



El deporte
es de todos

Mindeporte

SEGUNDO TRIMESTRE

INFORME
DE
GESTIÓN

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el Servicio



El deporte
es de todos

Mindeporte

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Informe de Gestión Segundo trimestre - 2022

1° de abril – 30 de junio del 2022

Publicación: 29 de julio de 2022

Guillermo Herrera Castaño

Ministro del Deporte

Angélica Viviana Giraldo Perdomo

Secretaria General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Yuli Marcela López Cifuentes – Coordinadora- Profesional Especializado

Mayra Alejandra Piscioti Rios - Profesional Universitario

Juan Camilo López Grijalba – Profesional Universitario

Jeanet Macias Santos- Técnico Administrativo

Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista

Juan Carlos Valero Cárdenas- Contratista

Beatriz Restrepo Martínez – Contratista

Alda Fajardo Polanco - Contratista

Osman Augusto Moreno López – Contratista

Katherine Adriana Castro Castañeda- Contratista

Francisco Javier Royett Villadiego- Contratista

Ministerio del Deporte

2022

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Contenido

TABLAS	4
INTRODUCCIÓN	6
1. INDICADORES ESTRATÉGICOS GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DEL SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2022	7
2. ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS EN GESTIÓN DE SOLICITUDES	8
2.1. Comparativo de las solicitudes presentadas entre el segundo trimestre de 2022 y el mismo periodo de 2021.	8
2.1.1. Observaciones de los datos.....	9
2.2. Distribución de solicitudes según el canal de recepción.	9
2.3. Distribución por tipo de solicitud	11
2.4. Distribución por tipología del derecho de petición.	12
2.5. Distribución por categorías trámites y OPAS-otros procedimientos administrativos.	12
2.5.1. Distribución por categorías de los trámites parcialmente en línea.	12
2.5.2. Distribución por categorías de OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea.	14
2.5.3. OPA (Otro procedimiento administrativo) y trámite totalmente en línea.	14
2.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.	15
2.7. Distribución por categorías por denuncias por mes.	16
2.8. Peticiones por dependencias.	16
2.9. Peticiones por estado.	17
2.10. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencia.	18
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.	22
2.12.1. Seguimiento a peticiones de información.....	22
2.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.	22
2.12.3. Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.	23
3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	24
3.1. Estado de avance del indicador: 100%.....	24
4. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE.....	27
5. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD	31



5.1.	Indicador de percepción de calidad en el servicio.....	31
5.2.	Indicador percepción de calidad sobre las respuestas a las peticiones	31
5.3.	Indicador de percepción de calidad de los canales de atención	33
5.4.	Resultados de la encuesta de trámites y servicios.	35
5.5.	Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.	35
6.	RECOMENDACIONES	37
6.1.	Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPAs (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos.....	37
6.2.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.	38
6.3.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.	38
6.4.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	38
7.	FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO	38
8.	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.....	40
8.1.	Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.....	40
8.2.	Atención de denuncias sobre casos de violencia de género.....	41
8.3.	Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.....	42
8.4.	Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.	43
ANEXO 1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES.....		44
¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?		46

TABLAS

Tabla 1.	Canales de atención.....	6
Tabla 2.	Distribución de solicitudes por mes.	9
Tabla 3.	Distribución de solicitudes según el origen del documento	9
Tabla 4.	Distribución por tipo de solicitud.....	11
Tabla 5.	Distribución por categorías de petición	12
Tabla 6.	Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea.....	13
Tabla 7.	Distribución por categorías de OPA parcialmente en línea.	14
Tabla 8.	Trámite y OPA totalmente en línea.....	15
Tabla 9.	Distribución por categorías de tipos de certificaciones.....	15

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Tabla 10. Denuncias Segundo trimestre 2022.	16
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.	18
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%.	20
Tabla 15. Informes de solicitudes de acceso a la información.....	22
Tabla 16. Indicadores niveles de atención en la entidad.	23
Tabla 17. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta).....	23
<i>Tabla 18. Caracterizaciones vigentes.</i>	24
Tabla 19. Principales grupos de valor por dependencia	26
Tabla 20 Ejecución de la estrategia de participación ciudadana	28
Tabla 21 Ejercicios de participación ciudadana ejecutados.....	29
Tabla 22. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.	31
Tabla 23. Percepción general sobre las respuestas de las solicitudes	32
Tabla 24. Percepción de calidad sobre los canales de atención.....	33
Tabla 25. Trámites y servicios retroalimentación ciudadana.	35
Tabla 26. Informe de gestión realizada durante el Segundo trimestre sobre lenguaje claro.	38
Tabla 27. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.42	
Tabla 28. Clasificación de las peticiones.....	44
Tabla 29. Tipos de petición y sus diferentes categorías.	45



INTRODUCCIÓN

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

En concordancia con lo anterior, y con el interés del Ministerio del deporte para el ejercicio efectivo de los derechos con enfoque diferencial, se han dispuesto, de acuerdo con la Carta de Trato Digno¹ vigente, los siguientes canales:

Tabla 1. Canales de atención

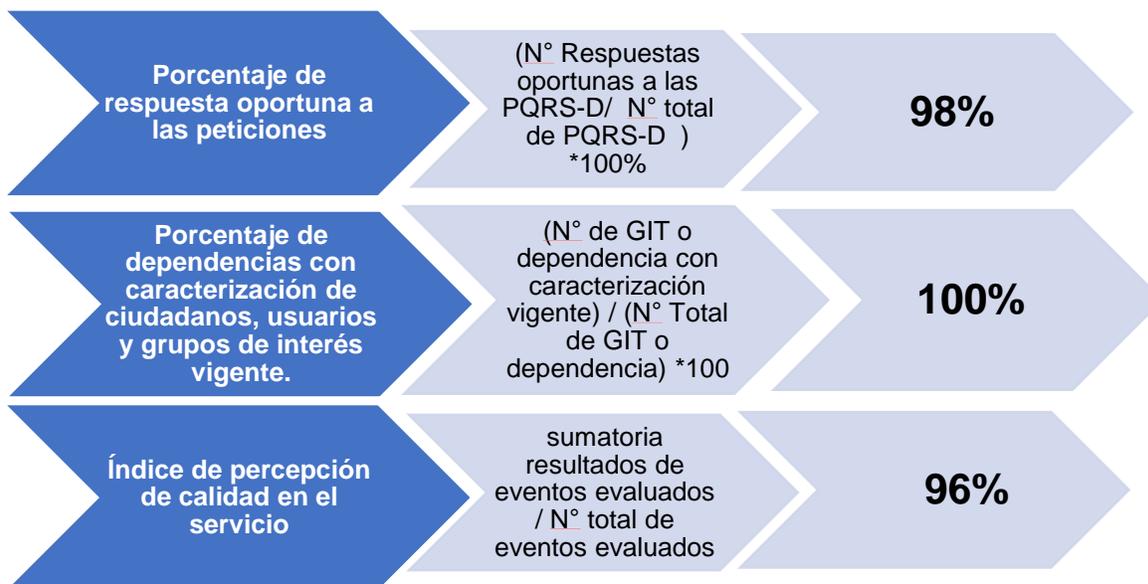
Virtuales	Página Web	<u>www.mindeporte.gov.co</u>
	Ventanilla virtual de radicación	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano.	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
	Correo electrónico.	<u>contacto@mindeporte.gov.co</u> <u>nisilencioniviolenencia@mindeporte.gov.co</u> <u>Notijudiciales@mindeporte.gov.co</u> <u>controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co</u>
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(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
Presenciales	Ventanilla física de radicación	Sede Administrativa Av.-CR 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Oficina de Atención al Ciudadano	
	Buzones	Sedes Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

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



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

Gráfica 1 Indicadores estratégicos segundo trimestre 2022



Principales observaciones sobre el resultado de cada indicador:

- i. El indicador de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el segundo trimestre del 2022 es del **(98%)** y se compara con el porcentaje de cumplimiento del segundo trimestre de la vigencia del 2021, encontrando que también fue del **(98%)**, lo que evidencia que se mantiene en buen desempeño en la gestión de dar respuesta oportuna a peticiones por cada una de las dependencias del Ministerio.
- ii. Durante el segundo trimestre de la vigencia 2022, contamos con un indicador de caracterización de ciudadanos del **(100%)**, que comparado con 2021 se mantiene igual para el mismo trimestre. Los informes de caracterización de ciudadanos de cada una de las dependencias se encuentran publicados en la página web del Ministerio del Deporte.
- iii. El índice **de percepción de calidad** en el servicio durante el segundo trimestre de la vigencia 2022 es del **(96%)** porcentaje que disminuyó con relación al **(98%)** registrado para el mismo trimestre de la vigencia 2021.



2. ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS EN GESTIÓN DE SOLICITUDES

De acuerdo con los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se presenta el informe de análisis de estado de respuesta de peticiones, como se plasma a continuación:

Dado que, 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, y, una vez levantada esta emergencia sanitaria establecida por el Ministerio de Salud con la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 la cual entró en vigencia a partir del 18 de mayo de 2022, el GIT Servicio Integral al Ciudadano procede a actualizar la base de datos de PQRSD que reporta GESDOC, conforme con lo establecido en la Ley 1755 del 2015 y bajo lo ordenado en esta, determinar la oportunidad de respuesta de las PQRSD.

En ese sentido, el insumo básico para emitir este informe es el reporte de PQRSD generado por el sistema de gestión documental- GESDOC- en la opción: Radicación/ PQRDS, base automática generada con corte al 30 de junio de 2022. Sea oportuno precisar, que con el fin de otorgar a las dependencias el derecho al debido proceso y contradicción, se requirió a cada una de estas en la primera semana de julio de 2022 para que informaran el estado de las PQRSD que el sistema arrojaba con respuesta fuera de términos o sin respuesta, razón por la que solo hasta el martes 19 de julio de 2022 a las 01:25 p.m. se genera el reporte final de GESDOC, con el cual se estructura la información contenida en el presente numeral.

Por consiguiente, se consigna a continuación el comportamiento de las PQRSD distribuidas en los meses de abril, mayo y junio de la vigencia 2022 comparadas con el segundo trimestre de la vigencia 2021.

2.1. Comparativo de las solicitudes presentadas entre el segundo trimestre de 2022 y el mismo periodo de 2021.

Durante el segundo trimestre de 2022 se recibió un total de 2253 solicitudes por el sistema de gestión documental GESDOC. Al respecto conviene señalar, que en este reporte no se incluyen el total de trámites y OPA (Otro procedimiento administrativo) totalmente en línea, dado que esta información se encuentra detallada para el periodo analizado, en el punto 2.5.3 y tabla número 8 de este informe.



Tabla 2. Distribución de solicitudes por mes.

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR MES 2022-2021						
Mes	Segundo trimestre 2022	%	Segundo trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Abril	684	30%	800	40%	-116	-15%
Mayo	896	40%	639	32%	257	40%
Junio	673	30%	553	28%	120	22%
Total	2253	100%	1992	100%	261	13%

Fuente: Creación propia-GIT Servicio Integral al Ciudadano



2.1.1. Observaciones de los datos

En la tabla de distribución de solicitudes por mes, se hace una comparación de las solicitudes recibidas durante el segundo trimestre entre la vigencia 2022, respecto del mismo periodo de la vigencia 2021. De esta comparación se deduce que el segundo trimestre 2022 ingresó 261 radicados más que en el mismo trimestre de la vigencia 2021, lo que nos da como resultado un porcentaje de crecimiento del (13%).

Se observa un mayor ingreso de solicitudes durante el mes de mayo del segundo trimestre de la vigencia 2022, con 896 radicados.

2.2. Distribución de solicitudes según el canal de recepción.

A continuación, en la tabla de distribución de peticiones según el canal de recepción, 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 abril, mayo y junio en el punto 2.5.3 y tabla número 8 de este informe.

Tabla 3. Distribución de solicitudes según el origen del documento

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES SEGÚN EL CANAL DE RECEPCIÓN						
Canal	Segundo trimestre 2022	%	Segundo trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Página web (OPA-Otro Procedimiento Administrativo y trámite totalmente en línea)	3801	63%	2858	59%	943	33%
Sistema de Gestión de Peticiones (Ventanilla virtual de radicación)	753	12%	633	13%	120	19%
Correo Electrónico	705	12%	864	18%	-159	-18%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Línea Telefónica (Conmutador)/Línea gratuita	479	8%	192	4%	287	149%
Ventanilla física de radicación	225	4%	261	5%	-36	-14%
Chat	74	1%	18	0%	56	311%
Atención Presencial	7	0%	0	0%	7	100%
GOV.CO	9	0%	24	0%	-15	-63%
Punto Interactivo	1	0%	0	0%	1	0%
Buzón	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	6054	100%	4850	100%	1204	25%

Con el **(12%)** de las peticiones ingresadas a la entidad se evidencia que el canal más usado por los ciudadanos en el segundo trimestre después del OPA-Otro procedimiento administrativo y Trámite totalmente en línea, fue el **sistema de gestión de peticiones en el año 2022**. No obstante, comparándolo con el año 2021 se observa un crecimiento del **(19%)**. En segundo lugar, tenemos el correo electrónico donde se observa que su porcentaje disminuyó en un **(-18%)** con relación al mismo periodo del año 2021.

Se observa un porcentaje de crecimiento del **(+25%)** en el número de radicados para el segundo trimestre vigencia 2022 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 **479** llamadas al GIT con un porcentaje de crecimiento del **(+149%)** con relación a la vigencia 2021. El chat presentó un crecimiento del **(+311%)** con relación a la vigencia 2021.

La Ventanilla única de radicación presencial presentó una disminución en su porcentaje del **(-14%)** con relación al segundo trimestre de la vigencia 2021.

La atención presencial para la vigencia 2022, presentó un aumento del **(100%)** con relación al 2021.

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 haber estado en tiempos de confinamiento y distanciamiento social.



2.3. Distribución por tipo de solicitud

La siguiente tabla presenta el análisis diferenciado por tipo de solicitud.

Tabla 4. Distribución por tipo de solicitud

Distribución por tipo de solicitud							
Tipo de solicitud		Segundo trimestre 2022	%	Segundo trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámites	Totalmente en línea ²	3618	60%	2775	57%	843	30%
	Parcialmente en línea ³	380	6%	186	4%	194	104%
OPA (Otro procedimiento administrativo)	Totalmente en línea ⁴	183	3%	83	2%	100	120%
	Parcialmente en línea ⁵	17	0%	3	0%	14	467%
Derechos de Petición		1526	25%	1561	32%	-35	-2%
Solicitud Certificación		273	5%	233	5%	40	17%
Denuncias		57	1%	9	0%	48	533%
TOTAL		6054	100%	4850	100%	1204	25%

Se destaca para la vigencia 2022 el aumento en el tipo “Trámite totalmente en línea” con **3618** solicitudes y un porcentaje del **(+60%)** y un **crecimiento del (+30%)** con relación a la vigencia 2021.

“Trámite parcialmente en línea” con un crecimiento del **(+104%)** con relación a la vigencia 2021.

La OPA (Otro procedimiento administrativo) parcialmente en línea presenta un crecimiento **(+467%)** con relación a la vigencia 2021.

El tipo derecho de petición registra un decrecimiento del **(-2%)** con relación a la vigencia 2022.

² Los trámites totalmente en línea corresponden a solicitudes que se efectúan únicamente por medios electrónicos con respuesta inmediata y no ingresan radicados a GESDOC.

³ Los trámites parcialmente en línea corresponden a solicitudes que desarrolla el ciudadano usando medios electrónicos y canales de forma presencial, ingresan por GESDOC y se resuelven en los términos previstos.

⁴ Los OPA (Otro procedimiento administrativo) totalmente en línea corresponden a solicitudes que se efectúan únicamente por medios electrónicos con respuesta inmediata y no ingresan radicados a GESDOC.

⁵ Los OPA (Otro procedimiento administrativo) parcialmente en línea corresponden a solicitudes que desarrolla el ciudadano usando medios electrónicos y canales de forma presencial, ingresan por GESDOC y se resuelven en los términos previstos.



2.4. Distribución por tipología del derecho de petición.

La siguiente tabla presenta el análisis detallado de las diferentes categorías del **derecho de petición**.

Tabla 5. Distribución por categorías de petición

Distribución por tipología del derecho de petición		
Categorías	Segundo trimestre 2022	%
Petición	1011	66%
Petición de Información, copias y/o expedientes	265	17%
Consulta	176	12%
Queja	57	4%
Petición de congresista	5	0,3%
Petición gubernamental	3	0,19%
Reclamo	5	0,3%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	0	0%
Sugerencia y/o recomendación	4	0,26%
Total	1526	100%

La categoría del derecho de petición con mayor número de radicados es la **petición** con un **(66%)1011**, seguido de la petición de información-copias y/o expedientes con el **(17%) 265** de las solicitudes.

2.5. Distribución por categorías trámites y OPAS-otros procedimientos administrativos.

Con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, el Ministerio del Deporte ha creado una serie de trámites y servicios⁶.

En total son 18 trámites y 4 servicios, de los cuales se presentará la información en forma detallada, teniendo en cuanto si son totalmente en línea o parcialmente en línea.

2.5.1. Distribución por categorías de los trámites parcialmente en línea.

Los trámites parcialmente en línea corresponden a solicitudes que desarrolla el ciudadano usando medios electrónicos y canales de forma presencial, ingresan por GESDOC y se resuelven en los términos previstos.

⁶ Los servicios actualmente son denominados Otros Procedimientos Administrativos (OPAs).



A continuación, se desarrolla el análisis de los trámites que fueron solicitados en el segundo 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	Segundo trimestre 2022	%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	166	44%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	102	27%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	24	6%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	18	5%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	12	3%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	12	3%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	12	3%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	10	3%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	8	2%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	7	2%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	3	1%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	3	1%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	1	0,263%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	1	0,263%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1	0,26%
TOTAL	380	100%

Se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el de “Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con **166** solicitudes y un porcentaje con relación a los demás de un **(+44%)**.

En segundo lugar, encontramos el trámite “Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas” con un **(+27%)**.



2.5.2. Distribución por categorías de OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea.

Los OPA (Otro procedimiento administrativo) parcialmente en línea corresponden a solicitudes que desarrolla el ciudadano usando medios electrónicos y canales de forma presencial, ingresan por GESDOC y se resuelven en los términos previstos.

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

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

Distribución por categorías de OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea		
Categorías	Segundo trimestre 2022	%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	11	65%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	5	29%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	1	6%
Total	17	100%

El OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea más solicitado durante el segundo trimestre de la vigencia 2022 fue “Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte” con un **(+65%)**

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

Los trámites y OPA (Otro procedimiento administrativo) totalmente en línea corresponden a solicitudes que se efectúan únicamente por medios electrónicos con respuesta inmediata y no ingresan radicados a GESDOC.

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 OPA totalmente en línea.

Trámite y OPA (Otro Procedimiento Administrativo) totalmente en línea				
Trámite y Servicio	Abril	Mayo	Junio	Total
Trámite certificado de existencia y representación legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.	1009	1135	1474	3618
OPA (Otro procedimiento administrativo) totalmente en línea- Atleta excelencia y glorias del deporte	61	74	48	183
TOTAL	1070	1209	1522	3801

El mes de junio de la vigencia 2022 fue en el que se presentó el mayor número de solicitudes de trámite y OPA (Otro procedimiento administrativo) totalmente en línea con 1522 en total.

2.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.

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

Tabla 9. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.

Distribución por categorías de certificaciones		
Categoría	Segundo trimestre 2022	%
Certificación de contrato	136	50%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	99	36%
Otras certificaciones	16	6%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	13	5%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	8	3%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	1	0,3%
Total	273	100%

La certificación más solicitada durante la vigencia 2022 es la de "Certificación de contrato" con 136 radicados y un porcentaje del (50%). En segundo lugar, encontramos Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) con 99 radicados y un porcentaje del (36%).



2.7. Distribución por categorías por denuncias por mes.

A continuación, se muestra en la tabla número 10 el total de las denuncias presentadas en la entidad durante el segundo trimestre de la vigencia 2022.

Tabla 10. Denuncias Segundo trimestre 2022.

Denuncias presentadas durante el segundo trimestre 2022					
Tipos	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Caso de Violencia basada en género en el Deporte	11	9	6	26	46%
Denuncias	20	7	4	31	54%
Total general	31	16	10	57	100%

El total de denuncias presentadas durante el segundo trimestre fue de 57 radicados. Se observa que en el mes de abril de la vigencia 2022, se presentaron la mayor cantidad de denuncias.

En el mes de abril el Ministerio del Deporte habilitó, en figura de pilotaje, tres (3) canales de atención exclusivos para la recepción de las denuncias por casos de violencia de género en el deporte como lo son: La línea gratuita 018000 11 40 60, el correo electrónico nisilencioniviolenia@mindeporte.gov.co y chat virtual, adicionalmente se tienen los canales de atención presencial y de radicación de denuncia por la ventanilla virtual a través de la página web, para un total de cinco (5) canales de atención. La atención de dichos canales está a cargo de un centro de contacto contratado por el Ministerio integrado por profesionales que brindan acompañamiento psicológico y jurídico a la víctima y la orientan durante el proceso de radicación de la denuncia ante las autoridades competentes.

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 segundo trimestre de las vigencias 2022 y 2021.

Tabla 11. Peticiones por dependencias

Distribución de peticiones por dependencia						
Dependencia	2022	%	2021	%	Diferencia	% Crecimiento
TRAMITE Y OPA TOTALMENTE EN LÍNEA	3801	62,78%	2858	59%	943	33%
SECRETARÍA GENERAL	978	16,15%	622	13%	356	57%
DIRECCIÓN DE IVC	646	10,67%	647	13%	-1	-0,15%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	273	4,51%	169	3%	104	62%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Distribución de peticiones por dependencia						
Dependencia	2022	%	2021	%	Diferencia	% Crecimiento
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	139	2,30%	183	4%	-44	-24%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	15	0,25%	31	1%	-16	-52%
DESPACHO DEL MINISTRO	38	0,63%	37	1%	1	3%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	70	1,16%	153	3%	-83	-54%
OFICINA JURÍDICA	67	1,11%	100	2%	-33	-33%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	16	0,26%	16	0,33%	0	16%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	0,17%	10	0,21%	0	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,02%	24	0,50%	-23	-96%
Total general	6054	100%	4850	100%	1204	25%

De acuerdo con la distribución de peticiones por dependencia, la de mayor número de solicitudes recibidas sin tener en cuenta los trámites y OPA totalmente en línea, es la Secretaría General, con **978** radicados para el segundo trimestre de la vigencia 2022, superando el mismo trimestre de la vigencia 2021 en un **(+57%)**.

En segundo lugar, se encuentra la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, con **646** solicitudes, disminuyendo su porcentaje con relación al mismo trimestre en la vigencia 2021 en un **(-0,155%)**

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 30-06-2022 y de acuerdo con los resultados y alcances de la verificación realizada a la situación de las peticiones con corte al martes 19/07/2022 a las 01:30 pm. Número de base descargada 2022719-1329.

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

Petición por Estado						
Estado	Segundo trimestre 2022	%	Segundo trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrada	2182	96,8%	1920	96%	262	14%
Documento Restringido	4	0,2%	0	0%	4	100%
En trámite	63	2,8%	63	3%	0	0%



No requiere	4	0,2%	9	0%	-5	-56%
Total general	2253	100%	1992	100%	261	13%

Para el Segundo trimestre de la vigencia 2022, se observa un aumento en la cantidad de radicados con relación a la vigencia del 2021 con un **(13%)** 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 6.054 peticiones presentadas en la entidad durante el segundo 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	DR	Cumplimiento 2022	Total PQRS 2021	FT 2021	NR	Cumplimiento 2021	% Variación
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	139	131	8	0	0	94%	183	4	0	98%	-4%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	15	12	3	0	0	80%	31	0	2	100%	-20%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	0	0	100%	24	0	0	100%	0%
DIRECCIÓN DE IVC	646	604	42	0	0	93%	647	3	0	99,54%	-6%
SECRETARÍA GENERAL	978	958	18	1	1	98%	622	51	0	92%	6%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	70	60	9	1	0	87%	153	24	0	84%	3%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	273	251	20	2	0	93%	169	10	0	94%	-1%
OFICINA JURÍDICA	67	57	10	0	0	85%	100	2	0	98%	-13%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	16	13	3	0	0	81%	16	1	0	94%	-13%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	6	2	0	2	80%	10	0	0	100%	-20%
DESPACHO DEL MINISTRO	38	31	6	0	1	84%	37	0	0	100%	-16%
TOTAL	2253	2124	121	4	4	95%	1992	95	2	95%	0%
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	3801	3801	0	0	0	100%	2858	0	0	100%	0%
TOTAL GENERAL	6054	5925	121	4	4	98%	4850	95	2	98%	0%

Convenciones

DT. Dentro de términos

DR. Documento Restringido.

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. Se siguen realizando seguimientos mensuales con el fin de mejorar el indicador de respuesta oportuna a peticiones.

El porcentaje de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el **Segundo trimestre del 2022 es del 98%** y se compara con el porcentaje de cumplimiento de la vigencia del 2021 que fue también del **(98%)**. Esta tendencia permite evidenciar eficiencia en el desarrollo de la gestión en respuesta oportuna a peticiones, por parte de cada una de las dependencias del Ministerio.

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

A continuación, se mostrarán las peticiones que están fuera de términos y dentro de términos desagregado por Grupo Interno de trabajo-GIT- y el trámite y 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%.

DEPENDENCIA-GIT	DT	DR	FT	NR	Total	%
DESPACHO DEL MINISTRO	31	1	6		38	84%
DESPACHO DEL MINISTRO	10		6		16	63%
GIT COMUNICACIONES	7				7	100%
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	14	1			15	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	12		3		15	80%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	131		8		139	94%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	12		2		14	86%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	6				6	100%
GIT DEPORTE ESCOLAR	25		1		26	96%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	6		3		9	67%
GIT RECREACIÓN	9				9	100%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS NACIONALES	73		2		75	97%
DIRECCIÓN DE IVC	604		42		646	93%
DIRECCIÓN DE IVC	11				11	100%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	59		6		65	91%
GIT DEPORTE AFICIONADO	497		36		533	93%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	37				37	100%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	251		20	2	273	93%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	119		7	1	127	94%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	20		1		21	95%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	47		5		52	90%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	7		2		9	78%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	6				6	100%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	22		2	1	25	92%
GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	30		3		33	91%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	60		9	1	70	87%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	3		2	1	6	67%



GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	15				15	100%
GIT INFRAESTRUCTURA	42		7		49	86%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	13		3		16	81%
GIT DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	2				2	100%
GIT DE SEGUIMIENTO	9		3		12	75%
GIT PLANEACION Y GESTION	1				1	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1				1	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1				1	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1				1	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	2	2		10	80%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	2	2		10	80%
OFICINA JURÍDICA	57		10		67	85%
OFICINA JURÍDICA	57		10		67	85%
SECRETARÍA GENERAL	958	1	18	1	978	98%
GIT CONTRATACIÓN	185		14		199	93%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6		1		7	86%
GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	3				3	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	592	1	1		594	100%
GIT TALENTO HUMANO	33		2	1	36	94%
GIT TESORERÍA	135				135	100%
GIT TICS	2				2	100%
SECRETARÍA GENERAL	2				2	100%
Subtotal	2124	4	121	4	2253	95%
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	3801	0	0	0	3801	100%
TOTAL GENERAL	5925	4	121	4	6054	98%

Convenciones

DT. Dentro de términos

DR. Documento Restringido.

FT: Fuera de términos

NR: No requiere respuesta

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%).

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



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

2.12.1. Seguimiento a peticiones de información.

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

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

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	265
Traslados por competencias a otras entidades	11
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	6,90 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	1
peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	0

*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 (1830 días), sobre el número total de radicados que es 2.253, da como resultado un promedio en días de **6,90 días**.

****Las opciones para negar la información fue:** La información no reposa en la entidad para un (1) radicado. Cuando la causa es de negación de acceso a la información pública se procede 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 19-07-2022 a la 01:30 pm y de Número de base descargada 2022719-1329.

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, así:

- 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
Peticiones en el periodo	6.054
1er nivel de atención	4.339
<ul style="list-style-type: none"> • solicitudes totalmente en línea (automatizados) <i>Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.</i> 	3.801
<ul style="list-style-type: none"> • canales presenciales, telefónicos y vía chat 	538
2do nivel de atención	56
3er nivel de atención	1.659
Indicador de niveles de atención 1 y 2*	72.5%

***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 segundo trimestre de la vigencia 2022, el GIT Servicio Integral al Ciudadano verificó el **100%** de las peticiones que así lo requerían con corte al 19-07-2022. Número de base descargada 2022719-1329.

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	0	0
Sin verificar	0	0
Total	2846	100%



Oportunidad de mejoramiento continuo en los procesos de las dependencias que conforman la entidad:

En ejercicio de la función de seguimiento al trámite y respuesta oportuna a peticiones asignada al GIT Servicio Integral al Ciudadano, se informa que es responsabilidad de cada una de las dependencias dar respuesta a las peticiones en los términos establecidos para cada una de ellas de acuerdo con los términos definidos en la Ley 1755 del 2015 o la que la modifique.

Así mismo, se recuerda que es responsabilidad del servidor público o contratista responsable del expediente, generar el documento de respuesta mediante plantilla establecida en el sistema GESDOC, y asegurarse de que al momento de radicar el documento de salida con código 2022EE---, el mismo quede correctamente vinculado al radicado 2022ER---. La omisión en la respuesta oportuna a peticiones, independientemente de su tipología, conlleva los alcances disciplinarios establecidos en la ley.

Cada una de las dependencias debe revisar las oportunidades de mejora que deben implementar al interior de sus procesos, teniendo en cuenta las quejas radicadas por los ciudadanos.

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 con el procedimiento establecido.

Durante el Segundo 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 2020.

Tabla 18. Caracterizaciones vigentes.

GIT/Oficina responsable de Caracterizar a sus Grupos de Valor	Cumplimiento a la fecha
G.I.T. Comunicaciones	Cumple



G.I.T. Organización Nacional Antidopaje	Cumple
G.I.T. Planeación y Gestión	Cumple
G.I.T. Gestión Financiera y Presupuestal	Cumple
G.I.T. Gestión Administrativa	Cumple
G.I.T. Talento Humano	Cumple
G.I.T. Tesorería	Cumple
G.I.T. Servicio Integral al Ciudadano	Cumple
G.I.T. Tecnología de la Información y las Comunicaciones – TICS	Cumple
G.I.T. Contratación	Cumple
G.I.T. Deporte Rendimiento Convencional	Cumple
G.I.T. Deporte Rendimiento Paralímpico	Cumple
G.I.T. Ciencias Aplicadas al Deporte (CCD)	Cumple
G.I.T. Programas y Proyectos Deportivos	Cumple
G.I.T. Juegos y Eventos Deportivos	Cumple
G.I.T. Desarrollo Psicosocial	Cumple
G.I.T. Recreación	Cumple
G.I.T. Deporte Escolar	Cumple
Juegos Intercolegiados Nacionales	Cumple
G.I.T. Actividad física	Cumple
G.I.T. Deporte Social Comunitario	Cumple
G.I.T. Deporte Profesional	Cumple
G.I.T. Deporte Aficionado	Cumple
G.I.T. Actuaciones Administrativas	Cumple
G.I.T. Laboratorio Control al Dopaje	Cumple
G.I.T. Centro de Alto Rendimiento	Cumple
G.I.T. Infraestructura	Cumple
Oficina Asesora Jurídica	Cumple
Oficina de Control Interno Disciplinario	Cumple

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

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 19. Principales grupos de valor por 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	
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	G.I.T Tecnología de la Información y las G.I.T Contratación	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 Convencional	
	G.I.T Deporte Rendimiento Paralímpico	
	G.I.T Ciencias Aplicadas al Deporte (CCD)	
	G.I.T Programas y Proyectos Deportivos	
Dirección de Fomento y Desarrollo	G.I.T Juegos y Eventos Deportivos	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 Desarrollo Psicosocial	
	G.I.T Recreación	
	G.I.T Deporte Escolar	
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	G.I.T Actividad física	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 Social Comunitario	
	G.I.T Deporte Profesional	
Dirección de recursos y herramientas del Sistema Nacional del Deporte	G.I.T Deporte Aficionado	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 Actuaciones Administrativas	
	G.I.T Laboratorio Control al Dopaje	
	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 segundo trimestre de la vigencia 2022 se han efectuado las siguientes acciones en materia de Participación Ciudadana:

1. Acompañamiento y seguimiento en el cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana 2022 de manera conjunta con todas las dependencias de la Entidad.
2. Se diseñó y unificó la estrategia de la Participación Ciudadana 2022 en su segunda versión. En esta actualización se agregaron tres nuevos ejercicios de participación ciudadana con sus respectivos logros, grupos de valor, involucrados, metodología y tipo de ejercicio, por lo que se actualiza el reporte de avance de indicador basado en el número total de ejercicios programados. Por último, se debe mencionar que la aprobación de la estrategia en su versión No. 2 se dio por el Comité de Gestión y Desempeño, en la sesión No. 4 adelantada el día 17 de junio 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>
3. Creación de un formulario de inscripción ciudadana para que los ciudadanos puedan estar informados y reciban en sus correos electrónicos invitaciones para participar e interactuar en los ejercicios desarrollados y planteados por el Ministerio del Deporte. El formulario puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=6O2lkhcDDUGQv18VYNETLMzp_PrKTKBAsf4VvqvaymFUN1hOSzJXR0VFN01ES0NJOTNKMUU2ODILNC4u
4. Se informó al equipo líder de participación ciudadana los nuevos parámetros para la publicación de consultas públicas y consultas ciudadanas en página



web. Lo cual ayuda a una mejor comprensión de los ejercicios planteados y lo que se espera de cada uno de ellos.

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

1. Formula indicador:

$(\text{N}^\circ \text{ de ejercicios de participación ciudadana desarrollados}) / (\text{N}^\circ \text{ de ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia}) * 100$

2. Avance segundo trimestre: 14%

3. Avance acumulado: 27%

4. Descripción del avance:

De los 44 ejercicios de participación programados en la estrategia de participación ciudadana 2022, versión No 2, se ha ejecutado en el segundo trimestre un total de siete (7) ejercicios programados, uno de ellos pasa del 25% al 50% de ejecución, otro del 33% al 66% de ejecución y cinco (5) de ellos se desarrollaron en su totalidad dando como resultado un 100%. Lo que corresponde a un avance de ejecución de la estrategia de participación para el segundo trimestre del 14%. y un acumulado total del 27%.

Tabla 20 Ejecución de la estrategia de participación ciudadana

	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios	No. Total de ejercicios en la estrategia	No. Total de ejercicios en la estrategia
1 TRIMESTRE	13%	3 al 100 %, 1 al 50% ,6 al 25% y 1 al 33%	41	41
2 TRIMESTRE	14%	1 al 50%, 1 al 66%, 5 al 100%	44	44
3 TRIMESTRE				
4 TRIMESTRE				
TOTAL ACUMULADO	27%			

Los ejercicios de participación ciudadana que se encuentran en estado de ejecución a corte de segundo trimestre son:



Tabla 21 Ejercicios de participación ciudadana ejecutados

Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable	Avance cuantitativo
1	I.V.C en las Regiones/ Regularización de Ligas Deportivas	Actividad de educación, prevención y asesoramiento de temas legales, contables y financieros de cada organismo deportivo que lo requiera	Establecimiento o modificación de trámites y servicios	Grupo Interno de Deporte profesional	25%
2	Curso Virtual en Administración Deportiva	La Dirección de Inspección, Vigilancia y Control mediante sus colaboradores y por medio del Curso Virtual de Administración Deportiva capacita 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.	Capacitación	Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	25%
8	Socialización de lineamientos técnicos y administrativos con el personal contratado para la ejecución del programa "Escuelas Deportivas para Todos".	Dar a conocer los componentes técnicos, psicosociales y administrativos del programa Escuelas Deportivas para todos para la vigencia 2022	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Escolar	100%
11	Socialización del Programa Juegos Intercolegiados Nacionales 2022	Fortalecer el proceso de socialización del programa Juegos Intercolegiados Nacionales en los diferentes departamentos y municipios del país	Solución de Problemas	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados Nacionales	100%
18	Socialización de la oferta del programa Deportes +, de los Juegos y eventos del GIT Deporte Social comunitario a la comunidad en general.	Brindar información a la comunidad acerca de la oferta brindada por el Git. Deporte Social Comunitario en el territorio Nacional, con el fin de recibir aportes para la formulación del año 2023, que conlleven a la mejora de las acciones.	Toma de decisiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT Deporte Social Comunitario	25%
19	Divulgación metodología de ejecución sector paralímpicos	Desarrollar las habilidades de las Federaciones Deportivas Nacionales para la adecuada ejecución de los convenios	Capacitación	GIT Deporte de Rendimiento Paralímpico	100%
20	Divulgación metodología de ejecución sector paralímpicos	Desarrollar las habilidades de las Federaciones Deportivas Nacionales para la adecuada ejecución de los convenios	Capacitación	GIT Deporte de Rendimiento Paralímpico	100%
24	Encuesta de diagnóstico hacia la mejora de los servicios a cargo del Centro de Alto Rendimiento-CAR	Diagnosticar las expectativas, necesidades, problemáticas, elementos de mejora y demás que permitan mejorar la gestión del CAR desde las encuestas efectuadas a los grupos de valor que se tienen previamente identificados.	Solución de problemas	GIT Centro de Alto Rendimiento Dirección de Recursos y Herramientas del SND	100%



Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable	Avance cuantitativo
26	FORO DE SOCIALIZACIÓN DIVULGACIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y CONFORMACIÓN DE VEEDURIA CIUDADANA	Socializar con la comunidad (9) nueve de los proyectos de infraestructura deportiva más representativos que financia y cofinancia el Ministerio del Deporte, cuatro de ellos enfocados al seguimiento y 5 proyectos nuevos.	Control y rendición de cuentas	GIT Infraestructura	25%
27	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2022	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la construcción plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2022	Definición de planes de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	100%
37	Co-laboratorio Nuevas Tendencias	Diseñar con la comunidad los lineamientos de escenarios deportivos de Nuevas Tendencias	Diseño de lineamientos de temáticas misionales	Despacho viceministra	66%
38	Divulgación del protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias por motivos de género en el deporte.	Apoyar la implementación del protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias por motivos de género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre	Capacitación	Despacho viceministra	25%
39	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 generar impacto directo en los derechos de la comunidad, según lo establecido en el Dcto 270 de 2017	Construcción de normatividad	Oficina Asesora Jurídica	50%
41	Consulta ciudadana a la estrategia de Participación Ciudadana 2022	Dar a conocer la estrategia de Participación Ciudadana 2022 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 de la estrategia por parte de la entidad	Definición de planes de la entidad	GIT Servicio Integral al Ciudadano	100%
42	Rendición de Cuentas GIT Recreación 2021 y proyección 2022	Dar a conocer el impacto de la recreación del año 2021, en la ejecución de planes, proyectos, estrategias y programas a los entes departamentales, municipales, agentes de recreación, garantizando el derecho a la recreación para los diferentes cursos de vida y la proyección para el vigente año 2022.	Control y rendición de cuentas	Dirección de Fomento y Desarrollo GIT Recreación	100%
43	Divulgación nueva normativa programa Pódium	Divulgar Proyecto de Decreto Reserva Deportiva-Ciclo Olímpico	Construcción de normatividad	GIT Programas y Proyectos Deportivos	100%



5. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

5.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.

En el segundo trimestre del 2022 se recibieron (4) 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

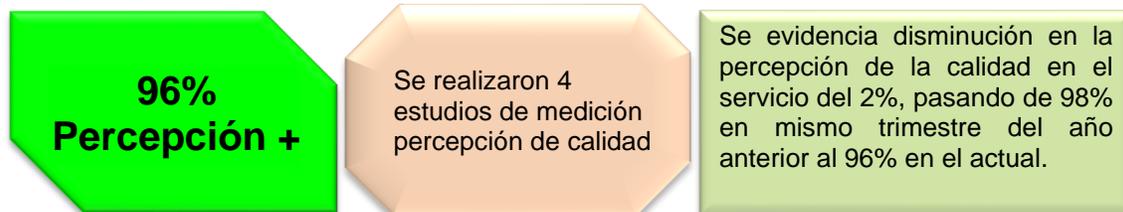


Tabla 22. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.

#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
1	IPC Final Nacional Juegos Intercolegiados 2021	GIT Deporte Escolar	Pereira, Manizales, Armenia y Santa Rosa de Cabal.	Abril-Mayo	publicado	93%
2	IPC Socialización de lineamientos del programa escuelas deportivas para todos..	GIT Deporte Escolar	Virtual	Marzo, abril y Mayo	publicado	99%
3	IPC Servicio tics primer trimestre 2022.	GIT Tics	Virtual	Mayo	publicado	96%
4	IPC Simposio Ciencias del deporte XIX Juegos Bolivarianos 2022	GIT Centro de Ciencias del Deporte.	Presencial	Junio	publicado	96%

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:



**81%
Percepción +**

Se diligenciaron 83 encuestas

Se evidencia un **aumento** en la percepción positiva del **8%**, pasando de **73%** en trimestre del año anterior al **81%** 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 23. 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.	54	65%	14	17%	8	10%	7	8%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	48	58%	18	22%	9	11%	8	10%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	51	61%	15	18%	11	13%	6	7%
Facilidad de acceso al canal de atención	50	60%	19	23%	8	10%	6	7%
PERCEPCION GENERAL	61%		20%		11%		8%	
	81%				19%			

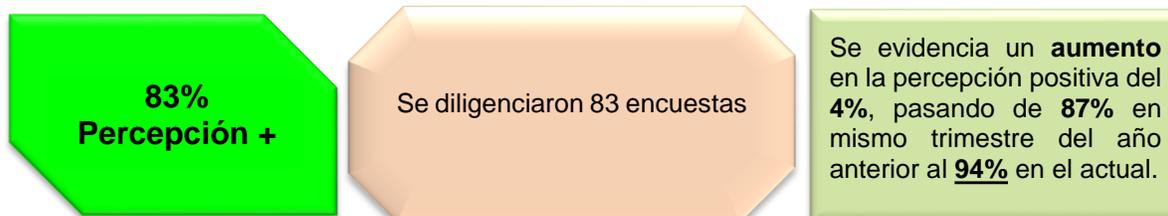
Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Observaciones: Para el segundo trimestre de 2022 se observa un aumento en la percepción positiva comparado con el mismo trimestre de 2021, pasando del 73% a 81%, lo que evidencia la gestión del grupo en seguimiento a la respuesta oportuna y a la calidad en la respuesta.

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 83 encuestas diligenciadas por los ciudadanos de las cuales 50 fueron a través del canal correo electrónico, 29 en el portal web sistema de gestión de peticiones, 2 en la línea telefónica, 1 en la ventanilla única de correspondencia y 1 en la oficina de servicio al ciudadano.

Tabla 24. 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	100%	0%
	PERCEPCION GENERAL		100%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Oficina de Servicio al Ciudadano	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	100%	0%
	PERCEPCION GENERAL	100%	0%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Portal web sistema de gestión de peticiones	Acceso al módulo de gestión de peticiones del portal web del Ministerio	83%	17%
	Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	83%	17%
	El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	83%	17%
	PERCEPCION GENERAL	83%	17%

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	0%	100%
	Tiempo de atención	0%	100%
	PERCEPCION GENERAL	50%	50%

Observaciones: Para el segundo trimestre de 2022 se evidencia una percepción general positiva frente a la atención por los diversos canales de atención del 83%.

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 segundo trimestre de 2022 diligenciaron la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios 21 ciudadanos luego de recibir respuesta a los siguientes trámites y/o servicios:

Tabla 25. Trámites y servicios retroalimentación ciudadana.

Tipo de solicitud	Categoría	%
Trámite	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	62%
	Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	9.5%
	Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	28.5%

Los resultados muestran que de los 21 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (el 62%) corresponde a los trámites de Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales y otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales

5.5. Percepción ciudadana sobre los trámites y servicios.

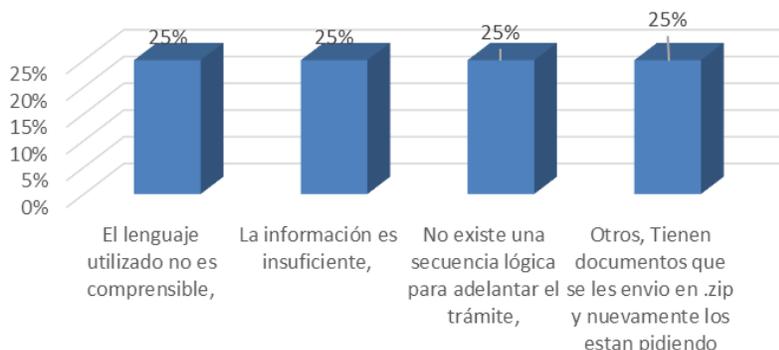
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las preguntas realizadas:



El 81% de los ciudadanos encuestados mencionan que les fue fácil realizar el trámite, mientras que 4.8% les fue difícil y el 14.3% 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 adecuada?**



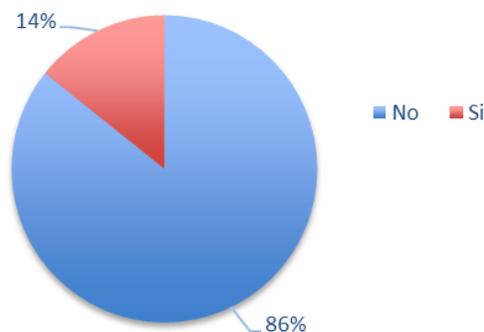
Su trámite en el ministerio le resultó



El 100% de los ciudadanos a los que les fue difícil o no pudieron realizar el trámite y/o servicio, señalan que fue porque la información sobre requisitos es insuficiente, no existe una secuencia lógica para adelantar el trámite y el lenguaje no es comprensible y que enviaron los documentos sin embargo se los solicitaron nuevamente.

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

El 86% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta considera que los requisitos solicitados para los tramites son necesarios, mientras que el 14% 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?**

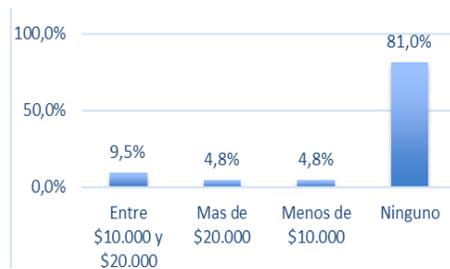
Según el 14% de los ciudadanos, consideran que son innecesarios:

- El curso de 40 horas
- Documentos que con antelación se habían entregado y que ya reposan en los archivos del Ministerio y no se justifica repetir su envío (reconocimientos deportivos de los 5 clubes, certificación del revisor sobre las normas contables)

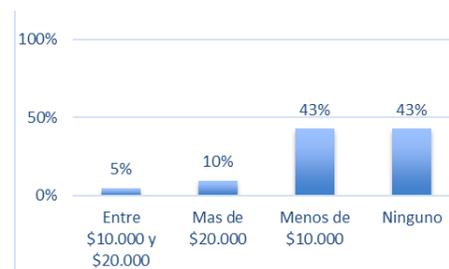
Adicionalmente, se les preguntó a los ciudadanos por los costos asumidos, a lo que respondieron así:



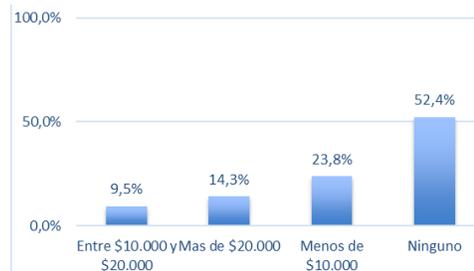
TRANSPORTE



TELEFONÍA E INTERNET



PAPELERÍA Y FOTOCOPIAS



El costo más alto reportado por los ciudadanos fue en el rubro de papelería y fotocopias con el 14.3% 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 martes 19/07/2022 a las 01:29 pm. Número de base descargada 2022719-1329.

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. Señalan que fue porque la información sobre requisitos es insuficiente, no existe una secuencia lógica para adelantar el trámite y el lenguaje no es comprensible y que enviaron los documentos sin embargo se los solicitaron nuevamente.



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

Actividades Segundo Trimestre 2022 en Lenguaje Claro	Actas
Se revisó y se realizó laboratorio de simplicidad- Lenguaje claro de la ficha del trámite “Certificado de permanencia al programa glorias del deporte/ Atleta excelencia” ⁷	SIC-SI-25

⁷ 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, Alvaro 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



El deporte
es de todos

Mindeporte

Se revisó y realizó laboratorio de simplicidad- Lenguaje claro de la ficha del trámite “ Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales ”	SIC-SI-26
Se revisó y realizó laboratorio de simplicidad- Lenguaje claro de la ficha del trámite “ Licencia remunerada a deportistas y personal de apoyo a deportistas ”	SIC-SI-27

Reconocimiento Especial:



Por excelente gestión al trabajar en conjunto con el GIT de Servicio Integral al Ciudadano el tema de Lenguaje claro.

Por la buena disposición al revisar, ajustar y presentar los laboratorios de Simplicidad-Lenguaje Claro, de los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos) a los ciudadanos.

Por la buena actitud y los excelentes aportes para lograr el objetivo.

Por los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos):

1. Inscripción de miembros de federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.
2. Certificado de permanencia al programa glorias del deporte/ Atletas de excelencia.
3. Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país.
4. Inclusión al programa glorias del deporte.

Natalia Andrea Bohórquez Rojas de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Por los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos):

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



El deporte
es de todos

Mindeporte

1. Inscripción de miembros de federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.
2. Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales.
3. Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.

Marlon Andrés Beltrán Leiva, Nicolas Sahid Cortés, Juan Camilo López Grijalba de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control.

Se hizo publicación en la página WEB - Entérate

Link:

<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Reconocemos-la-gesti%C3%B3n-en-la-participaci%C3%B3n-en-las-mesas-de-trabajo-de-lenguaje-claro.aspx>

<https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Avances-que-contribuyen-a-mejorar-las-comunicaciones.aspx>



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.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



- 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. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte

En el marco del Protocolo por la prevención, atención y erradicación de las violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, el Ministerio del Deporte a partir del 1 de abril de 2022, ha dispuesto 5 canales de atención para conocer de las Denuncias por casos de Violencias Basadas en Género, identificados con la campaña Ni Silencio, Ni Violencia.

A través de estos canales, el Ministerio facilita una atención efectiva y oportuna, brindando orientación a quienes que se encuentran viviendo o conocen de una situación de violencia basada en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.

Cada uno de estos canales ha sido diseñado para que las personas cuenten con el apoyo de un equipo especializado en el abordaje de violencias basadas en género, que las orientará jurídica, psicológica y emocionalmente frente al proceso de denuncia.

Nuestros 5 canales de atención son:

1. Línea telefónica 01 8000 11 40 60, exclusiva para la atención de denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, que opera en días hábiles entre las 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

2. Chat virtual para la atención de denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte, al cual se podrá acceder ingresando en la página web www.mindeporte.gov.co, accediendo a través del botón de Servicio al ciudadano de

nuestra página web, o del banner que dirige al Chat institucional. El chat virtual opera en días hábiles entre las 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

3. Correo electrónico NisilencioNiviolenia@mindeporte.gov.co, exclusivo para la atención de denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre. La recepción de correos estará habilitada todos los días las 24 horas del día.

4. El formulario disponible en el portal www.mindeporte.gov.co, módulo Servicio al ciudadano, opción Ingrese y consulte sus peticiones. Este formulario se encuentra habilitado todos los días, las 24 horas del día.

5. Atención presencial por parte del equipo de profesionales del GIT Servicio Integral al Ciudadano, para las personas que acudan a las instalaciones de la entidad.

El Ministerio del Deporte garantiza acompañamiento especializado inmediato a todas las personas que denuncian un caso de violencia basada en género, y de acuerdo a la información disponible pone el caso en conocimiento de las demás autoridades competentes, así como de las dependencias competentes al interior del propio Ministerio.

Nuestra premisa es que solo con el decidido apoyo de todos y todas quienes hacemos parte del deporte, la actividad física y la recreación es que no permitiremos nunca más la vulneración de los derechos de las víctimas. Y por ello seguiremos alzando nuestra voz para decir #NiSilencioNiViolencia.

Entre el 1 de abril al 30 de junio de 2022 se cuenta con un total de 56 casos, de los cuales 31 casos corresponden a denuncias radicadas al Ministerio del Deporte y tramitadas por la Oficina de Control interno Disciplinario antes del 1 de abril, aclarando que 5 de estos casos son inactivos y/o no corresponden, es decir, se tienen en ejecución 51 casos, a los que se les brinda orientación, acompañamiento psicoeducativo y seguimiento procesal.

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

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano se encuentra adelantando acercamientos con diferentes entidades públicas expertas en temas de enfoque diferencial para los distintos grupos poblacionales, así:

Tabla 27. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.

Enfoque diferencial	Entidad pública
Población NARP (Negros, Afrocolombianos, Raizales y Palenqueros)	Ministerio de Cultura

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 (601) 4377030- 4377100

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



Comunidad indígena y ROM	Ministerio del Interior
Discapacidad Visual	Instituto Nacional para Ciegos-INCI, Ministerio de las TIC y enlace de apoyo GIT de Rendimiento Paralímpico del Ministerio del Deporte
Discapacidad Auditiva	Instituto Nacional para Sordos-INSOR
Discapacidad Física	Ministerio de Salud
Discapacidad Psicosocial	
Discapacidad Múltiple	

Este acompañamiento tiene como propósito recibir capacitaciones y/o asesorías especializadas con las entidades expertas en temas de discapacidad, grupos étnicos y población NARP. Se debe mencionar, que el día 17 de junio de 2022 se desarrolló una capacitación de enfoque diferencial por parte del Ministerio del Deporte con participación y asesoría del Ministerio del Interior:

- **Asesoría en servicio, comunicación y buen trato con enfoque étnico y diferencial**

Participantes	Funcionarios	Contratistas
87	19	68



Así mismo, se ha realizado la entrega de la caracterización de grupos de valor por parte de los grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte, teniendo en cuenta la implementación de los enfoques y lineamientos orientados desde el DANE. Cabe anotar, que en dichas caracterizaciones se ha hecho énfasis en incluir las nuevas actualizaciones relacionadas con el enfoque diferencial e interseccional.

8.4. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

- **Ferias Acércate:** Durante el segundo trimestre del 2022 el Ministerio del Deporte participo en la feria acércate organizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública programada en el Municipio de Riosucio en Caldas del 30 de junio al 2 de julio.

Se atendieron 86 ciudadanos y se realizaron las siguientes actividades:



- ✓ Capacitación por parte de la Dirección de Inspección Vigilancia y Control en Legislación deportiva, aspectos legales de cumplimiento de los organismos deportivos.
- ✓ Actividad física musicalizada al inicio de la jornada de la feria.
- ✓ Actividades de recreación para niños, niñas, adolescentes y adultos durante la jornada.
- ✓ Entrega de material lúdico a los participantes.

Informe de gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano Segundo Trimestre 2022

Revisó y aprobó	Angélica Viviana Giraldo Perdomo/ Secretaría General	
Revisó	David Andrés Vargas Salazar/Abogado Contratista/ Secretaría General	
	Yuli Marcela López Cifuentes / Coordinadora / GIT Servicio Integral al Ciudadano/	
	Deisy Lucero Serrato Aldana/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	
Elaboró	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 28. 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 29. Tipos de petición y sus diferentes categorías.

Categoría	Tipo de solicitud
Derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> • Petición • Consulta • Queja • Reclamo • Sugerencia y/o recomendación • Petición de Información, copias y/o expedientes • Petición de congresista • Petición gubernamental • Felicitación y/o reconocimiento • Reporte posible conflicto de interés • Consulta de datos personales • Corrección, actualización o supresión de datos personales.
Trámites	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país • Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos • Inclusión al Programa Glorias del Deporte • Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones • Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones • Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas • Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones • Otorgamiento personería jurídica a federaciones • Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales • Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales • Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales • Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales • Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos • Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones • Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones • Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales • Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales • Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones.



OPA – Otro Procedimiento Administrativo.	<ul style="list-style-type: none">• Actividades de educación y prevención antidopaje• Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte• Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte• Asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos, así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la SEGUNDO a infancia
Solicitud de certificación	<ul style="list-style-type: none">• Certificación de contrato• Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)• Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)• Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)• Certificación Laboral (Exfuncionarios)• Otras certificaciones
Denuncias	<ul style="list-style-type: none">• Denuncias• Caso de Violencia basada en género en el Deporte

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