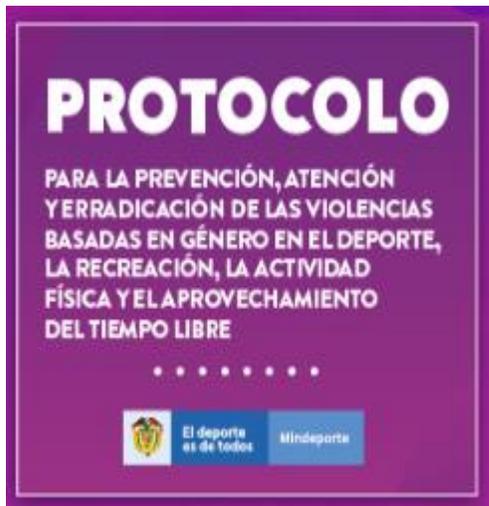
### 8.1. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.

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:

- a. 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.
- b. Capacitación en Respuesta oportuna a peticiones, manejo del GESDOC y asuntos legales, dirigida a servidores públicos y contratistas de la entidad, con énfasis en quienes tienen responsabilidades en direccionamiento, asignación, trámite y respuesta a peticiones, y priorizando a las direcciones en las cuales se han detectado mayores necesidades de mejora tanto en oportunidad como en calidad de las respuestas.
- c. 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.

### 8.2. #NisilencioNiviolenca – Herramienta de prevención y erradicación de las violencias basadas en género en el deporte.

El Ministerio del Deporte identificó la necesidad de crear un protocolo de violencias basadas en género como resultado de un análisis de la problemática su impacto y los imaginarios sociales que existen en torno a los roles y estereotipos de género dentro del sector.



El protocolo es el documento guía para garantizar una participación segura y equitativa en el sector, articulando acciones que promuevan espacios deportivos incluyentes, libre de violencias y discriminación<sup>5</sup>.

El protocolo cuenta con distintas estrategias de detección, sensibilización y difusión. El equipo contra las violencias basadas en género en el deporte, recibirán las situaciones reportadas a través de los canales de atención para ofrecer orientación psicológica y asesoría jurídica inicial, brindando información sobre autoridades competentes.

El Ministerio del Deporte, ente rector del sector deporte, recreación, actividad física y aprovechamiento del tiempo libre, implementará estrategias de prevención, atención y erradicación de violencias basadas en género que deberán ser adoptadas por las entidades públicas que lo conforman en todos sus niveles administrativos, así como por todos los organismos deportivos y demás entidades que componen el Sistema Nacional del Deporte a lo largo del territorio nacional, realizando capacitaciones y actividades de sensibilización.

Se puede solicitar orientación y acompañamiento ante una situación de violencia basada en género en el deporte (física, sexual, psicológica y/o patrimonial), a través de los canales de atención como lo son la página web [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co) y el correo electrónico [Nisilencioniviolenca@mindeporte.gov.co](mailto:Nisilencioniviolenca@mindeporte.gov.co), a través de la Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte. 57) 01 8000 11 40 60, o a través del chat de atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.



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

Mediante un oficio, allegado en noviembre del año 2021, el DANE solicitó al Ministerio del Deporte implementar la “Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional” en la producción de estadísticas de la entidad. Esto implica

<sup>5</sup> Acceso al protocolo a través del código QR o del link: [https://www.mindeporte.gov.co/recursos\\_user/2022/Viceministerio/Marzo/PROTOCOLO\\_PARA\\_LAS\\_VIOLENCIAS\\_BASADAS\\_EN\\_GE%CC%81NERO\\_EN\\_EL\\_DEPORTE.pdf](https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2022/Viceministerio/Marzo/PROTOCOLO_PARA_LAS_VIOLENCIAS_BASADAS_EN_GE%CC%81NERO_EN_EL_DEPORTE.pdf)



propender por la generación de datos desagregados e inclusivos, que den cuenta de la diversidad de los grupos poblacionales con los que interactúa la entidad, según género, ciclo vital, etnia, discapacidad entre otras variables.

En consecuencia, el GIT Servicio Integral al Ciudadano, que de acuerdo a la resolución 2359 de 2019, funge como líder del proceso de caracterización en la entidad, ha emprendido la modificación del procedimiento actual de Caracterización (SI-PD-009), con el propósito de incluir los enfoques y lineamientos orientados desde el DANE.

Así mismo, se han realizado reuniones con cada uno de los Grupos Internos de Trabajo y con las Oficinas responsables de caracterizar a sus grupos de valor, y se han socializado las nuevas variables a tener en cuenta para la correcta implementación de los enfoques diferencial e interseccional.

Tabla 26. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.



Actividad	Responsable	Acompaña	Fecha
Actualizar el procedimiento de Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés de acuerdo con la Guía para la Inclusión del enfoque diferencial e interseccional (DANE).	GIT SIC: Juan Camilo López - Deisy Serrato	Despacho de la Viceministra	15 de marzo
Socializar el procedimiento (actualizado) de Caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés.	GIT SIC: Juan Camilo López	Despacho de la Viceministra - Comunicaciones	marzo a julio
Implementar esta actualización en los formatos de recolección, formularios, sistemas de información y bases de datos de los programas y proyectos del Ministerio el procedimiento, unificando así la recolección y difusión de información.	GIT TICs - OAP - GIT SIC: Juan Camilo - Deisy Serrato	Despacho de la Viceministra - Comunicaciones	31 de agosto
Implementar una herramienta digital de recolección de información de los ciudadanos.	GIT TICs - GIT SIC	Despacho de la Viceministra	31 de octubre

#### 8.4. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

- Ferias Acércate: Durante el primer trimestre del 2022 el ministerio del deporte participo en la feria acércate organizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública que se realizó en el Municipio la Jagua de Ibirico Cesar, donde obtuvimos un reconocimiento especial por el desarrollo de las actividades realizadas.



## Participaciones destacadas

Unidad para la atención a víctimas, además de realizar 893 interacciones trabajó en equipo por lo público junto con la Alcaldía de La Jagua en actualización del sistema y capacitación al servidor enlace de víctimas para el manejo del mismo.

ICBF, realizó presentaciones artísticas, muestras culturales y actividades para toda la familia, resaltando su oferta de trámites y servicios.

ICETEX, Adicional de atender a todas las solicitudes de los ciudadanos resolvió una problemática del municipio frente a créditos ya expedidos con anterioridad.

DNP, atendió 379 solicitudes del Sisbén y trabajó en equipo por lo público junto con la Alcaldía de La Jagua de Ibirico.

Ministerio del Deporte, realizó jornadas de prácticas saludables, pausas activas y jornadas de acondicionamiento físico con los deportistas del municipio

Ministerio de Ambiente, realizó jornada de limpieza en donde enseñó a los Jóvenes, madres comunitarias y comunidad en general la importancia del reciclaje. Y jornada de sembratón de árboles.



- El Ministerio del Deporte presentó su postulación planeando participar mientras lo permita la situación sanitaria al momento de realización de cada una de las ferias.

### Informe de gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano Primer Trimestre 2022

<b>Revisó y aprobó</b>	Angélica Viviana Giraldo Perdomo/ Secretaria General (E)	
<b>Revisó</b>	Harold René Gamba Hurtado / Coordinador / GIT Servicio Integral al Ciudadano/	
	Deisy Lucero Serrato Aldana/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	
<b>Elaboró</b>	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Juan Camilo López Grijalba/ Profesional Universitario/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Deisy Lucero Serrato Aldana/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Juan Carlos Valero Cárdenas/Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.	



## ANEXO 1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

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

Tabla 27. 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.
OPA (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 28. Tipos de petición y sus diferentes categorías.

Categoría	Tipo de solicitud
Derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición</li> <li>• Consulta</li> <li>• Queja</li> <li>• Reclamo</li> <li>• Sugerencia y/o recomendación</li> <li>• Petición de Información, copias y/o expedientes</li> <li>• Petición de congresista</li> <li>• Petición gubernamental</li> <li>• Felicitación y/o reconocimiento</li> <li>• Reporte posible conflicto de interés</li> <li>• Consulta de datos personales</li> <li>• Corrección, actualización o supresión de datos personales.</li> </ul>
Trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país</li> <li>• Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos</li> <li>• Inclusión al Programa Glorias del Deporte</li> <li>• Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</li> <li>• Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</li> <li>• Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones</li><li>• Otorgamiento personería jurídica a federaciones</li><li>• Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales</li><li>• Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales</li><li>• Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales</li><li>• Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales</li><li>• Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos</li><li>• Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</li><li>• Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones</li><li>• Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales</li><li>• Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales</li><li>• <b>Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones.</b></li></ul>
OPA – Otro Procedimiento Administrativo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividades de educación y prevención antidopaje</li><li>• <b>Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte</b></li><li>• Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte</li><li>• 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 PRIMER a infancia</li></ul>
Solicitud de certificación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificación de contrato</li><li>• Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)</li><li>• Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)</li><li>• Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)</li><li>• Certificación Laboral (Exfuncionarios)</li><li>• Otras certificaciones</li></ul>
Denuncias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Denuncias</li><li>• Caso de Violencia basada en género en el Deporte</li></ul>



## ¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?

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

1. El ciudadano radica su petición a través de los canales dispuestos por el Ministerio de Deporte
2. Al radicarse la petición, el Sistema GESDOC automáticamente genera un correo electrónico dirigido al petionario, 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](http://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.