



MINISTERIO DEL DEPORTE

CUARTO TRIMESTRE

INFORME  
DE  
GESTIÓN

Servicio Integral al Ciudadano  
Excelencia en el Servicio



MINISTERIO DEL DEPORTE

**PACTO**  
POR 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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co) – Portal web [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

### Informe de Gestión cuarto trimestre - 2022

1° de octubre – 31 de diciembre del 2022

Publicación: 20 de febrero de 2023

**María Isabel Urrutia Ocoro**

Ministra del Deporte

**Fabio Alberto Alzate Carreño**

Secretaria General

### GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Fabio Alberto Alzate Carreño – Coordinador del GIT

Yuli Marcela López Cifuentes – Profesional Especializado - 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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co) – Portal web [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## Contenido

TABLAS .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
1. INDICADORES ESTRATÉGICOS GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DEL CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2022 .....	7
2. ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS EN GESTIÓN DE SOLICITUDES .....	8
2.1. Comparativo de las solicitudes presentadas entre el cuarto trimestre de 2022 y el mismo periodo de 2021. ....	9
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. ....	13
2.5.1. Distribución por categorías de los trámites parcialmente en línea. ....	13
2.5.2. Distribución por categorías de OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea. ....	14
2.5.3. Consultas de acceso a información pública totalmente en línea.....	15
2.6. Distribución por categorías de solicitudes de certificaciones.....	16
2.7. Distribución por categorías por denuncias por mes. ....	16
2.8. Peticiones por dependencias. ....	17
2.9. Peticiones por estado.....	18
2.10. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por dependencia. ....	19
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. ....	23
2.12.1. Seguimiento a peticiones de información.....	23
2.12.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.....	24
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 .....	28
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.....	36
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.....	41
8.1.	Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.....	41
8.2.	Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte.....	42
8.3.	Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.....	45
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. ....	9
Tabla 3. Distribución de solicitudes según el origen del documento .....	10
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.....	16
Tabla 10. Denuncias Cuarto 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. ....	25
Tabla 17. Verificación en GESDOC (Radicados con respuesta y sin respuesta).....	25
<i>Tabla 18. Caracterizaciones vigentes.....</i>	<i>26</i>
Tabla 20 Ejecución de la estrategia de participación ciudadana .....	29
Tabla 21 Ejercicios de participación ciudadana ejecutados.....	30
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 Cuarto trimestre sobre lenguaje claro. 40	
Tabla 27. Acciones de inclusión con enfoque diferencial desde el Servicio al Ciudadano.45	
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 Digno<sup>1</sup> vigente, los siguientes canales:

Tabla 1. Canales de atención

<b>Virtuales</b>	<b>Página Web</b>	<b><a href="http://www.mindeporte.gov.co">www.mindeporte.gov.co</a></b>
	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.	<a href="mailto:contacto@mindeporte.gov.co">contacto@mindeporte.gov.co</a>	
	<a href="mailto:nisilencioniviolenencia@mindeporte.gov.co">nisilencioniviolenencia@mindeporte.gov.co</a>	
	<a href="mailto:Notijudiciales@mindeporte.gov.co">Notijudiciales@mindeporte.gov.co</a>	
	<a href="mailto:controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co">controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co</a>	
App Ventanilla Única Mindeporte.	Play Store	
<b>Telefónicos</b>	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	<b>Líneas de Servicio al Ciudadano</b>	(57- 601) 4377030 Ext. 1193-1195-1196-1197
	Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
<b>Presenciales</b>	Ventanilla 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

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

Ministerio del Deporte

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

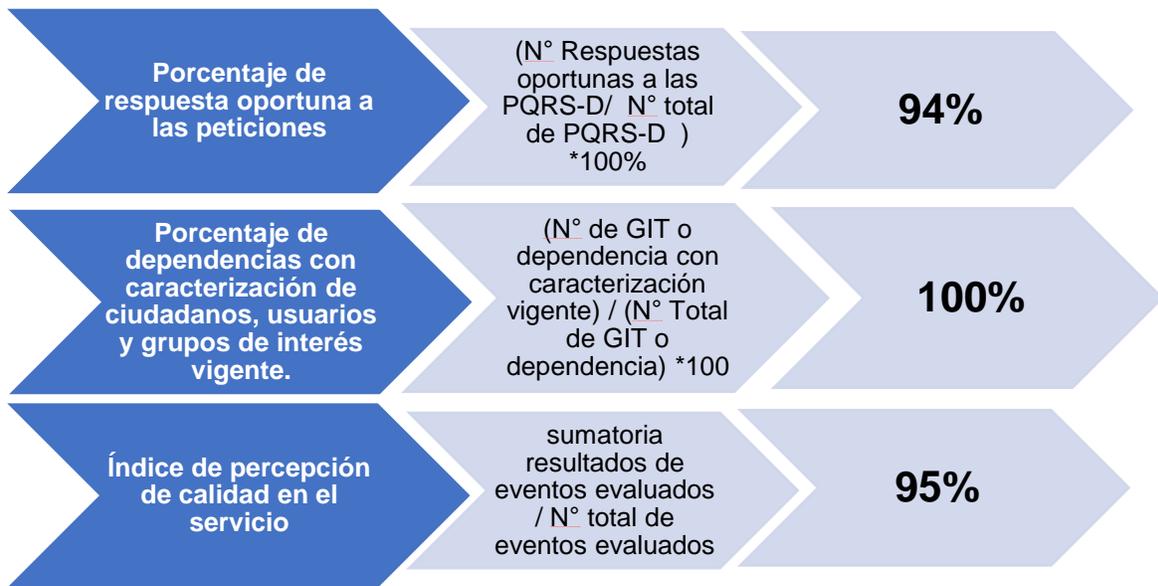
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



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

Gráfica 1 Indicadores estratégicos cuarto trimestre 2022



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

- i. El indicador de respuesta oportuna a peticiones de la entidad en el cuarto trimestre del 2022 es del (%) y se compara con el porcentaje de cumplimiento del cuarto trimestre de la vigencia del 2021, que fue del (%), lo que evidencia que se debe reforzar la gestión de dar respuesta oportuna a peticiones por cada una de las dependencias del Ministerio.

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 2023EE---, el mismo quede correctamente



vinculado al radicado 2023ER---. 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.

- ii. Durante el cuarto 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 cuarto trimestre de la vigencia 2022 es del **(%)** porcentaje que disminuyó con relación al **(%)** 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 31 de diciembre 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 13 de enero de 2023 a través de memorandos, 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 lunes 6 de febrero de 2023 a las 06:45 a.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 octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2022 comparadas con el cuarto trimestre de la vigencia 2021.

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



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

Durante el cuarto trimestre de 2022 se recibió un total de 4.300 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 ni las Consultas de acceso a información pública, 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	Cuarto trimestre 2022	%	Cuarto trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Octubre	1253	29%	594	33%	659	111%
Noviembre	1965	46%	559	31%	1406	252%
Diciembre	1082	25%	663	37%	419	63%
<b>Total</b>	<b>4300</b>	<b>100%</b>	<b>1816</b>	<b>100%</b>	<b>2484</b>	<b>137%</b>

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 cuarto trimestre entre la vigencia 2022, respecto del mismo periodo de la vigencia 2021. De esta comparación se deduce que en el cuarto trimestre 2022 ingresaron 2484 radicados más que en el mismo trimestre del 2021, lo que nos da como resultado un porcentaje de crecimiento del **(137%)**.

Se observa un mayor ingreso de solicitudes durante el mes de noviembre del cuarto trimestre de la vigencia 2022, con 1965 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.



Tabla 3. Distribución de solicitudes según el origen del documento

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO						
Canal	Cuarto trimestre 2022	%	Cuarto trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámite y OPA (Otro Procedimiento Administrativo) totalmente en línea	2808	40%	3444	65%	-636	-18%
Correo electrónico	2051	28,85%	695	13%	1356	195%
Ventanilla Única de Radicación	786	11,058%	197	4%	589	299%
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	705	9,92%	769	15%	-64	-8%
Línea Conmutador	594	8,357%	130	2%	464	357%
Chat	111	1,562%	0	0%	111	100%
Atención Presencial	47	0,661%	3	0,06%	44	1467%
gov.co	3	0,042%	17	0,32%	-14	-82%
App móvil Mindeporte	1	0,014%	0,00	0%	1	100%
Línea Directa	1	0,014%	0,00	0%	1	100%
Línea Gratuita	1	0,014%	0,00	0%	1	100%
Buzón	0	0,000%	5	0,10%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7108</b>	<b>100%</b>	<b>5260</b>	<b>100%</b>	<b>1848</b>	<b>35%</b>

Con el **(28.85%)** de las peticiones ingresadas a la entidad se evidencia que el canal más usado por los ciudadanos en el cuarto trimestre después del OPA-Otro procedimiento administrativo y Trámite totalmente en línea, fue el correo electrónico **en el año 2022**. Comparándolo con el año 2021 se observa un crecimiento del **(195%)**. En segundo lugar, tenemos el **sistema de gestión de peticiones** donde se observa que su porcentaje disminuyó en un **(-8%)** 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 **596** llamadas al GIT con un porcentaje de crecimiento del **(+357%)** con relación a la vigencia 2021. El chat presentó un crecimiento del **(+100%)** con relación a la vigencia 2021.

La Ventanilla única de radicación presencial presentó un aumento en su porcentaje del **(+302%)** con relación al cuarto trimestre de la vigencia 2021.

La atención presencial para la vigencia 2022, presentó un aumento del **(+1467%)** con relación al 2021.



### 2.3. Distribución por tipo de solicitud

La tabla número 4, presenta el análisis teniendo en cuenta el nuevo nombre en el tipo de solicitud que es “Consultas de acceso a información pública”.

Tabla 4. Distribución por tipo de solicitud incluyendo la “Consultas de acceso a información pública”

Distribución por tipo de solicitud							
Tipo de solicitud		Cuarto trimestre 2022	%	Cuarto trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Trámite	Totalmente en línea- Consulta de información pública	2396	34%	3353	64%	-957	-29%
	Parcialmente en línea	432	6%	275	5%	157	57%
OPA (Otro procedimiento administrativo)	Totalmente en línea- Consulta de información pública	412	6%	91	2%	321	353%
	Parcialmente en línea	6	0%	3	0%	3	100%
Derechos de Petición		3507	49%	1130	21%	2377	210%
Solicitud Certificación		305	4%	395	8%	-90	-23%
Denuncias		50	1%	13	0%	37	285%
<b>TOTAL</b>		<b>7108</b>	<b>100%</b>	<b>5260</b>	<b>100%</b>	<b>1848</b>	<b>35%</b>



Se destaca para la vigencia 2022 el aumento en todos los tipos de solicitudes en especial en el tipo de “denuncia” con **50** solicitudes y un crecimiento del **285%** con relación a la vigencia 2021.

El tipo “Trámite totalmente en línea” que ahora se denomina “Consultas de acceso a información pública” totalmente en línea, cuenta con **2396** solicitudes y un porcentaje del **(34%)** presenta el mayor número de solicitudes del trimestre, aunque el crecimiento fue del **(-29%)** con relación a la vigencia 2021.

“Trámite parcialmente en línea” con un crecimiento del **(+56%)** con relación a la vigencia 2021.

La OPA (Otro procedimiento administrativo) parcialmente en línea presenta un crecimiento **(+253%)** con relación a la vigencia 2021 y a OPA (Otro procedimiento administrativo) totalmente en línea que ahora se denomina “Consultas de acceso a información pública” totalmente en línea, presenta crecimiento del **(+353%)**

El tipo derecho de petición registra un crecimiento del **(210%)** 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	Cuarto trimestre 2022	%
Petición	2445	70%
Petición de Información, copias y/o expedientes	670	19%
Consulta	170	5%
Queja	120	3%
Petición de congresista	76	2%
Reclamo	11	0%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	1	0%
Sugerencia y/o recomendación	7	0%
Petición gubernamental	3	0%
Reporte posible conflicto de interés	0	0%
Felicitación y/o reconocimiento	4	0%
<b>Total general</b>	<b>3507</b>	<b>100%</b>



La categoría del derecho de petición con mayor número de radicados es la **petición** con un **(70%)2445**, seguido de la petición de información-copias y/o expedientes con el **(19%) 670** 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 servicios<sup>2</sup>.

### 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 cuarto 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	Cuarto trimestre 2022	%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	249	58%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	75	18%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	20	5%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	20	5%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas	16	4%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	13	3%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	9	2%

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



Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	6	1%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	6	1%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	4	1%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	3	1%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	3	1%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	2	0%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	1	0%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>428</b>	<b>100%</b>

Se observa que el trámite parcialmente en línea más solicitado fue el de “Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales” con **249** solicitudes y un porcentaje con relación a los demás de un **(+58%)**.

En segundo lugar, encontramos el trámite “Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas” con un **(+18%)**.

## 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 cuarto 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	Cuarto trimestre 2022	%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	2	67%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1	33%



<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>
--------------	----------	--------------

El OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) parcialmente en línea más solicitado durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022 fue “Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica” con un **(+67%)**

### 2.5.3. Consultas de acceso a información pública totalmente en línea.

Consultas de acceso a información pública, anteriormente 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 la OPA totalmente en línea, a los cuales se les cambia el nombre por consultas de acceso a información pública totalmente en línea.

Las consultas de acceso a información pública son las denominadas “*Certificado de existencia y representación legal de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones*” y el “*Certificado de permanencia programas atleta excelencia/ glorias del deporte*”.

Tabla 8. Consultas de acceso a información pública totalmente en línea.

CONSULTAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA					
Tipos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
CERTIFICADO ATLETA EXCELENCIA Y GLORIA DEL DEPORTE	0	128	284	412	15%
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	0	1376	1020	2396	85%
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>1504</b>	<b>1304</b>	<b>2808</b>	<b>100%</b>

El mes de noviembre de la vigencia 2022 fue en el que se presentó el mayor número de solicitudes de consultas de acceso a información pública totalmente en línea con 1504 en total.



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

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

Tabla 9. Distribución por categorías de tipos de certificaciones.

Distribución por categorías de certificaciones		
Categoría	Cuarto trimestre 2022	%
Certificación de contrato	221	72%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	43	14%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	11	4%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	10	3%
Otras certificaciones	20	7%
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>

La certificación más solicitada durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022 es la Certificación de contrato con 221 solicitudes y un porcentaje del (72%). En segundo lugar, encontramos “Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)” con 43 radicados y un porcentaje del (14%).

## 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 cuarto trimestre de la vigencia 2022.

Tabla 10. Denuncias Cuarto trimestre 2022.

Denuncias presentadas					
Tipos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Caso de Violencia basada en género en el Deporte	2	4	7	13	26%
Denuncias en general	20	7	10	37	74%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



El total de denuncias presentadas durante el cuarto trimestre fue de **50** radicados. Se observa que en el mes de agosto de la vigencia 2022, se presentaron la mayor cantidad de denuncias.

El **13%** de las denuncias corresponde casos de violencia basada en género en el Deporte.

En el mes de octubre se presenta el mayor número de denuncias para un total del 22.

## 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 cuarto trimestre de las vigencias 2022 y 2021.

Tabla 11. Peticiones por dependencias

Distribución de peticiones por dependencia						
Dependencia	2022	%	2021	%	Diferencia	% Crecimiento
SECRETARÍA GENERAL	1307	30%	713	39%	594	83%
DIRECCIÓN DE IVC	802	19%	569	31%	233	41%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	505	12%	184	10%	321	174%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	820	19%	130	7%	690	531%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	356	8%	73	4%	283	388%
DESPACHO DEL MINISTRO	339	8%	31	2%	308	994%
OFICINA JURÍDICA	38	1%	73	4%	-35	-48%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	76	2%	18	1%	58	322%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	26	1%	5	0%	21	420%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8	0%	6	0%	2	33%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	23	1%	14	1%	9	64%
<b>TOTAL</b>	<b>4300</b>	<b>100%</b>	<b>1816</b>	<b>100%</b>	<b>2484</b>	<b>137%</b>
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	2808	100%	3444	100%	-636	-18%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7108</b>	<b>100%</b>	<b>5260</b>	<b>100%</b>	<b>1848</b>	<b>35%</b>



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 **1307** radicados para el cuarto trimestre de la vigencia 2022, superando el mismo trimestre de la vigencia 2021 en un **(+83%)**.

En segundo lugar, se encuentra la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, con **802** solicitudes. su porcentaje de peticiones recibidas con relación al mismo trimestre en la vigencia 2021 está en un **(+41%)**

### 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 lunes 6 de febrero de 2023 a las 06:45 a.m.

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

Petición por Estado						
Estado	Cuarto trimestre 2022	%	Cuarto trimestre 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Cerrado	4039	94%	1779	98%	2260	127%
En trámite	261	6%	37	2%	224	605%
<b>Total general</b>	<b>4300</b>	<b>100%</b>	<b>1816</b>	<b>100%</b>	<b>2484</b>	<b>137%</b>

Para el Cuarto trimestre de la vigencia 2022, se observa un aumento en la cantidad de radicados con relación a la vigencia del 2021 con un **(127%)** 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 4300 peticiones presentadas en la entidad durante el cuarto 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) y las consultas de acceso a información pública 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	N R	D R	Cumplimien to 2022	Total PQR S 2021	FT 2021	N R	Cumplimien to 2021	% Variació n	
SECRETARÍA GENERAL	1307	1246	61	0	0	95%	713	0	0	100%	-5%	
DIRECCIÓN DE IVC	802	795	7	0	0	99%	569	0	0	100%	-0,873%	
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	513	447	66	0	0	87%	184	0	0	100%	-13%	
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	820	783	37	0	0	95%	130	0	0	100%	-5%	
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	356	322	34	0	0	90%	73	0	0	100%	-10%	
DESPACHO DEL MINISTRO	339	108	231	0	0	32%	31	0	0	100%	-68%	
OFICINA JURÍDICA	38	36	2	0	0	95%	73	0	0	100%	-5%	
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	68	61	7	0	0	90%	18	0	0	100%	-10%	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	26	18	8	0	0	69%	5	0	0	100%	-31%	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8	5	3	0	0	63%	6	0	0	100%	-38%	
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	23	23	0	0	2	100%	14	0	0	100%	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>4300</b>	<b>3844</b>	<b>456</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>89%</b>	<b>1816</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>-11%</b>	
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	2808	2808	0	0	0	100%	3444	0	0	100%	0%	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7108</b>	<b>6652</b>	<b>456</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>94%</b>	<b>5260</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>-6%</b>	

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



**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 desarrolló 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 **Cuarto trimestre del 2022 es del 94%** y se compara con el porcentaje de cumplimiento de la vigencia del 2021 que fue del **98%**. Esta tendencia permite evidenciar la 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: OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, GIT ACTIVIDAD FÍSICA, GIT RECREACIÓN, GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE – CCD, GIT GESTION CONTABLE, GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.

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, Despacho del Viceministro, Git Deporte Social Comunitario, Git Deporte Rendimiento Convencional, Git Deporte Rendimiento Paralímpico, Git Infraestructura, Git Contratación, Git Gestión Administrativa, Secretaría General. 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.

Se llevaron a cabo reuniones por parte de la líder, la funcionaria Alejandra Piscioti Ríos, con algunos compañeros asignados por las áreas que aceptaron realizar la reunión que en este caso se desarrollaron por TEAMS, con el objetivo de hacer una revisión puntual de los radicados fuera de los términos de ley con y sin respuesta EE.

Con estas reuniones realizadas por TEAMS, se busca intensificar los seguimientos a la respuesta oportuna a peticiones, mejorar el indicador, sensibilizar sobre la importancia, los beneficios y consecuencias de no responder de manera oportuna las PQRSD.

Actas de las reuniones realizadas en el mes de diciembre del año 2022 con cada una de las dependencias, GIT y oficinas que aceptaron llevar a cabo el seguimiento: SIC-SI - 30, SIC-SI - 32, SIC-SI - 31, SIC-SI - 33, SIC-SI - 34, SIC-SI - 37, SIC-SI - 36, SIC-SI - 42, SIC-SI - 40, SIC-SI - 41, SIC-SI - 39, SIC-SI - 35, SIC-SI - 38, SIC-SI - 43, SIC-SI - 44, SIC-SI - 45

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.

*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%.*

Direcciones/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
<b>DESPACHO DEL MINISTRO</b>	<b>108</b>	<b>231</b>	<b>339</b>	<b>32%</b>
DESPACHO DEL MINISTRO	81	226	307	26%
GIT COMUNICACIONES	10	3	13	77%
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	17	2	19	89%
<b>DESPACHO DEL VICEMINISTRO</b>	<b>61</b>	<b>7</b>	<b>68</b>	<b>90%</b>
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	61	7	68	90%
<b>DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO</b>	<b>783</b>	<b>37</b>	<b>820</b>	<b>95%</b>
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	25	7	32	78%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	14		14	100%



## MINISTERIO DEL DEPORTE

GIT DEPORTE ESCOLAR	576	1	577	99,83%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	37	24	61	61%
GIT RECREACIÓN	11		11	100%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS NACIONALES	120	5	125	96%
<b>DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	<b>795</b>	<b>7</b>	<b>802</b>	<b>99%</b>
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	14	1	15	93%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	200	3	203	99%
GIT DEPORTE AFICIONADO	514	2	516	99,61%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	67	1	68	99%
<b>DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO</b>	<b>447</b>	<b>66</b>	<b>513</b>	<b>87%</b>
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	108	28	136	79%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	38		38	100%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	129	14	143	90%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	29	10	39	74%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	40	3	43	93%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	45	8	53	85%
GIT TALENTO Y RESERVA	58	3	61	95%
<b>DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL</b>	<b>322</b>	<b>34</b>	<b>356</b>	<b>90%</b>
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	4	2	6	67%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	197	3	200	99%
GIT INFRAESTRUCTURA	121	29	150	81%
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>69%</b>
GIT DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	3	2	5	60%
GIT DE SEGUIMIENTO	8	1	9	89%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	5	12	58%
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>63%</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	3	8	63%
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>23</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	23		23	100%
<b>OFICINA JURÍDICA</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>95%</b>
OFICINA JURÍDICA	36	2	38	95%
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>1246</b>	<b>61</b>	<b>1307</b>	<b>95%</b>
GIT CONTRATACIÓN	270	22	292	92%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9	10	19	47%
GIT GESTIÓN CONTABLE	7		7	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	804		804	100%
GIT TALENTO HUMANO	47	2	49	96%
GIT TESORERÍA	69	3	72	96%

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



GIT TICS	16	2	18	89%
SECRETARÍA GENERAL	24	22	46	52%
<b>Total general</b>	<b>3844</b>	<b>456</b>	<b>4300</b>	<b>89%</b>
TRAMITE Y SERVICIO TOTALMENTE EN LÍNEA	2808	0	2808	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6652</b>	<b>456</b>	<b>7108</b>	<b>94%</b>

**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 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	387
Traslados por competencias a otras entidades	9
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	2.76 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 (11.881 días), sobre el número total de radicados que es 4300, da como resultado un promedio en días de **2.76 días**.

\*\*Las opciones para negar la información fue: La información no reposa en la entidad para la solicitud. 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 lunes 6 de febrero de 2023 a las 06:45 a.m.

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

El Ministerio del Deporte estableció, mediante la Resolución 1757 de 2021 y la Resolución 1709 del 2022, 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: 3562** peticiones, desagregadas así: Durante este trimestre, se tramitaron **2808** solicitudes totalmente en línea. **754** 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). **64 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 (**7108**) presentadas a la entidad en el periodo:  **$((3562+64) / 7108) * 100 = (51\%)$ .**



**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 **7108** menos la suma del primer y segundo nivel que es **(3626)** y da como resultado **(3482)** solicitudes.

Tabla 16. Indicadores niveles de atención en la entidad.

ÍTEM	CANTIDAD
<b>Peticiones en el periodo</b>	<b>7108</b>
<b>1er nivel de atención</b>	<b>3562</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>solicitudes totalmente en línea (automatizados) <i>Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.</i></li> </ul>	<b>2808</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 3)</li> </ul>	<b>754</b>
<b>2do nivel de atención</b>	<b>64</b>
<b>3er nivel de atención</b>	<b>3482</b>
<b>Indicador de niveles de atención 1 y 2*</b>	<b>51%</b>
<b>Indicador de niveles de atención 3</b>	<b>49%</b>

\***Indicador de niveles de atención 1 y 2:** resulta del porcentaje de las peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones presentadas a la entidad en el periodo.

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

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2022, el GIT Servicio Integral al Ciudadano verificó el **100%** de las peticiones que así lo requerían con corte al 06/02/2023.

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

Seguimiento a respuesta oportuna	Cantidad	%
Verificado con respuesta en GESDOC.	4039	94%
Requiere segunda verificación. No tiene respuesta en GESDOC	261	6%
Sin verificar	0	0
<b>Total</b>	<b>4300</b>	<b>100%</b>



## 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 2023EE---, el mismo quede correctamente vinculado al radicado 2023ER---. 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 cuarto 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.*



## MINISTERIO DEL DEPORTE

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
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:

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



<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 cuarto 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.

Se actualizó la estrategia de la Participación Ciudadana 2022 en su cuarta 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.

2. 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>
3. 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>
4. 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->



### 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 cuarto trimestre: 9,20%

3. Avance acumulado: 62%

4. Descripción del avance:

De los 46 ejercicios de participación programados en la estrategia de participación ciudadana 2022, versión No 4, se han ejecutado en el cuarto trimestre un total de siete (7) ejercicios programados, (4) de ellos evidencian un avance del 100%. (1) de ellos pasa del 25% al 75%, uno (1) pasa del 50% al 100% y, por último, uno (1) pasa del 50% al 75% lo que corresponde a un avance de ejecución de la estrategia de participación para el cuarto trimestre del 9.20%. y un acumulado total del 62%.

Tabla 19 Ejecución de la estrategia de participación ciudadana

	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios
1 TRIMESTRE	13%	3 al 100%, 1 al 50% ,6 al 25% y 1 al 33%
2 TRIMESTRE	14%	1 pasa del 25% al 50%, 1 pasa del 33% al 66%, 5 al 100%
3 TRIMESTRE	26.1%	11 al 100% y 1 al 50%
4 TRIMESTRE	9,20%	1 pasa del 25% al 75 %,1 pasa del 50% al 100%, 1 pasa del 50% al 75% y 4 al 100%
TOTAL ACUMULADO	62%	

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

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



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
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	SE PASO DEL 25% AL 75%
5	CURSO TEÓRICO PRÁCTICO DE ACTIVIDAD FÍSICA DIRIGIDA MUSICALIZADA - FASE 1 y 2	Fortalecer las competencias del Equipo Colombia de Hábitos y Estilos de Vida Saludable en la orientación de actividad física dirigida musicalizada y en herramientas de intervención en Hábitos y Estilos de Vida Saludable, entre otros temas. 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	SE PASO DEL 50% AL 100%
10	Curso "Aportes a los procesos del deporte formativo"	Espacio de formación continuada con el objetivo de generar conocimiento en la población atendida.	Capacitación	Dirección de Fomento y Desarrollo - Juegos Intercolegiados Nacionales	100%
15	Taller construcción ruta de atención desde la diversidad y ruralidad.  Encuentros 1	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	Diseño de lineamientos de temáticas misionales	GIT DE RECREACION	100%
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	75%
40	Instancia de control social sobre la gestión y transparencia administrativa del Ministerio del Deporte	Fortalecimiento y socialización a las instancias ciudadanas, información sobre la gestión contractual, financiera, de trámite y gestión de peticiones del Ministerio del Deporte en la vigencia 2022	Control y rendición de cuentas	Secretaría General con todos sus GIT	100%



Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia responsable	Avance cuantitativo
45	Mesas Técnicas para la construcción de una Plan de Choque en La Guajira	Identificar las necesidades para el sector DRAF en el departamento de La Guajira de manera vinculante con el Sistema Nacional del Deporte que derive en la construcción de un Plan de Choque de atención en el departamento de La Guajira y así propender por aumentar el acceso al derecho al deporte y la recreación.	Formulación de políticas	Viceministerio	100%

## 5. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

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

En el cuarto trimestre del 2022 se recibieron (20) 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

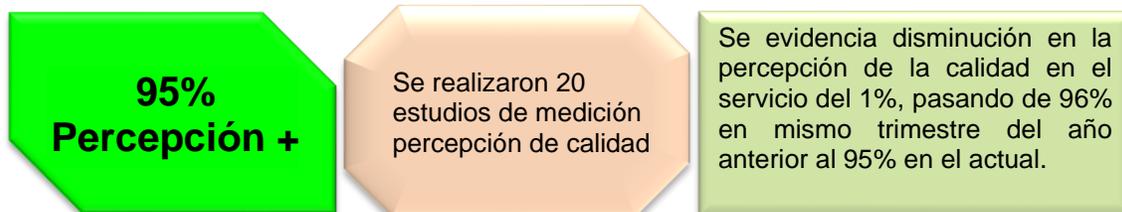


Tabla 21. Percepción de la calidad en los eventos evaluados.

#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas	Número de personas asignadas
1	IPC III Foro de las Ciencias Aplicadas al Deporte, Visión multidimensional de la prevención en el deporte	Centro de Ciencias del Deporte (CCD)	Virtual- Presencial Cali - Escuela Nacional del Deporte / Auditorio José	Noviembre	Publicado	99%	83	0



## MINISTERIO DEL DEPORTE

			Fernando Arroyo Valencia						
2	IPC III Foro de las ciencias del Deporte, el enfoque multidimensional en el deporte paralímpico	Centro de Ciencias del Deporte (CCD)	Virtual- Presencial Bucaramanga - Universidad Unidades Tecnológicas de Santander.	Noviembre	Publicado	99%	246		
3	IPC Proceso de cualificación Mandalavida en los territorios-Granada-Meta	GIT Recreación	Granada - Meta	Noviembre	Publicado	99%	84	0	
4	IPC Curso Virtual Teórico Practico de Actividad Física Dirigida Musicalizada	GIT Actividad física	Virtual	Septiembre-octubre	Publicado	98%	146	0	
5	IPC Encuentro de refuerzo de actividad física dirigida musicalizada	GIT Actividad física	Valledupar-Cesar	Octubre	Publicado	97%	134	0	
6	IPC Encuentro Nacional de Programas Departamentales y Municipales de HEVS	GIT Actividad física	Virtual	Noviembre	Publicado	99%	251	0	
7	IPC Capacitación Todo lo que debes saber para el trámite de peticiones	GIT Servicio Integral al Ciudadano	Virtual	Octubre	Publicado	99%	86	0	
8	IPC Servicio TICS, segundo semestre 2022	GIT TICS	Virtual	Noviembre	Publicado	98%	143	0	
9	IPC Proceso de cualificación Mandalavida en los territorios-Bahía Solano	GIT Recreación	Bahía Solano	Noviembre	Publicado	100%	9	0	
10	IPC Seminario Taller en Actividad Física Dirigida Musicalizada – Meta	GIT Actividad física	Villavieja	Diciembre	Publicado	99%	27		
11	IPC XI Curso de políticas y programas para la promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludable	GIT Actividad física	Virtual	Octubre	Publicado	99%	218	0	
12	IPC Juegos Intercolegiados 2022 fase regional Pacífico	GIT Deporte Escolar	Palmira-Valle del Cauca	Septiembre-octubre	Publicado	81%	38	0	
13	IPC Juegos Intercolegiados 2022 fase regional caribe 1	GIT Deporte Escolar	Santa Marta-Magdalena	Octubre	Publicado	83%	38	0	
14	IPC Juegos Intercolegiados 2022 fase regional centro sur	GIT Deporte Escolar	Ibagué-Tolima	Octubre	Publicado	82%	72	0	
15	IPC Juegos Intercolegiados 2022 fase regional Eje cafetero	GIT Deporte Escolar	Itagüí-Antioquia	Octubre	Publicado	84%	53	0	
16	IPC III Foro el retorno al deporte, una visión multidisciplinaria	Centro de Ciencias del Deporte (CCD)	Bogotá	Octubre	Publicado	92%	170	0	
17	IPC Festival Fuertemente Activos	GIT Actividad física	Pasto y Cúcuta	Octubre	Publicado	99%	63		

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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

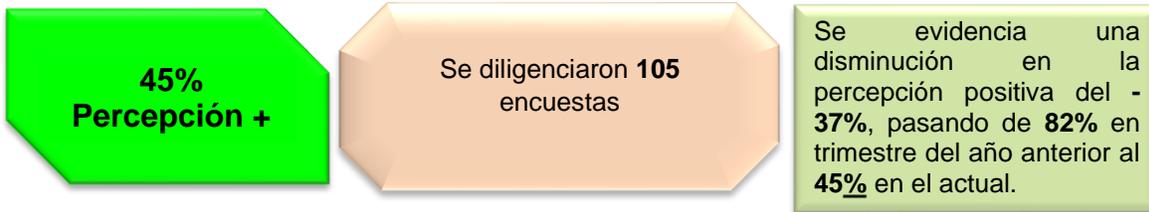


18	IPC Proceso de cualificación Mandalavida en los territorios-Concordia Antioquia	GIT Recreación	Concordia Antioquia		Publicado	99%	55	
19	IPC Proceso de cualificación Mandalavida en los territorios-Bucaramanga-Santander	GIT Recreación	Bucaramanga-Santander	Diciembre	Publicado	98%	47	
20	I Encuentro Nacional de Grupos de Investigación Innovación, deporte y actividad física	Centro de Ciencias del Deporte (CCD)	Virtual-Preencial	Diciembre	Publicado	95%	77	0

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	Excelente		Bueno		Regular		Malo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	67	64%	24	23%	8	8%	6	6%
Facilidad de acceso al canal de atención	72	69%	24	23%	5	5%	4	4%
<b>PROMEDIO PERCEPCION GENERAL</b>	33%		11%		3%		2%	
	45%				5%			

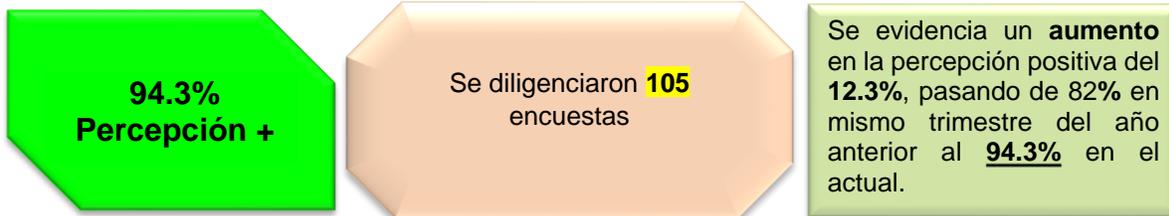
Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

**Observaciones:** Para el cuarto trimestre de 2022 se observa una disminución en la percepción positiva del **(-37%)**, lo que evidencia la gestión del grupo en seguimiento a la respuesta oportuna y a la calidad en la respuesta.

Disminución en el diligenciamiento de la encuesta con una diferencia de 13, pasando de 33 en la misma vigencia del año anterior a 20 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



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 63



fueron a través del canal correo electrónico, 29 en el portal web sistema de gestión de peticiones, 11 en la ventanilla única de radicación y 2 en el chat.

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

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
<b>Oficina de servicio al ciudadano</b>	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%
	<b>PERCEPCION GENERAL</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
<b>Ventanilla única física</b>	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%
	<b>PERCEPCION GENERAL</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



## MINISTERIO DEL DEPORTE

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
<b>Portal web Ventanilla única virtual</b>	Acceso al módulo de gestión de peticiones del portal web del Ministerio	85%	15%
	Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	75%	25%
	El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	80%	20%
	<b>PERCEPCION GENERAL</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

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

Canal de atención	Atributo	% Percepción positiva	% Percepción negativa
<b>Chat</b>	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	83%	17%
	Tiempo de atención	83%	17%
	<b>PERCEPCION GENERAL</b>	<b>91.5%</b>	<b>8.5%</b>

**Observaciones:** Para el cuarto trimestre de 2022 se evidencia una percepción general positiva frente a la atención por los diversos canales de atención del 94.3%.

**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.



Durante el cuarto trimestre de 2022 diligenciaron la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios 17 ciudadanos luego de recibir respuesta a los siguientes trámites, consultas y/o servicios:

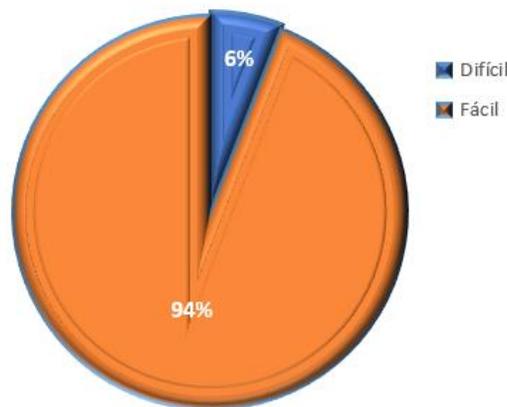
Tabla 24. Trámites y servicios retroalimentación ciudadana.

Tipo de solicitud	Categoría	#
Trámite	Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	3
	Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	9
	Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	4
	Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	1
<b>Total, encuestas diligenciadas</b>		<b>17</b>

Los resultados muestran que de los 17 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (el 53%) 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:



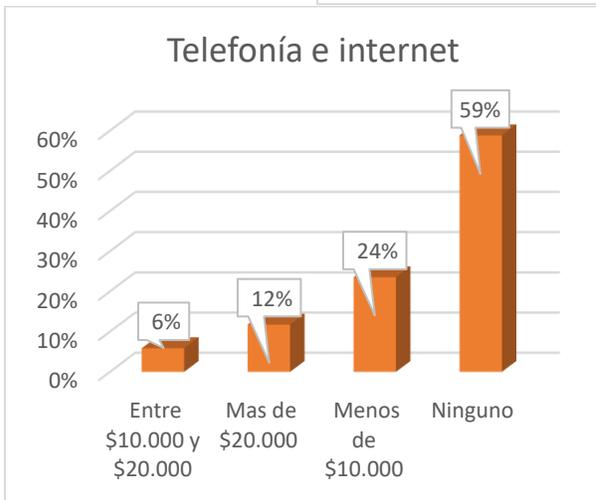
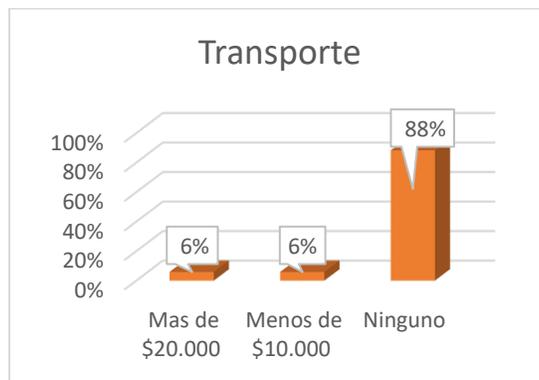
**¿La información sobre los requisitos, momentos para realizar su trámite/Servicio fue adecuada?**

Al 1% 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 las 17 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:





## 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, durante el cuarto trimestre se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se realizan 5 campañas de reconocimiento por el trabajo en equipo realizado durante los laboratorios de lenguaje claro a: Natalia Andrea Bohórquez Rojas, Juan Camilo López Grijalba, Marlon Andrés Beltrán Leiva, Nicolás Sahid Cortés y a Camilo Alberto Forero Pineda.



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



Se entregó incentivo a Camilo Alberto Forero Pineda, del GIT Infraestructura por parte de la Líder de Lenguaje Claro, Alejandra Piscioti Ríos, del GIT Servicio Integral al Ciudadano. Este es un especial reconocimiento y agradecimiento por su disposición en la realización de la carta de respuesta proyectada al niño Emmanuel Josué.

Cuando se trabaja un tema como el Lenguaje Claro en equipo y se da la muestra de cooperación y colaboración, se pueden dar cambios muy importantes en la entidad acercando cada vez más a la ciudadanía, al tiempo que se logra una mayor efectividad en la gestión.



### Carta a un niño

Lilia del Carmen Cadena Garcia 18 de noviembre  
22 visualizaciones

- Traducción a lenguaje Claro del Documento de ayuda publicado en la página WEB.

[https://www.mindeporte.gov.co/recursos\\_user/2022/Servicio\\_Integral\\_al\\_Ciudadano/Diciembre/Documento\\_de\\_ayuda\\_petitionen\\_2022.pdf](https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2022/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Diciembre/Documento_de_ayuda_petitionen_2022.pdf)



## 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 y anual del año 2022 por TEAMS.

Se llevaron a cabo reuniones por parte de la líder, la funcionaria Alejandra Piscioti Ríos, con algunos compañeros asignados por las áreas que aceptaron realizar la reunión que en este caso se desarrollaron por TEAMS, con el objetivo de hacer una revisión puntual de los radicados fuera de los términos de ley con y sin respuesta EE.

Con estas reuniones realizadas por TEAMS, se busca intensificar los seguimientos a la respuesta oportuna a peticiones, mejorar el indicador, sensibilizar sobre la importancia, los beneficios y consecuencias de no responder de manera oportuna las PQRSD.

Actas de las reuniones realizadas en el mes de diciembre del año 2022 con cada una de las dependencias, GIT y oficinas que aceptaron llevar a cabo el seguimiento: SIC-SI - 30, SIC-SI - 32, SIC-SI - 31, SIC-SI - 33, SIC-SI - 34, SIC-SI - 37, SIC-SI - 36, SIC-SI - 42, SIC-SI - 40, SIC-SI - 41, SIC-SI - 39, SIC-SI - 35, SIC-SI - 38, SIC-SI - 43, SIC-SI - 44, SIC-SI - 45

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades

- 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 en el Centro de Contacto de Mindeporte, que se encuentra a cargo del GIT Servicio de Atención al Ciudadano durante el trimestre de octubre a diciembre de 2.022

Es importante aclarar que la primera fase de operación del Centro de atención a Víctimas de VBG-D finalizó el 22 de septiembre, posterior a ello se dio un receso a la operación de la Línea y Canales de Atención para revisar los resultados del pilotaje, e iniciar trabajos de adecuación técnica y logística para que el Centro iniciara la nueva fase de operación desde las instalaciones del Ministerio del Deporte de acuerdo a las directrices de la nueva Ministra María Isabel Urrutia. Este periodo de receso finaliza el 24 de octubre, cuando se pone nuevamente al servicio los canales y la Línea Ni Silencio Ni violencia 018000114060 con el equipo de dos (2) psicólogos y una abogada que inicia el 11 de noviembre. En octubre de 2.022 el Centro de Atención a Víctimas de VBG-D tenía 74 casos atendidos y denunciados ante el Ministerio del Deporte, en el periodo de noviembre ya se registraban 76 casos y para diciembre se registraron 78 casos, y la mayor parte de ellos se asociaron a casos en los que el protagonista de la violencia y que actúan como perpetradores, eran 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 24 llamadas, fueron atendidas 22, con un umbral de atención de 22 llamadas y abandonadas solo 2 llamadas. Con un nivel de atención del 91,66% y un nivel de servicio del 91% y un porcentaje de ocupación del 56,49%. En relación con el porcentaje de llamadas entrantes y salientes es importante señalar que las reducciones durante el periodo se deben al reinicio de la operación



desde el Ministerio y que la promoción de los servicios de la Línea y canales fue realmente baja durante el último trimestre.

En llamadas Outbound se registraron durante el trimestre 498 llamadas, con 47 llamadas de contacto efectivo para el seguimiento y acompañamiento psicoeducativo a las víctimas de VBG-D, y un porcentaje de contactabilidad del 79,18%

El registro de contacto por canales virtuales como el correo electrónico durante el trimestre fue de 43, con un porcentaje de cumplimiento del 100%

En los departamentos en que más víctimas se registran son: Cundinamarca con el 26%, Antioquia con el 19%, Santander con el 13% y Boyacá y Tolima, cada uno con el 5,13% de las víctimas. Esto representa más del 74% de las víctimas en los 6 departamentos. El 26% se encuentra en otros departamentos del país.

En cuanto a los canales por los que se han recibido las denuncias de los casos en el Centro de Contacto tenemos que el 30% se han recibido por Gesdoc, 28% por el canal telefónico, 19% por correo electrónico, 12% por el Formulario web, 4% a través de medios de comunicación y este mismo porcentaje se han recibido denuncias por medios presenciales ante el Ministerio.

Los Tipos de violencia detectadas en el Acompañamiento psicoeducativo realizado por el Ministerio del Deporte durante el periodo fueron:

<b>Tipo de violencia a víctimas de VBG-D</b>		
<b>Tipo violencia</b>	<b>No. Víctimas</b>	<b>Proporción</b>
Amenaza de muerte, daño o sufrimiento sexual	1	1,19%
Acoso laboral	1	1,19%
Amenaza de muerte, daño o sufrimiento sexual	1	1,19%
Daño o sufrimiento sexual	18	21,42%
Daño o sufrimiento sexual/Daño o sufrimiento físico	2	2,38%
Daño psicológico	23	27,38%
Daño psicológico/Daño sufrimiento físico	5	6,00%
Daño psicológico/daño o sufrimiento físico/Daño o sufrimiento sexual	3	3,60%
Daño psicológico/daño o sufrimiento físico/Daño o sufrimiento sexual/Daño patrimonial	6	7,14%
Daño psicológico/Daño o sufrimiento físico/Daño patrimonial	1	1,19%
Daño psicológico/Daño o sufrimiento sexual	14	
Daño psicológico/Violencia Institucional	2	2,38%



## MINISTERIO DEL DEPORTE

Daño psicológico/Violencia Institucional/Daño o sufrimiento sexual	2	2,38%
Daño sexual	2	2,38%
No Aplica VBG-D	3	3,60%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

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.

- De los 84 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.
- El estado actual de los casos en la Fiscalía general de la Nación es el siguiente:

<b>Casos referidos a Fiscalía</b>		
<b>Referencia</b>	<b>No.</b>	<b>Proporción</b>
Si	50	59,52%
No	30	35,71%
No aplica	4	4,76%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

<b>Estado en Fiscalía General de la Nación</b>		
<b>Estado</b>	<b>No.</b>	<b>Proporción</b>
Activa	51	60,71%
Inactiva	6	7,14%
Archivados	1	1,19%
No aplica	11	13,10%
Pendiente	15	17,86%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



### 8.3. 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.

### 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 Cuarto Trimestre 2022

<b>Revisó y aprobó</b>	Fabio Alberto Alzate Carreño/ Coordinador GIT Servicio Integral al Ciudadano/ Secretaría General	
<b>Revisó</b>	Vlahemir Castillo/Administrador de Empresas/ Contratista/ Secretaría General	
	Magnolia Andrea Garzón Perdomo / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano/	
<b>Elaboró</b>	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Juan Camilo López Grijalba/ Profesional Universitario/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Deisy Lucero Serrato Aldana/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano	
	Juan Carlos Valero Cárdenas/Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.	

### ANEXO 1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

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

Tabla 27. Clasificación de las peticiones.

Categoría de solicitud	Descripción
Derechos de petición	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
Trámites	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
OPA (otros procedimientos administrativos)	Es el resultado que obtiene el ciudadano por parte de la institución al ejecutar un procedimiento administrativo. Estos pueden ser tangibles e intangibles.
Solicitud de certificación	Facultad que tienen las personas de solicitar certificaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias
Denuncias	Dato que busca poner en conocimiento o dejar constancia ante las autoridades respectivas de un hecho o acción que se ha producido en contravía de las disposiciones legales o reglamentarias

Tabla 28. Tipos de petición y sus diferentes categorías.

Categoría	Tipo de solicitud
-----------	-------------------

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



## MINISTERIO DEL DEPORTE

Derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"><li>• Petición</li><li>• Consulta</li><li>• Queja</li><li>• Reclamo</li><li>• Sugerencia y/o recomendación</li><li>• Petición de Información, copias y/o expedientes</li><li>• Petición de congresista</li><li>• Petición gubernamental</li><li>• Felicitación y/o reconocimiento</li><li>• Reporte posible conflicto de interés</li><li>• Consulta de datos personales</li><li>• Corrección, actualización o supresión de datos personales.</li></ul>
Trámites	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país</li><li>• Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos</li><li>• Inclusión al Programa Glorias del Deporte</li><li>• Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</li><li>• Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</li><li>• Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas</li><li>• Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones</li><li>• Otorgamiento personería jurídica a federaciones</li><li>• Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales</li><li>• Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales</li><li>• Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales</li><li>• Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales</li><li>• Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos</li><li>• Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</li><li>• Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones</li><li>• Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales</li><li>• Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales</li><li>• <b>Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones.</b></li></ul>
OPA – Otro Procedimiento Administrativo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividades de educación y prevención antidopaje</li><li>• <b>Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte</b></li><li>• Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte</li><li>• Asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos, así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la CUARTO a infancia</li></ul>
Solicitud de certificación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificación de contrato</li><li>• Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)</li><li>• Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)</li></ul>

Ministerio del Deporte

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

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910 237

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



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)</li><li>• Certificación Laboral (Exfuncionarios)</li><li>• Otras certificaciones</li></ul>
Denuncias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Denuncias</li><li>• Caso de Violencia basada en género en el Deporte</li></ul>

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

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

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