



MINISTERIO DEL DEPORTE

TERCER TRIMESTRE

INFORME
DE
GESTIÓN

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el Servicio



MINISTERIO DEL DEPORTE

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 tercer trimestre - 2022

1° de julio – 30 de septiembre del 2022

Publicación: 31 de octubre de 2022

María Isabel Urrutia Ocoro

Ministra del Deporte

Fabio Alberto Alzate Carreño

Secretaría General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Yuli Marcela López Cifuentes – Coordinadora- Profesional Especializado

Magnolia Andrea Garzón Perdomo- 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	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1. INDICADORES ESTRATÉGICOS GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DEL TERCER TRIMESTRE VIGENCIA 2022.....	7
2. ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS EN GESTIÓN DE SOLICITUDES.....	8
2.1. Comparativo de las solicitudes presentadas entre el tercer 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.....	10
2.4. Distribución por tipología del derecho de petición.	11
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-	20
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.	23
2.12.3. Indicador de seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones.	25
3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	26
3.1. Estado de avance del indicador: 100%	26
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	33
5.3.	Indicador de percepción de calidad de los canales de atención	34
5.4.	Resultados de la encuesta de trámites y servicios.	37
6.	RECOMENDACIONES.....	39
6.1.	Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPAs (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos.	39
6.2.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad. 39	
6.3.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.....	39
6.4.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	39
7.	FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO.....	39
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.	43
8.4.	Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.	45
	ANEXO 1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES	46
	¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?	48



TABLAS

Tabla 1. Canales de atención.....	6
Tabla 2. Distribución de solicitudes por mes.	8
Tabla 3. Distribución de solicitudes según el origen del documento	10
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 OPA parcialmente en línea.	14
Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.....	15
Tabla 9. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.	15
Tabla 10. Denuncias Tercer trimestre 2022.	16
Tabla 11. Peticiones por dependencias	17
Tabla 12. Peticiones por estado (cerrado-en trámite).....	18
Tabla 13. Evaluación de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencias.	19
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%.....	21
Tabla 15. Informes de solicitudes de acceso a la información.	23
Tabla 16. Indicadores niveles de atención en la entidad.....	24
Tabla 17. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta)	25
<i>Tabla 18. Caracterizaciones vigentes.....</i>	26
Tabla 20 Ejecución de la estrategia de participación ciudadana	29
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.....	33
Tabla 24. Percepción de calidad sobre los canales de atención.	35
Tabla 25. Trámites y servicios retroalimentación ciudadana.	37
Tabla 26. Informe de gestión realizada durante el Tercer trimestre sobre lenguaje claro. .	40
Tabla 27. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.	43
Tabla 28. Clasificación de las peticiones.	46
Tabla 29. Tipos de petición y sus diferentes categorías.....	46



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

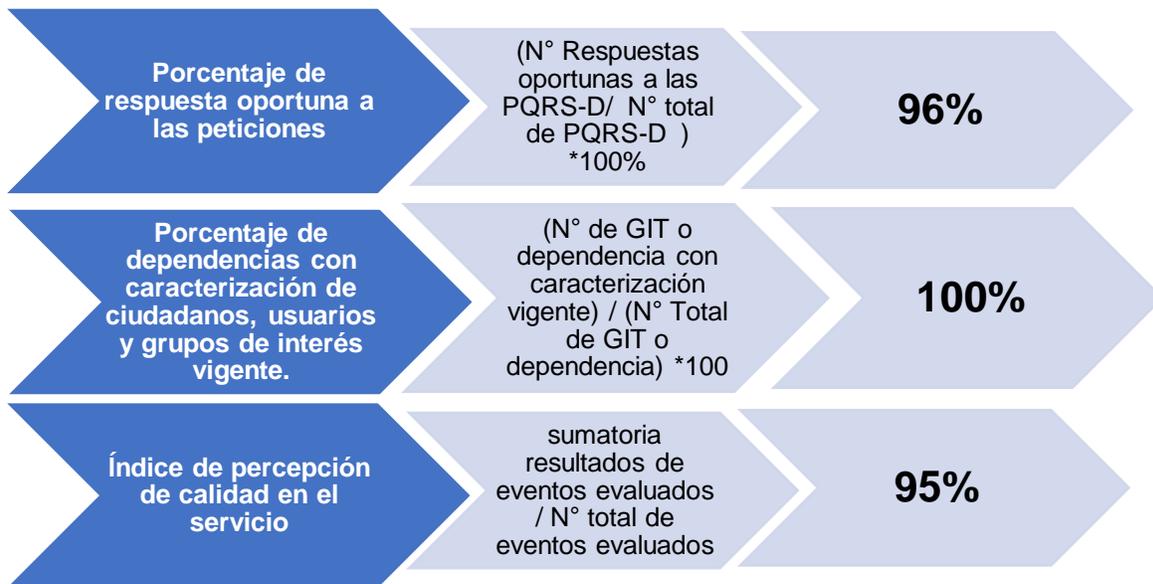
Virtuales	Página Web	www.mindeporte.gov.co
	Ventanilla única virtual de radicación	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano. Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
	Correo electrónico.	
	App Ventanilla Única Mindeporte.	Play Store
Telefónicos	Línea Gratuita 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 TERCER TRIMESTRE VIGENCIA 2022

Gráfica 1 Indicadores estratégicos tercer trimestre 2022



Principales observaciones sobre el resultado de cada indicador:

- i. El indicador de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el tercer trimestre del 2022 es del **(96%)** y se compara con el porcentaje de cumplimiento del tercer trimestre de la vigencia del 2021, que fue del **(98%)**, lo que evidencia que se debe reforzar la gestión de dar respuesta oportuna a peticiones por cada una de las dependencias del Ministerio.
- ii. Durante el tercer 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 tercer trimestre de la vigencia 2022 es del **(95%)** porcentaje que disminuyó con relación al **(96%)** registrado para el mismo trimestre de la vigencia 2021.



2. ESTADISTICAS Y RESULTADOS EN GESTION 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:

El GIT Servicio Integral al Ciudadano procede a descargar la base de datos de todas las solicitudes que ingresan a la entidad a través del Sistema de Gestión Documental-GESDOC- analizando la oportunidad en la respuesta conforme con lo establecido en la Ley 1755 del 2015.

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, a través de base automática generada con corte al 30 de septiembre 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 el 12 de octubre de 2022 a través de memorando, 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 viernes 21 de octubre de 2022 a las 05:00 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 julio, agosto y septiembre de la vigencia 2022 comparadas con el tercer trimestre de la vigencia 2021.

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

Durante el tercer trimestre de 2022 se recibió un total de 3.581 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 PETICIONES POR MES 2022-2021						
Mes	Tercer trimestre 2022	%	Tercer trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Julio	782	22%	693	27%	89	13%
Agosto	1464	41%	1000	39%	464	46%
Septiembre	1335	37%	889	34%	446	50%
Total	3581	100%	2582	100%	999	39%

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 tercer trimestre entre la vigencia 2022, respecto del mismo periodo de la vigencia 2021. De esta comparación se deduce que en el tercer trimestre 2022 ingresaron 999 radicados más que en el mismo trimestre del 2021, lo que nos da como resultado un porcentaje de crecimiento del **(39%)**.

Se observa un mayor ingreso de solicitudes durante el mes de agosto del tercer trimestre de la vigencia 2022, con 1464 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.

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO						
Canal	Tercer trimestre 2022	%	Tercer trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámite y OPA (Otro Procedimiento Administrativo) totalmente en línea	5184	59%	3991	61%	1193	30%
App Móvil Mindeporte	4	0,04%	0	0 %	4	0%
Atención Presencial	38	0,4%	1	0,02%	37	3700%
Buzón	1	0,01%	0	0%	1	0%

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



Chat	107	1,2%	5	0,08%	102	2040%
Correo electrónico	1527	17,4%	1084	16%	443	41%
gov.co	10	0,1%	42	1%	-32	-76%
Línea Conmutador	376	4,2%	111	2%	265	239%
Línea Directa	2	0,02%	0	0%	2	0%
Línea Gratuita	12	0,13%	0	0%	12	0%
Página WEB - Ventanilla única virtual de radicación	1094	12,4%	1032	16%	62	6%
Ventanilla Única de Radicación	410	4,6%	307	5%	103	34%
TOTAL	8765	100%	6573	100%	2195	33%

Tabla 3. Distribución de solicitudes según el origen del documento

Con el **(17.42%)** 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 correo electrónico **en el año 2022**. No obstante, comparándolo con el año 2021 se observa un crecimiento del **(41%)**. En segundo lugar, tenemos el **sistema de gestión de peticiones** donde se observa que su porcentaje disminuyó en un **(6%)** con relación al mismo periodo del año 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 **390** llamadas al GIT con un porcentaje de crecimiento del **(+239%)** con relación a la vigencia 2021. El chat presentó un crecimiento del **(+2040%)** con relación a la vigencia 2021.

La Ventanilla única de radicación presencial presentó una disminución en su porcentaje del **(+34%)** con relación al tercer trimestre de la vigencia 2021.

La atención presencial para la vigencia 2022, presentó un aumento del **(+3700%)** con relación al 2021.

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	Tercer trimestre 2022	%	Tercer trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento



Trámite	Totalmente en línea	4631	53%	3761	57%	870	23%
	Parcialmente en línea	483	6%	373	6%	110	29%
OPA (Otro procedimiento administrativo)	Totalmente en línea	553	6%	230	3%	323	140%
	Parcialmente en línea	11	0,1%	4	0%	7	175%
Derechos de Petición		2321	26%	1620	25%	701	43%
Solicitud Certificación		707	8%	577	9%	130	23%
Denuncias		59	1%	8	0%	51	638%
TOTAL		8765	100%	6573	100%	2192	33%

Se destaca para la vigencia 2022 el aumento en todos los tipos de solicitudes en especial en el tipo de “denuncia” con 59 solicitudes y un crecimiento del 638% con relación a la vigencia 2021.

El tipo “Trámite totalmente en línea” con **4631** solicitudes y un porcentaje del **(+53%)** presenta el mayor número de solicitudes del trimestre y un crecimiento del **(+23%)** con relación a la vigencia 2021.

“Trámite parcialmente en línea” con un crecimiento del **(+30%)** con relación a la vigencia 2021.

La OPA (Otro procedimiento administrativo) parcialmente en línea presenta un crecimiento **(+175%)** con relación a la vigencia 2021 y a OPA (Otro procedimiento administrativo) totalmente en línea presenta crecimiento del **(+140%)**

El tipo derecho de petición registra un crecimiento del **(43%)** con relación a la vigencia 2022.

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 categorías de derechos de petición		
Categorías	tercer trimestre 2022	%



Petición	1471	63%
Petición de Información, copias y/o expedientes	381	16%
Consulta	268	12%
Queja	109	5%
Petición de congresista	44	2%
Reclamo	28	1%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	9	0,3%
Sugerencia y/o recomendación	6	0,2%
Petición gubernamental	4	0,1%
Reporte posible conflicto de interés	1	0%
Total general	2321	100%

La categoría del derecho de petición con mayor número de radicados es la **petición** con un **(63%)1471**, seguido de la petición de información-copias y/o expedientes con el **(16%) 381** 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 servicios².

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.

A continuación, se desarrolla el análisis de los trámites que fueron solicitados en el tercer 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.

² Los servicios actualmente son denominados Otros Procedimientos Administrativos (OPAs).



Distribución por categorías de trámites parcialmente en línea		
Categorías	tercer trimestre 2022	%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	298	62%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	70	14%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	25	5%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	19	4%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	15	3%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	13	3%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	13	3%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	9	2%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	8	2%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	5	1%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	2	0%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	2	0%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1	0%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	1	0%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1	0%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1	0%
TOTAL	483	100%

Se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el de “Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con **298** solicitudes y un porcentaje con relación a los demás de un **(+62%)**.

En segundo lugar, encontramos el trámite “Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas” con un **(+14%)**.



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 tercer 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	Tercer trimestre 2022	%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	5	45%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	4	36%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	2	18%
Total	11	100%

El OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea más solicitado durante el tercer trimestre de la vigencia 2022 fue “Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte” con un **(+45%)**

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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Trámite certificado de existencia y representación legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.	1172	1650	1809	4631
OPA (Otro procedimiento administrativo) totalmente en línea- Atleta excelencia y glorias del deporte	59	74	420	553
TOTAL	1231	1724	2229	5184

El mes de septiembre 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 2229 en total.

2.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.

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

Tabla 9. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.

Distribución por categorías de certificaciones		
Categoría	tercer trimestre 2022	%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	450	64%
Certificación de contrato	153	22%
Otras certificaciones	57	8%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	27	4%
Certificación Laboral (Exfuncionarios)	15	2%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	4	1%
Total	707	100%



La certificación más solicitada durante el tercer trimestre de la vigencia 2022 es la de Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) con 451 solicitudes y un porcentaje del (64%). En segundo lugar, encontramos “Certificación de contrato” con 154 radicados y un porcentaje del (22%).

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 tercer trimestre de la vigencia 2022.

Tabla 10. Denuncias Tercer trimestre 2022.

Denuncias presentadas					
Tipos	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Caso de Violencia basada en género en el Deporte	10	8	3	22*	36%
Denuncias	11	15	12	37	64%
Total general	21	23	15	59	100%

*El número total de denuncias por casos de violencias basadas en género corresponde a la sumatoria de los radicados recibidos en el trimestre para casos nuevos (16 radicados) y a radicados que agregaron hechos adicionales a casos ya en curso en la entidad (5 radicados). Más adelante en la sección de casos por violencias basadas en género se hace la descripción analítica respecto al comportamiento de los casos nuevos recibidos en el periodo.

El total de denuncias presentadas durante el tercer trimestre fue de 59 radicados. Se observa que en el mes de agosto de la vigencia 2022, se presentaron la mayor cantidad de denuncias.

El 36% de las denuncias corresponde casos de violencia basada en género en el Deporte.

En el mes de agosto se presenta el mayor número de denuncias para un total del 23.

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 tercer trimestre de las vigencias 2022 y 2021.



Tabla 11. Peticiones por dependencias

Distribución de peticiones por dependencia						
Dependencia	2022	%	2021	%	Diferencia	% Crecimiento
SECRETARÍA GENERAL	1507	42%	915	35%	592	65%
DIRECCIÓN DE IVC	852	24%	963	37%	-111	-12%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	387	11%	230	9%	157	68%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	271	8%	189	7%	82	43%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	235	7%	103	4%	132	128%
DESPACHO DEL MINISTRO	174	5%	47	2%	127	270%
OFICINA JURÍDICA	75	2%	68	3%	7	10%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	31	1%	40	2%	-9	-23%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	24	1%	7	0%	17	243%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	15	0%	10	0%	5	50%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	0%	10	0%	0	0%
TOTAL	3581	100%	2582	100%	999	39%
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	5184	100%	3991	100%	1193	30%
TOTAL GENERAL	8765	100%	6573	100%	2192	33%

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 1507 radicados para el tercer trimestre de la vigencia 2022, superando el mismo trimestre de la vigencia 2021 en un **(+65%)**.

En segundo lugar, se encuentra la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, con **852** solicitudes. su porcentaje de peticiones recibidas con relación al mismo trimestre en la vigencia 2021 en un **-12%**

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 viernes 21 de octubre de 2022.



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

Petición por Estado						
Estado	tercer trimestre 2022	%	tercer trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrado	3499	98%	2514	97%	985	39%
En trámite	75	2%	66	3%	9	14%
No requiere	7	0%	2	0%	5	250%
Total general	3581	100%	2582	100%	999	39%

Para el Tercer trimestre de la vigencia 2022, se observa un aumento en la cantidad de radicados con relación a la vigencia del 2021 con un **(39%)** 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.

Se marca un radicado como “No requiere respuesta” cuando no son peticiones. El responsable del documento finalizó el radicado en GESDOC sin solicitar el cambio de la tipología como lo indica el procedimiento.

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 3.581 peticiones presentadas en la entidad durante el tercer 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 PQR S 2022	DT 2022	FT 2022	NR	DR	Cumplimiento 2022	Total PQR S 2021	FT 2021	NR	Cumplimiento 2021	% Variación
SECRETARÍA GENERAL	1507	1454	53	0	0	96%	915	51	0	94%	2%
DIRECCIÓN DE IVC	852	799	52	1	0	94%	963	6	0	99%	-5,480%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	387	333	54	0	0	86%	230	24	0	90%	-4%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	271	258	13	0	0	95%	189	4	0	98%	-3%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	235	209	23	3	0	89%	103	9	0	91%	-2%
DESPACHO DEL MINISTRO	174	60	113	1	0	34%	47	18	0	62%	-27%
OFICINA JURÍDICA	75	64	10	1	0	85%	68	1	0	99%	-13%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	31	28	2	1	0	90%	40	0	0	100%	-10%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	24	14	10	0	0	58%	7	0	0	100%	-46%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	15	14	1	0	0	93%	10	0	0	100%	-7%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	10	0	0	0	100%	10	0	0	100%	-40%
TOTAL	3581	3243	331	7	0	91%	2582	113	0	96%	-5%
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	5184	5184	0	0	0	100%	3991	0	0	100%	0%
TOTAL GENERAL	8765	8427	331	7	0	96%	6573	113	0	98%	-2%

Convenciones

- DT. Dentro de términos
- DR. Documento Restringido.
- FT: Fuera de términos
- NR: No requiere respuesta

En este trimestre, se destaca la gestión de la Oficina de Control Interno Disciplinario 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.

Como acción de mejora se procedió a solicitar a cada Dependencia y Grupo Interno de Trabajo, un líder con el cuál se pueda hacer el seguimiento a las peticiones de manera trimestral o cada vez que se requiera, para llevar a cabo informes solicitados.



El porcentaje de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el **Tercer trimestre del 2022 es del 96%** y se compara con el porcentaje de cumplimiento de la vigencia del 2021 que fue también del **(98%)**. Esta tendencia permite evidenciar baja 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.

Se destaca la gestión realizada con un **100%** de cumplimiento en respuesta oportuna a peticiones a: GIT DEPORTE ESCOLAR, OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE – CCD, GIT GESTION CONTABLE, GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL y GIT TICS.

Se identifica que las áreas con menor porcentaje de cumplimiento en respuesta oportuna a peticiones y que requieren activar acciones de mejora son: Despacho de la Ministra, GIT de gestión del conocimiento e innovación, Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema, Git Gestión Administrativa, Deporte Social Comunitario y Recreación. No obstante, las acciones de mejora se van a realizar con todas las áreas que están marcadas con el color rojo porque están por debajo del 95% de cumplimiento.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades, las cuales se explican a profundidad en el punto 8.1.



MINISTERIO DEL DEPORTE

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	Dentro de términos	Documento restringido	Fuera de términos	No requiere	Total general	% Oportunidad
DESPACHO DEL MINISTRO	60		113	1	174	34%
DESPACHO DEL MINISTRO	32		111	1	144	22%
GIT COMUNICACIONES	7		1		8	88%
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	21		1		22	95%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	28		2	1	31	90%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	28		2	1	31	90%
FOMENTO	258		13		271	95%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	15				15	100%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	11		1		12	92%
GIT DEPORTE ESCOLAR	58				58	100%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	26		10		36	72%
GIT RECREACIÓN	4		1		5	80%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS NACIONALES	144		1		145	99%
IVC	799		52	1	852	94%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	12		1		13	92%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	158		2	1	161	98%
GIT DEPORTE AFICIONADO	574		47		621	92%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	55		2		57	96%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	14		1		15	93%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	14		1		15	93%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	2			10	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	2			10	100%
OFICINA JURÍDICA	64		10	1	75	85%
OFICINA JURÍDICA	64		10	1	75	85%
PLANEACIÓN	14		10		24	58%
GIT DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	2		2		4	50%
GIT DE SEGUIMIENTO	9		6		15	60%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3		2		5	60%
POSICIONAMIENTO	333		54		387	86%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	92		16		108	85%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	36				36	100%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	117		14		131	89%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	14		6		20	70%

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



Dependencia/GIT	Dentro de términos	Documento restringido	Fuera de términos	No requiere	Total general	% Oportunidad
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	11		4		15	73%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	32		7		39	82%
GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	31		7		38	82%
RECURSOS	209		23	3	235	89%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	4		4		8	50%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	90		1		91	99%
GIT INFRAESTRUCTURA	115		18	3	136	85%
SECRETARIA GENERAL	1452		53		1505	96%
GIT CONTRATACIÓN	191		18		209	91%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6		6		12	50%
GIT GESTION CONTABLE	5				5	100%
GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	2				2	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	598		6		604	99%
GIT TALENTO HUMANO	49		5		54	91%
GIT TESORERÍA	583		14		597	98%
GIT TICS	13				13	100%
SECRETARÍA GENERAL	5		4		9	56%
Total general	3239	2	331	7	3579	90%
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	5184	0	0	0	5184	100%
TOTAL GENERAL	5184	2	359	3	8768	96%

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%).

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

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



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	381
Traslados por competencias a otras entidades	5
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	6,11 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	2
peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	6

*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 (21.917 días), sobre el número total de radicados que es 3581, da como resultado un promedio en días de **6,12 días**.

****Las opciones para negar la información fue:** La información no reposa en la entidad para las dos solicitudes. 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 21-10-2022.

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.

Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: 5694 peticiones, desagregadas así: Durante este trimestre, se tramitaron 5.184 solicitudes totalmente en línea. **510** peticiones se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata (canales presenciales, telefónicas y vía chat)

Peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención (peticiones a las que se brindó respuesta escrita por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, evitando el direccionamiento a las dependencias). **96 peticiones.**

Indicador de niveles de atención 1 y 2: porcentaje de las peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones **(8.765)** presentadas a la entidad en el periodo: **$((5694+96) / 8.765) * 100 = (66\%)$.**

Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención (se responderán aquellas peticiones que requieran un análisis o estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la entidad y sobre las cuales no existe un criterio definido, estas son remitidas a cada una de las dependencias por ventanilla de correspondencia o el GIT de Servicio Integral al Ciudadano). Se resta al total general de peticiones que es 8765 menos la suma del primer y segundo nivel que es (5.790) y da como resultado (2.975) solicitudes.

Tabla 16. Indicadores niveles de atención en la entidad.

ÍTEM	CANTIDAD
Peticiones en el periodo	8.765
1er nivel de atención	5.694
<ul style="list-style-type: none"> solicitudes totalmente en línea (automatizados) <i>Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.</i> 	5.184
<ul style="list-style-type: none"> canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 3) 	510
2do nivel de atención	96
3er nivel de atención	2.975
Indicador de niveles de atención 1 y 2*	66%
Indicador de niveles de atención 3	34%

***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 tercer trimestre de la vigencia 2022, el GIT Servicio Integral al Ciudadano verificó el **100%** de las peticiones que así lo requerían con corte al 21-10-2022.

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

Seguimiento a respuesta oportuna	Cantidad	%
Verificado con respuesta en GESDOC.	3508	98%
Requiere segunda verificación. No tiene respuesta en GESDOC	73	2%
Sin verificar	0	0
Total	3581	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 tercer 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.

(Veintinueve (29) GIT o dependencias con caracterización vigente) / (Veintinueve (29) GIT o dependencias responsables de caracterizar a sus grupos de valor)= **100 %**

Tabla 18. Caracterizaciones vigentes.

GIT/Oficina responsable de Caracterizar a sus Grupos de Valor	Cumplimiento a la fecha
G.I.T. Comunicaciones	Vigente
G.I.T. Organización Nacional Antidopaje	Vigente
G.I.T. Planeación y Gestión	Vigente
G.I.T. Gestión Financiera y Presupuestal	Vigente
G.I.T. Gestión Administrativa	Vigente
G.I.T. Talento Humano	Vigente
G.I.T. Tesorería	Vigente
G.I.T. Servicio Integral al Ciudadano	Vigente
G.I.T. Tecnología de la Información y las Comunicaciones – TICS	Vigente
G.I.T. Contratación	Vigente
G.I.T. Deporte Rendimiento Convencional	Vigente
G.I.T. Deporte Rendimiento Paralímpico	Vigente
G.I.T. Ciencias Aplicadas al Deporte (CCD)	Vigente
G.I.T. Programas y Proyectos Deportivos	Vigente
G.I.T. Juegos y Eventos Deportivos	Vigente
G.I.T. Desarrollo Psicosocial	Vigente
G.I.T. Recreación	Vigente
G.I.T. Deporte Escolar	Vigente



GIT/Oficina responsable de Caracterizar a sus Grupos de Valor	Cumplimiento a la fecha
Juegos Intercolegiados Nacionales	Vigente
G.I.T. Actividad física	Vigente
G.I.T. Deporte Social Comunitario	Vigente
G.I.T. Deporte Profesional	Vigente
G.I.T. Deporte Aficionado	Vigente
G.I.T. Actuaciones Administrativas	Vigente
G.I.T. Laboratorio Control al Dopaje	Vigente
G.I.T. Centro de Alto Rendimiento	Vigente
G.I.T. Infraestructura	Vigente
Oficina Asesora Jurídica	Vigente
Oficina de Control Interno Disciplinario	Vigente

Interpretación del resultado del indicador: de acuerdo con este resultado, la totalidad de los Grupos Internos de Trabajo responsables de caracterizar a sus grupos de valor cumplieron oportunamente con su deber.

En el siguiente enlace podrá consultar los 29 ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés con sus respectivas infografías:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2021>

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

Durante el tercer 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 actualizó la estrategia de la Participación Ciudadana 2022 en su tercera versión. En esta actualización se agregó un nuevo ejercicio 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. Además, se actualizaron algunas fechas de ejercicios de participación que cambiaron su tiempo de ejecución. La estrategia en su versión No. 3 se somete a



aprobación por parte del Comité de Gestión y Desempeño para su posterior publicación en la página web.

3. Se realizó la actualización del Menú participa conforme lo lineamientos de función pública lo que permite una mayor accesibilidad a los diferentes ejercicios de participación ciudadana y una comunicación más clara y directa con la ciudadanía para garantizar procesos de control social en la entidad. El menú participa puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/participa>
4. Creación de la convocatoria de control social en el menú participa en donde la ciudadanía encontrará información sobre diferentes proyectos, programas, convenios, contratos y/o actividades que ejecuta el Ministerio del Deporte y a los cuales les puede realizar veeduría ciudadana las 24 horas del día. La convocatoria puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/participa/control-social/convocatoria-control-social>
5. Se actualizó la carpeta de resultados de participación ciudadana 2022 para una mejor comprensión y desagregación de los ejercicios de participación ciudadana ejecutados durante la vigencia. La carpeta de resultados de ejercicios de participación ciudadana 2022 puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/resultados-ejercicios-participacion-ciudadana/2022>

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

1. Formula indicador:

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

2. **Avance tercer trimestre: 26.1%**

3. **Avance acumulado: 53%**

4. Descripción del avance:

De los 44 ejercicios de participación programados en la estrategia de participación ciudadana 2022, versión No 3, se ha ejecutado un total de doce (12) ejercicios programados, once (11) de ellos evidencian un avance del 100% y uno (1) de ellos se



desarrolla de forma parcial lo que corresponde a un avance de ejecución de la estrategia de participación para el tercer trimestre del 26.1%. y un acumulado total del 53%.

Tabla 19 Ejecución de la estrategia de participación ciudadana

	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios	No. Total de ejercicios en la estrategia
1 TRIMESTRE	13%	3 al 100%, 1 al 50% ,6 al 25% y 1 al 33%	41
2 TRIMESTRE	14%	1 al 50%, 1 al 66%, 5 al 100%	44
3 TRIMESTRE	26.1	11 al 100% y 1 al 50%	44
4 TRIMESTRE			
TOTAL ACUMULADO	53%		

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

Tabla 20 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
4	REUNIÓN DE LINEAMIENTOS DE PROGRAMAS DE HÁBITOS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE	Socializar los lineamientos de intervención para la actual vigencia, presentación de los formatos mensuales para el registro de las acciones realizadas por los programas territoriales y presentación del cronograma de actividades en el marco del Programa Nacional de Hábitos y Estilos de Vida Saludable, el Programa Nacional de Vías Activas y Saludables y Programa Nacional de Capacitación para que sean incluidas en las agendas de cada uno de los programas del país, entre otros temas de interés. Adicional a esto, también se tiene el propósito de recibir los aportes del grupo de valor para los eventos a realizarse en la próxima vigencia.	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo GIT Actividad Física	100%
12	Reuniones Informativas Final Nacional Programa Juegos Intercolegiados Nacionales vigencia 2021	Socializar el desarrollo de cada deporte o para deportes de la fase final nacional 2021	Toma de decisiones	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados Nacionales	100%
13	Socialización de los planes, estrategias y programas de recreación	Realizar socialización de los planes, estrategias y programas del GIT de Recreación del Ministerio del Deporte a actores en recreación del territorio nacional para fortalecer los conocimientos teóricos y generar aprendizajes significativos lo cual	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT recreación	100%

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable	Avance cuantitativo
		permitirá identificar falencias en los programas o estrategias y mejorar el plan de acción para el 2023.			
14	Actualizar el eje temático de Salud y Prevención del programa campamentos juveniles. Encuentros 1	Actualizar cartilla del eje temático de salud y prevención del programa campamentos juveniles	Construcción de normatividad	Dirección de Fomento y Desarrollo-GIT recreación	100%
16	Taller Plan Nacional de recreación 2020-2026 Encuentros 1	Realizar taller sobre las estrategias e itinerarios del Plan Nacional de recreación 2020-2026 (PNR) a agentes educativos, sociales, comunitarios, maestras y actores en recreación en el territorio nacional para identificar como se está realizando la apropiación del PNR.	Toma de decisiones.	Dirección de Fomento y Desarrollo GIT recreación	100%
21	Divulgación del Proyecto de Decreto Reserva Deportiva-Ciclo Olímpico"	Recibir aportes ciudadanos con el fin de mejorar el proyecto de decreto dirigido a definir estrategias y lineamientos para apoyar el talento deportivo, la generación de la reserva deportiva y la promoción del deporte competitivo y de alto rendimiento	Construcción de normatividad	GIT Programas y Proyectos Deportivos	100%
25	Foro de divulgación ciudadana de los resultados de la encuesta de diagnóstico del Centro de Alto Rendimiento del Ministerio del Deporte	Socializar la encuesta sobre participación ciudadana del Centro de Alto Rendimiento, Efectuar sensibilización en el grupo objetivo del CAR sobre la participación ciudadana, Obtener información en términos de necesidades, problemáticas y elementos de mejora del CAR, que permitan tomar las acciones de gestión pertinentes Capacitar a la población objetivo sobre el concepto: Centro de Alto Rendimiento	Solución de problemas	GIT Centro de Alto Rendimiento Dirección de Recursos y Herramientas del SND	100%
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	50%
29	Consulta ciudadana para priorización de temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas a realizarse en vigencia 2022	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la priorización de temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas del periodo 2022	Control y rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	100%

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



Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable	Avance cuantitativo
30	Audiencia Pública de rendición de cuentas 2022	Dar a conocer el informe de resultados de la gestión del Ministerio del Deporte correspondiente al periodo 2021, promoviendo así, espacios de confianza, participación y diálogo entre el Ministerio y los ciudadanos, que permita garantizar el control social	Control y Rendición de Cuentas	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	100%
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	100%

5. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

5.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.

En el tercer trimestre del 2022 se recibieron (10) solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio, la cual se realizó de acuerdo con lo definido en el procedimiento de medición de la percepción de la calidad en trámites, servicios y productos

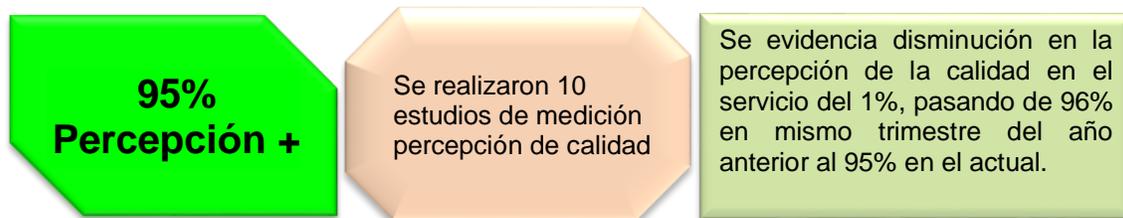


Tabla 21. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.

#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
1	IPC XIX Juegos Bolivarianos Valledupar 2022	GIT Juegos y Eventos	Valledupar	Junio-Julio	Publicado	86%



MINISTERIO DEL DEPORTE

#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio
2	IPC Reunión de lineamientos de Programas de Hábitos y Estilos de Vida Saludable 2022	GIT Actividad Física.	Virtual	Julio	Publicado	99%
3	IPC XXXI Encuentro Juvenil Nacional - Isnos Huila 2022	GIT de Recreación	Isnos-Huila	Julio	Publicado	92%
4	IPC Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021-2022	OAP, GIT Comunicaciones y Servicio Integral al Ciudadano	Bogotá	Julio	Publicado	99%
5	IPC Foro el retorno al deporte, una visión multidisciplinaria	GIT Centro de Ciencias del Deporte	Pereira-Risaralda	Agosto	Publicado	94%
6	IPC Encuentro recreativo para infancia- La Guajira	GIT de Recreación	Riohacha-La Guajira	Agosto	Publicado	97%
7	IPC Seminario Taller Fuertemente Activos Modalidades Entrenamiento Funcional y Calistenia	GIT Actividad Física.	Bogotá	Agosto	Publicado	94%
8	IPC Encuentro de refuerzo de actividad física dirigida musicalizada	GIT Actividad Física.	Armenia-Quindío	Septiembre	Publicado	94%
9	IPC Proceso de cualificación Mandalavida en los territorios	GIT de Recreación	Funza Cundinamarca	Septiembre	Publicado	98%
10	IPC XXIII Encuentro Nacional Recreativo De Personas Mayores -Nuevo Comienzo	GIT de Recreación	Villavicencio	Septiembre	Publicado	95%
Índice de percepción general						95%

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

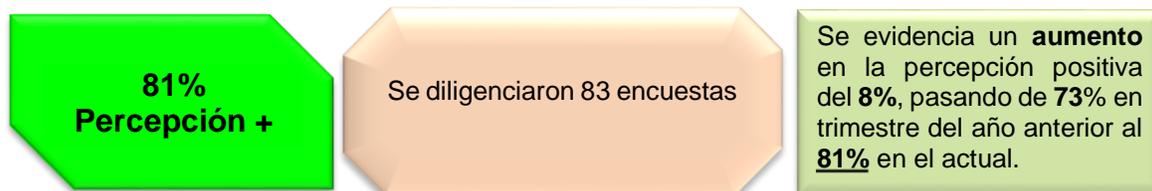
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co – Portal web www.mindeporte.gov.co



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:



El indicador de percepción positiva y negativa por atributo 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 siguientes atributos:

1. El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.
2. La claridad en la respuesta dada a su solicitud.
3. La precisión en la respuesta con relación a su solicitud
4. Facilidad de acceso al canal de atención

El indicador de percepción general positiva es el promedio de las percepciones positivas de cada uno atributos:

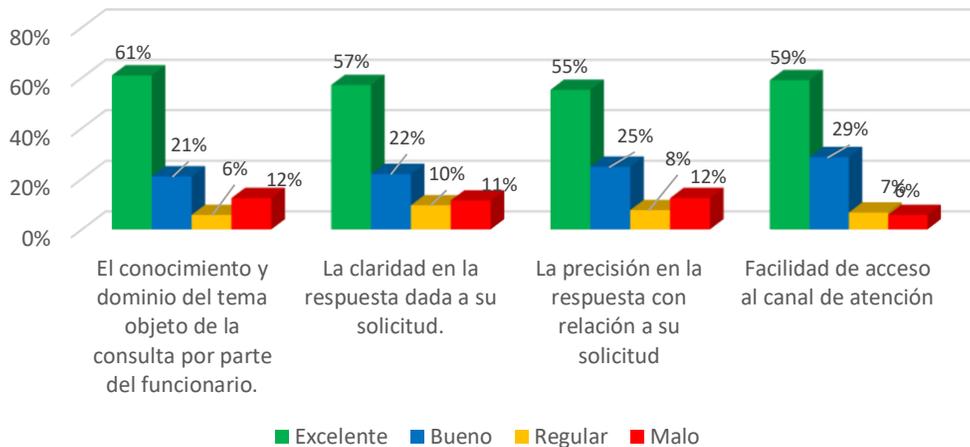
Tabla 22. Percepción general sobre las respuestas de las solicitudes

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.	64	61%	22	21%	6	6%	13	12%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	60	57%	23	22%	10	10%	12	11%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	58	55%	26	25%	8	8%	13	12%



Facilidad de acceso al canal de atención	62	59%	30	29%	7	7%	6	6%
PROMEDIO PERCEPCION GENERAL	58%		24%		7%		10%	
	82%				18%			

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC



Observaciones: Para el tercer trimestre de 2022 se observa un aumento en la percepción positiva del 8%, lo que evidencia la gestión del grupo en seguimiento a la respuesta oportuna y a la calidad en la respuesta.

Aumento en el diligenciamiento de la encuesta de 11 más, pasando de 94 en la misma vigencia del año anterior a 105 en 2022.

Acciones de mejora: Se realiza el seguimiento a la calidad en la respuesta por parte de la profesional especializada y de la Abogada del GIT de Servicio Integral al Ciudadano, con el fin de 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

90%
Percepción +

Se diligenciaron 105 encuestas

Se evidencia un **aumento** en la percepción positiva del **3%**, pasando de 93% en mismo trimestre del año anterior al **90%** en el actual.



A continuación, se presenta la percepción de calidad sobre los canales de atención, con base en las 105 encuestas diligenciadas por los ciudadanos de las cuales 67 fueron a través del canal correo electrónico, 28 en el portal web ventanilla única virtual, 2 en la línea telefónica, 2 en la ventanilla única de correspondencia, 2 en la oficina de servicio al ciudadano y 4 en el chat.

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

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	50%	50%
	La identificación y facilidad para llegar a la dependencia	50%	50%
	Las señalizaciones internas y externas de la dependencia	50%	50%
	El espacio destinado para la atención al ciudadano	50%	50%
	Tiempo de espera	100%	0%
	Tiempo de atención	100%	0%
	PERCEPCION GENERAL		75%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Ventanilla única física	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%

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

	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 Ventanilla única virtual	Acceso al módulo de gestión de peticiones del portal web del Ministerio	93%	7%
	Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	93%	7%
	El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	93%	17%
	PERCEPCION GENERAL	93%	7%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

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

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
Chat	La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	75%	25%
	La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	0%
	Tiempo de espera	75%	25%
	Tiempo de atención	75%	25%
	PERCEPCION GENERAL	81%	19%

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



5.4. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana:

Durante el tercer trimestre de 2022 diligenciaron la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios 16 ciudadanos luego de recibir respuesta a los siguientes trámites y/o servicios:

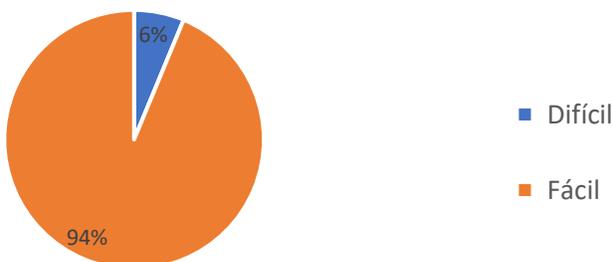
Tabla 24. Trámites y servicios retroalimentación ciudadana.

Tipo de solicitud	Categoría	#
Trámite	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	9
	Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	2
	Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	1
	Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	4
Total, encuestas diligenciadas		16

Los resultados muestran que de los 16 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (el 56%) corresponde a los trámites de Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales y otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales

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

Su trámite en el Ministerio resultó



El 94% de los ciudadanos encuestados mencionan que les fue fácil realizar el trámite, mientras que 6% les fue difícil. 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?

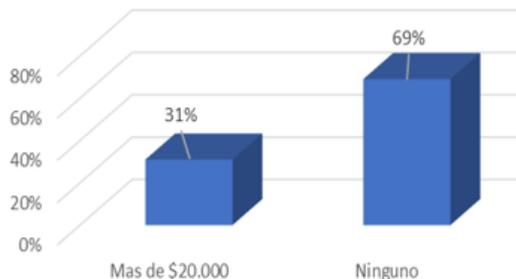
Al 6% de los ciudadanos que señalaron que les fue difícil realizar el trámite señalan que fue porque no existe una secuencia lógica para adelantar el trámite.

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 tramites son necesarios.

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 33% 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.

La oficina Asesora de Planeación encargada de trámites y servicios y OPAs, debe tener en cuenta los resultados de las encuestas de medición de percepción de calidad de trámites y servicios para poder realizar acciones de mejora.

6.2. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

De acuerdo con las solicitudes radicadas, realizan las siguientes recomendaciones:

Que el Programa Escuelas Deportivas para Todos, sea revisado para que puedan abarcar todas las poblaciones teniendo en cuenta las más vulnerables y de mayor pobreza.

6.3. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

En el periodo reportado se recibieron las recomendaciones de los ciudadanos: 1. Más diálogo con las comunidades 2. Mayor capacitación a la ciudadanía para concientizar sobre la importancia de los espacios de participación. 3. Mejorar la divulgación de los eventos.

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.

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 Tercer trimestre sobre lenguaje claro.

Actividades Tercer Trimestre 2022 en LENGUAJE CLARO	#
Revisión de 11 trámites de IVC por petición del área de Planeación con Nicolas Sahid líder asignado para llevar a cabo la gestión.	
Los trámites revisados fueron:	11
1. Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales 2. Otorgamiento personería jurídica a federaciones 3. Otorgamiento de reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales 4. Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones 5. Otorgamiento de reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales 6. Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas 7. Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones 8. Renovación del reconocimiento deportivo de federaciones nacionales 9. Inscripción de miembros federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones 10. Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones 11. Registro de libros de federaciones deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.	ACTA #: SIC-SI29
Revisión de lenguaje claro en el formato de seguimiento a la calidad en la respuesta. Reunión realizada por TEAMS de 8 a 10 am con Deisy Lucero Serrato Aldana. Posteriormente aprobado por Yuli López Cifuentes Coordinadora del GIT de Servicio Integral al Ciudadano.	14/09/2022

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 trimestral realizado por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, con los líderes asignados por cada Oficina y/o Dependencia dónde se revisan los radicados con y sin respuesta fuera de los términos de ley y se define la base para el informe trimestral.

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



Dependencia/Oficina	Líder	Fecha Mesa de trabajo	# Acta
JURIDICA	Margarita Mejía	18/10/2022	SIC-SI30
DESPACHO VICEMINISTRO	Luz Mabi Guerrero	19/10/2022	SIC-SI31
SECRETARIA GENERAL	Camila Rincón	19/10/2022	SIC-SI33
DESPACHO MINISTRA	Manuela Castellanos	20/10/2022	SIC-SI32
	Jorge E. Ramos Yabor		
FOMENTO	Esperanza Sastoque	21/10/2022	SIC-SI34

- 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.

El GIT Servicio Integral al Ciudadano mantendrá las acciones de promoción de respuesta oportuna descritas, reforzando en aquellas dependencias que en el periodo reportado presentan inoportunidad en los tiempos de respuesta y que fueron descritas en el numeral 2.11. del presente informe.

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

A continuación, se describen los resultados obtenidos, durante el trimestre de julio a septiembre de 2.022, en el Centro de Contacto para la atención de casos por violencias basadas en género en el deporte que se encuentra a cargo del GIT Servicio Integral al Ciudadano.

Durante este trimestre se recibieron 16 nuevos casos así: en julio de 2.022 el Centro de Atención a Víctimas de VBG-D registró 7 casos nuevos, lo que para ese mes alcanza un acumulado de 63 casos atendidos y denunciados ante el Ministerio del Deporte que datan desde 2021; en el periodo de agosto de registran 6 casos nuevos



y el acumulado ascendió a 69 casos; y para septiembre el acumulado alcanzó 72 casos por 3 casos recibidos para este mes.

Al respecto, se identifica que en la mayor parte de los casos el protagonista de la violencia y que actúa como perpetrador, son hombres con características y patrones machistas, hegemónicos o patriarcales, en donde abusan y utilizan su condición de poder y privilegio frente a los(as) deportistas, sean ellos deportistas de alto rendimiento o deportistas amateur.

Durante ese trimestre entraron 177 llamadas, fueron atendidas 167, con un umbral de atención de 166 llamadas y abandonadas solo 10 llamadas. Con un nivel de atención del 94,82% y un nivel de servicio del 93,9% y un porcentaje de ocupación del 54,49%

En llamadas outbound se registraron durante el trimestre 498 llamadas, con 254 llamadas de contacto efectivo para el seguimiento y acompañamiento psicoeducativo a las víctimas de VBG-D, y un porcentaje de contactabilidad del 71,18%

El registro de contacto por canales virtuales como el correo electrónico durante el trimestre fue de 71, con un porcentaje de cumplimiento del 100%

Se realizaron 29 acompañamientos psicoeducativos, en los que se detectaron que los tipos de violencias se clasifican así:

Tipo de Violencia	Cantidad	% Participación
Daño Psicológico	12	41,38%
Daño Psicológico - Daño o sufrimiento físico - Daño o sufrimiento sexual - Daño Patrimonial	11	37,93%
Daño Psicológico - Daño o sufrimiento físico	5	17,24%
Propuestas Incomodas o que atenten contra la Dignidad	1	3,45%
Total general	29	100%

El estado actual de los casos en la Fiscalía general de la Nación es el siguiente:

Estado en la Fiscalía	Cantidad
Activa	44



Inactiva	6
No aplica	7
No radicada	1
Pendiente	10
Sin denuncia / No tipificación como delito	2
En espera de asignación de NUNC	1
Archivado	1
Total general	72

El estado actual de los sujetos procesales vinculados a los casos denunciados ante la Fiscalía general de la Nación es el siguiente: Imputados 4, indiciados 26, acusados/juicio oral 1, otros estados 35 y condenados 0, para un total de 66. Es importante precisar que no todos los casos cursan en fiscalía, dado que algunos no aplican.

De los 66 casos, que cursan en investigación de la Fiscalía General de la Nación, 51 corresponden a denuncias presentadas por el Ministerio del Deporte quien conoció del caso y radicó la denuncia directamente ante esa autoridad. Es decir, más del 77% de los casos.

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 26. 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
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 a la fecha ya se han realizado 3 capacitaciones como se evidencia a continuación:

1.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

2.El día 28 de julio de 2022 se desarrolló una capacitación de enfoque diferencial por parte del Ministerio del Deporte con participación y asesoría del Instituto Nacional para Ciegos-INCI:

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

Participantes	Funcionarios	Contratistas
72	28	44



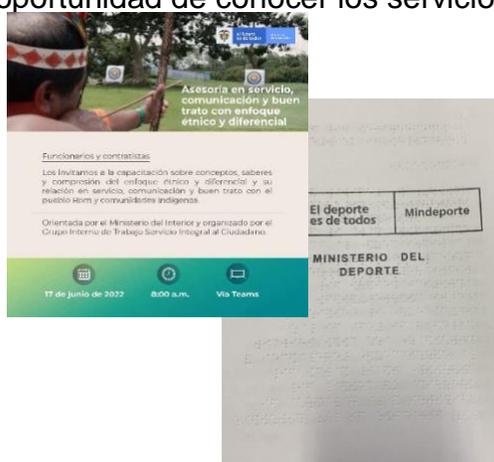
3.El día 19 de septiembre de 2022 se desarrolló una capacitación de enfoque diferencial por parte del Ministerio del Deporte con participación y asesoría del Ministerio de Cultura:

- **Conceptos, saberes y comprensión del enfoque diferencial y su relación en servicio, comunicación y buen trato con pueblos, comunidades, colectivos y personas negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras**

Participantes	Funcionarios	Contratistas
131	51	80



Por último, se realizó el envío de cartillas informativas en Braille a los diferentes Institutos Departamentales del Deporte, en donde las personas con discapacidad visual tienen la oportunidad de conocer los servicios y procesos de la entidad.



8.4. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano no participó en ninguna feria durante este trimestre.

Informe de gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano Tercer Trimestre 2022

Revisó y aprobó	Fabio Alberto Alzate Carreño/ 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 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"> • 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



MINISTERIO DEL DEPORTE

	<ul style="list-style-type: none">• 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 TERCER 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

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



¿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 la solicitud y el código de seguridad para que el peticionario pueda hacer seguimiento a la respuesta en los términos establecidos en la ley.
3. Con estos datos, el (la) ciudadano (a) podrá hacer seguimiento mediante el portal www.mindeporte.gov.co, ingresando en el menú a la sección *Atención y Servicio a la ciudadanía*. Una vez se despliegue el menú, deberá hacer click en la opción *Ingrese y consulte sus peticiones*. También podrá acceder mediante la opción *Ventanilla única virtual* del menú ubicado en la parte derecha de la página de inicio.
4. Una vez allí, al hacer click en la opción *Consulte aquí sus peticiones*, se 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 las necesidades del (la) ciudadano(a).