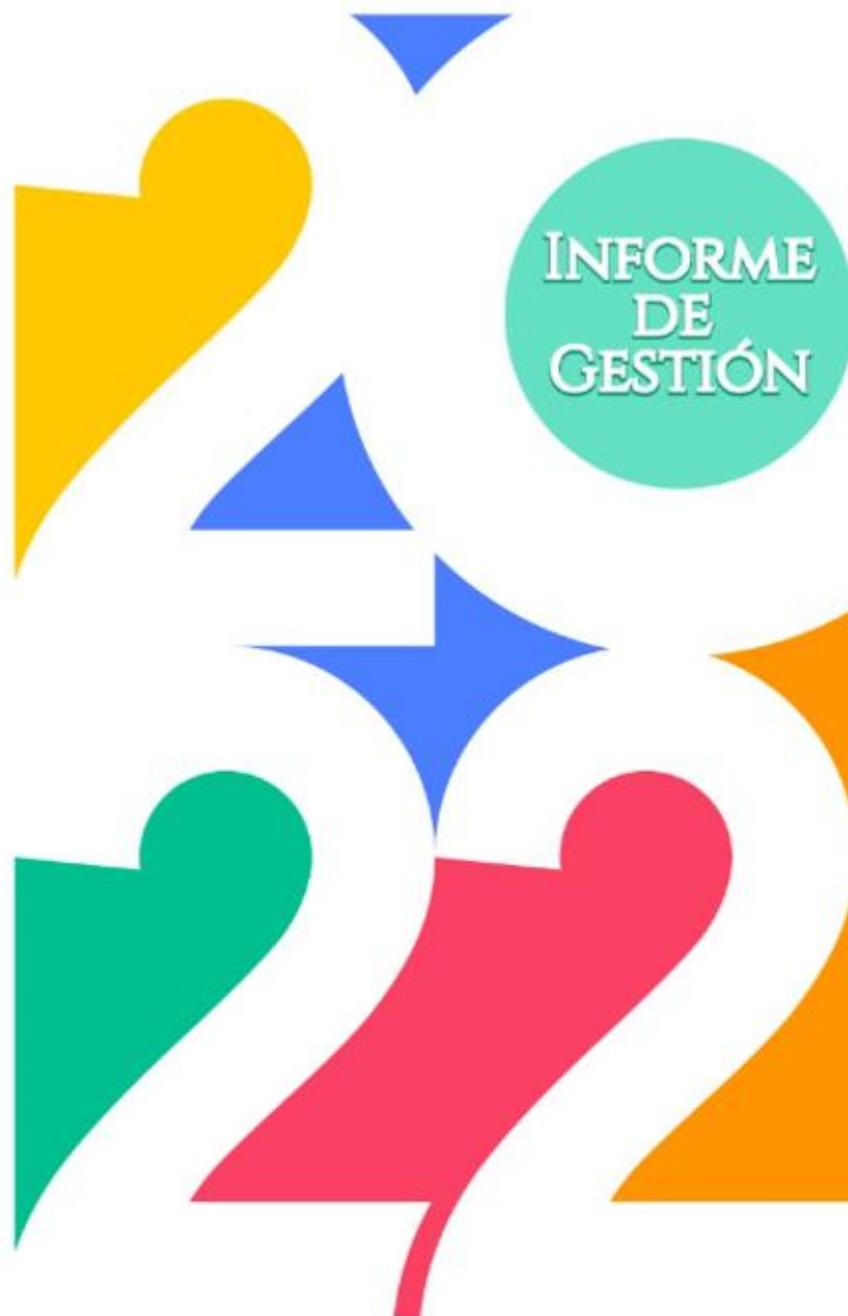




MINISTERIO DEL DEPORTE



Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el Servicio



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2022 - Servicio Integral al Ciudadano - Ministerio del Deporte-

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Informe anual vigencia- 2022

1° de enero – 31 de diciembre de 2022

Astrid Bibiana Rodríguez

Ministra del Deporte

Sandra Milena Becerra Baldrich

Secretaria General

GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Yuli Marcela López Cifuentes – Profesional Especializado – Coordinadora del GIT

Magnolia Andrea Garzón Perdomo- Profesional Especializado

Mayra Alejandra Piscioti Rios - Profesional Universitario

Juan Camilo López Grijalba – Profesional Universitario

Jeanet Macias Santos- Técnico Administrativo



Contenido 1

INFORME DE GESTIÓN 2

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2

INTRODUCCIÓN 6

1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES 7

1. INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2022 9

2. RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES..... 10

 2.1. Comparativo de peticiones presentadas en las vigencias 2022-2021 10

 2.2. Distribución de peticiones por canal de recepción 12

 Gráfico Comparativo 2018-2019 12

 2.3. Distribución por tipo de petición. 13

 Gráfico Comparativo 2022-2021 14

 2.4. Trámites y servicios-GESDOC: distribución y oportunidad. 15

 2.4.3. Solicitud de certificaciones-GESDOC-distribución y oportunidad..... 16

 2.5. Distribución de peticiones por dependencia 17

 2.6. Peticiones por estado..... 18

 2.7. Estado de respuesta a peticiones..... 19

 Gráfico Comparativo 2022-2021 19

 2.8. Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por grupo interno de trabajo 19

3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS..... 22

 Relación de los informes de caracterización publicados en la página WEB del Ministerio del Deporte. 23

 3.1. Actividades que serán realizadas en la vigencia 2022 para la realización del ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés con cada una de las dependencias: 23

4. MEDICIÓN DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD EN TRÁMITES, SERVICIOS O PRODUCTOS 24

 4.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio 24

 4.2. INDICADOR PERCEPCIÓN DE CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES 29

 4.3. Indicador de percepción de calidad de los canales de atención..... 31

 4.4. Resultados de la encuesta Consultas de Información Pública, antes llamados (trámites y servicios)..... 35

5. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE 36



5.1. Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia	37
6. LENGUAJE CLARO	41
6.1. Infografía sobre lenguaje claro	42
6.2. Entrega de incentivos por actividades realizadas en Lenguaje Claro.	42
6.3. Laboratorios de simplicidad- Lenguaje claro realizados en el Ministerio del Deporte.....	44
o Documento en la página WEB denominado "documento de ayuda" GIT Servicio Integral al Ciudadano.	46
o Formato de seguimiento en la calidad en la respuesta.	46
6.6. En las actividades adelantadas para la traducción de documentos a lenguaje claro participaron:.....	46
7. ACCIONES ENCAMINADAS HACIA LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA	48
7.1. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano en temas de enfoque diferencial desarrolló las siguientes actividades:	49
7.1.1. Asesoría en servicio, comunicación y buen trato con enfoque étnico y diferencial.....	49
7.1.2. Asesoría en servicio, comunicación y buen trato con enfoque diferencial.	49
7.1.3. Conceptos, saberes y comprensión del enfoque diferencial y su relación en servicio, comunicación y buen trato con pueblos, comunidades, colectivos y personas negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras.	50
8. Articulación de Estrategias Nacionales de Servicio al Ciudadano.....	51
9. Acciones plan de mejoramiento del Grupo Interno de Trabajo-GIT Servicio Integral al Ciudadano	51
9.1. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte.	53
9.1.1. AVANCES DEL ESTADO DE CASOS HASTA 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2.022 EN EL CENTRO DE CONTACTO DE MINDEPORTE PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS	55



Tabla de Ilustraciones

Tabla 1 Canales de atención.....	6
Tabla 2 Clasificación peticiones.....	7
Tabla 3 Tipos de petición y sus diferentes categorías.	7
Tabla 4 Indicadores estratégicos	9
Tabla 5 Distribución de peticiones por trimestre	10
Tabla 6 Total trámite y servicio en línea 2022	11
Tabla 7 Comparativo de distribución de peticiones por canal de recepción 2022-2021.....	12
Tabla 8 Comparativo distribución de peticiones por tipo de petición 2022-2021	13
Tabla 9 Servicios	15
Tabla 10 Trámites.....	15
Tabla 11 Certificaciones.....	16
Tabla 12 Comparativo distribución de peticiones por dependencias.....	17
Tabla 13 Comparativo de peticiones por estado.....	18
Tabla 14 Comparativo estado de respuesta a peticiones 2021-2020.....	19
Tabla 15 Comparativo de oportunidad en la respuesta por parte de los Grupos Internos de trabajo.	20



INTRODUCCIÓN

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

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

Tabla 1 Canales de atención

Virtuales	Página Web	www.mindeporte.gov.co
	Ventanilla única virtual de radicación	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano.	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
	Correo electrónico.	
	App Ventanilla Única Mindeporte.	Play Store
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 601) 4377030 Ext. 1193-1195-1196-1197
	Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
Presenciales	Ventanilla física de radicación	

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

Oficina de Atención al Ciudadano	Sede Administrativa Av.-CR 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
Buzones	Sedes Ministerio del Deporte
Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

1. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

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

Tabla 2 Clasificación peticiones

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

Tabla 3 Tipos de petición y sus diferentes categorías.

Categoría	Tipo de solicitud
Derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> • Petición • Consulta • Queja • Reclamo • Sugerencia y/o recomendación • Petición de Información, copias y/o expedientes • Petición de congresista • Petición gubernamental • Felicitación y/o reconocimiento • Reporte posible conflicto de interés • Consulta de datos personales

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



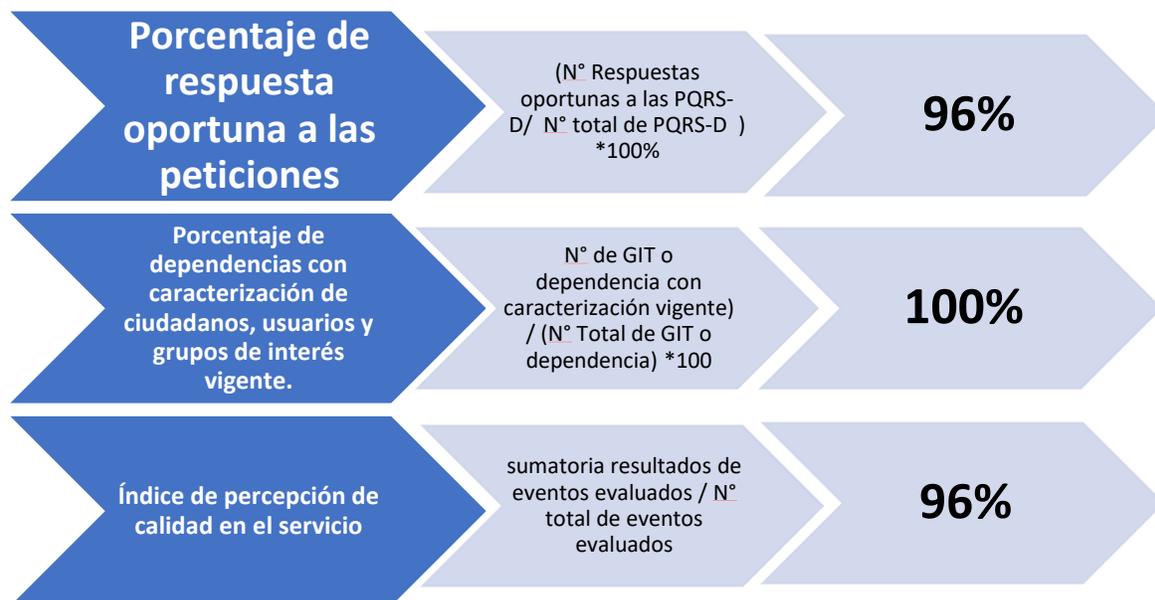
MINISTERIO DEL DEPORTE

	<ul style="list-style-type: none">• Corrección, actualización o supresión de datos personales.
Trámites	<ul style="list-style-type: none">• Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país• Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos• Inclusión al Programa Glorias del Deporte• Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones• Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones• Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas• Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones• Otorgamiento personería jurídica a federaciones• Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales• Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales• Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales• Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales• Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos• Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones• Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones• Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales• Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales• Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones.
Servicios	<ul style="list-style-type: none">• Actividades de educación y prevención antidopaje• Análisis de muestras nacionales e internacionales• Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte• Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte• Asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos, así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la CUARTO a infancia
Solicitud de certificación	<ul style="list-style-type: none">• Certificación de contrato• Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)• Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)• Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)• Certificación Laboral (Exfuncionarios)• Otras certificaciones
Denuncias	<ul style="list-style-type: none">• Denuncias



1. INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2022

Tabla 4 Indicadores estratégicos



a. Principales observaciones:

- El indicador de **Respuesta oportuna a peticiones** en la vigencia 2022 es del 93% sin incluir los trámites en línea. Teniendo estos en cuenta, ya que forman parte del universo de solicitudes, da como resultado un indicador de **respuesta oportuna del (96%)**, el cual presenta un decrecimiento de 1 punto porcentual en comparación al indicador de la vigencia 2021.
- El indicador de **Medición de percepción de la calidad** para 2022 arroja un resultado de **(96%)** y se mantiene igual frente al de la vigencia 2021.
- **El indicador de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés** presenta un cumplimiento del 100%, esto es que se cuenta **con todos los ejercicios de caracterización completos por parte de cada uno los GIT que comprenden el Ministerio del Deporte.**

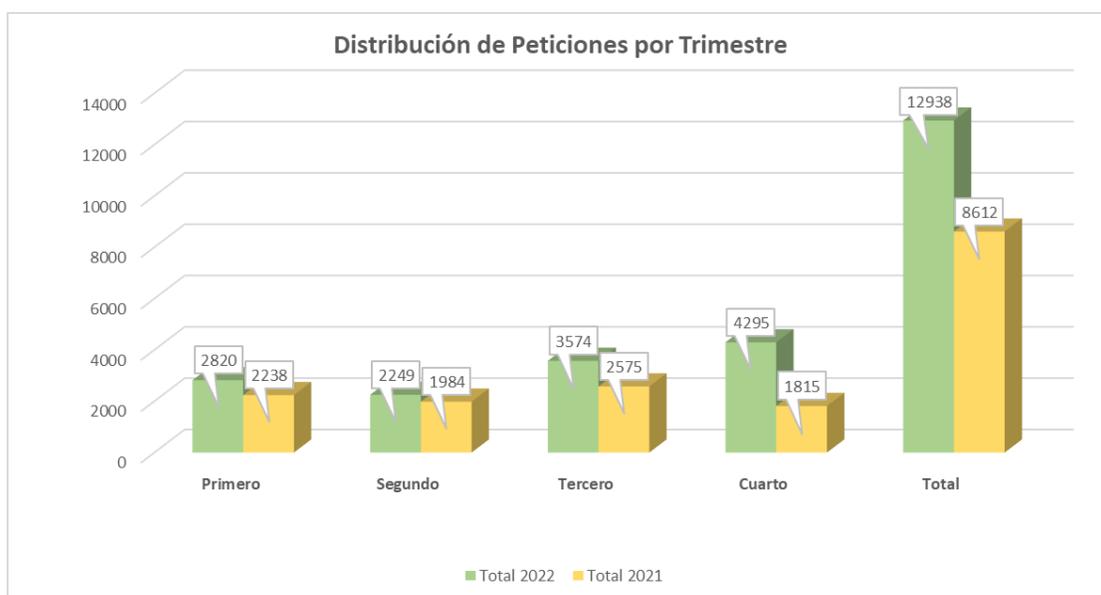


2. RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES.

2.1. Comparativo de peticiones presentadas en las vigencias 2022-2021

A continuación, se encuentra un comparativo entre el número de peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte en las vigencias 2022 y 2021, incluyendo la información sobre las consultas de información pública que anteriormente se llamaban (trámite y el servicio totalmente en línea) realizados en la misma vigencia.

Tabla 5 Distribución de peticiones por trimestre



Distribución de Peticiones por Trimestre						
Trimestre	Total 2022	%	Total 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Primero	2820	22%	2238	26%	582	26%
Segundo	2249	17%	1984	23%	265	13%
Tercero	3574	28%	2575	30%	999	39%
Cuarto	4295	33%	1815	21%	2480	137%
Total	12938	100%	8612	100%	4326	50%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

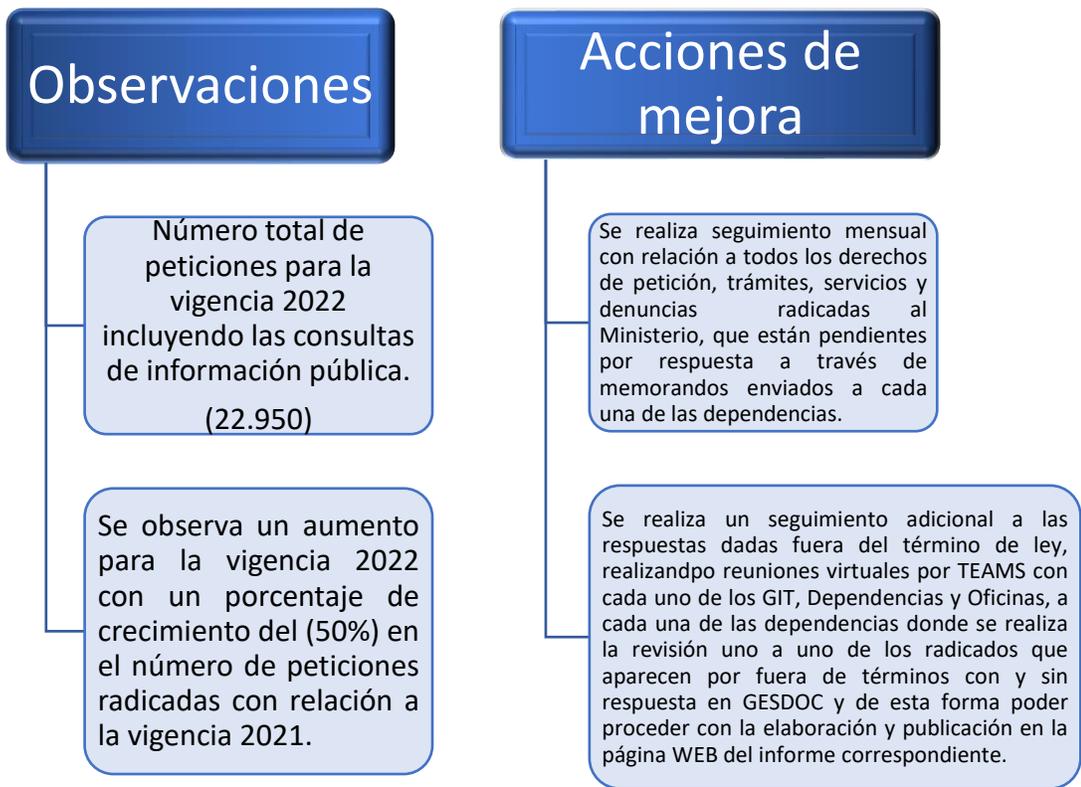
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Tabla 6 Total trámite y servicio en línea 2022

Consultas de Información Pública						
Programa	Total 2022	%	Total 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Certificado de Existencia y Representación legal de Federaciones Deportivas y clubes Profesionales	8953	89%	12340	96%	-3387	-27%
Certificado de Atletas Excelencia y Glorias del Deporte	1059	11%	548	4%	511	93%
Total	10012	100%	12888	100%	-2876	-22%

- Disminuyó en un (-27%) el Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales para la vigencia 2022 con relación a la vigencia 2021.
- Se incrementó en un (+50%) el número de peticiones con relación a la vigencia 2021.



INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2022 - Servicio Integral al Ciudadano - Ministerio del Deporte-

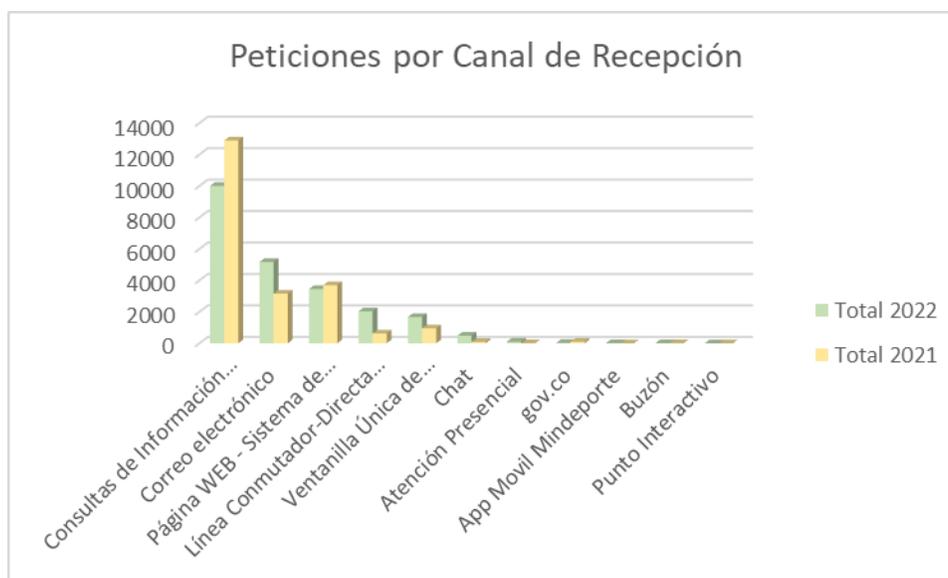


2.2. Distribución de peticiones por canal de recepción

Tabla 7 Comparativo de distribución de peticiones por canal de recepción 2022-2021

Peticiones por Canal de Recepción						
Canal	Total 2022	%	Total 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Consultas de Información Pública: Antes (trámite y Servicio totalmente en línea)	10012	43,625%	12888	60%	-2876	-22%
Correo electrónico	5169	22,523%	3159	15%	2010	64%
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	3446	15,015%	3692	17%	-246	-7%
Línea Conmutador-Directa y Gratuita	2027	8,832%	622	3%	1405	226%
Ventanilla Única de Radicación	1671	7,281%	950	4%	721	76%
Chat	486	2,118%	83	0%	403	486%
Atención Presencial	103	0,449%	4	0%	99	2475%
gov.co	29	0,126%	97	0%	-68	-70%
App Movil Mindeporte	4	0,017%	0	0%	4	0%
Buzón	2	0,009%	5	0%	-3	-60%
Punto Interactivo	1	0,004%	0	0%	1	0%
Total	22950	100%	21500	100%	1450	7%

Gráfico Comparativo 2018-2019



Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Observaciones

Consultas de información pública, antes (Trámites y servicios en línea), corresponde a las solicitudes realizadas por los ciudadanos mediante el portal www.mindeporte.gov.co, y cuya respuesta es automática e inmediata.

Es de resaltar que el canal que disminuyó considerablemente durante la vigencia 2022 en un (-70%) es GOV.CO

El canal "Correo Electrónico" aumentó en un (+64%) con 5169 solicitudes realizadas en el 2022 con relación a 3159 solicitudes realizadas en el 2021.

Acciones de mejora

Se seguirá incentivando el uso de la página WEB y sistema de gestión de peticiones para racionalizar la radicación de las mismas por la ventanilla única.

Se asignarán fijos dos servidores públicos o colaboradores de la entidad para que estén al frente de la atención telefónica y el chat por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

Se seguirá incentivando el uso del correo electrónico de contacto@mindeporte.gov.co, página WEB y sistema de gestión de peticiones para racionalizar la radicación de las mismas por ventanilla única teniendo en cuenta que durante la situación vivida frente al Covid 19, gran parte de la ciudadanía aprendió a usar esta herramienta.

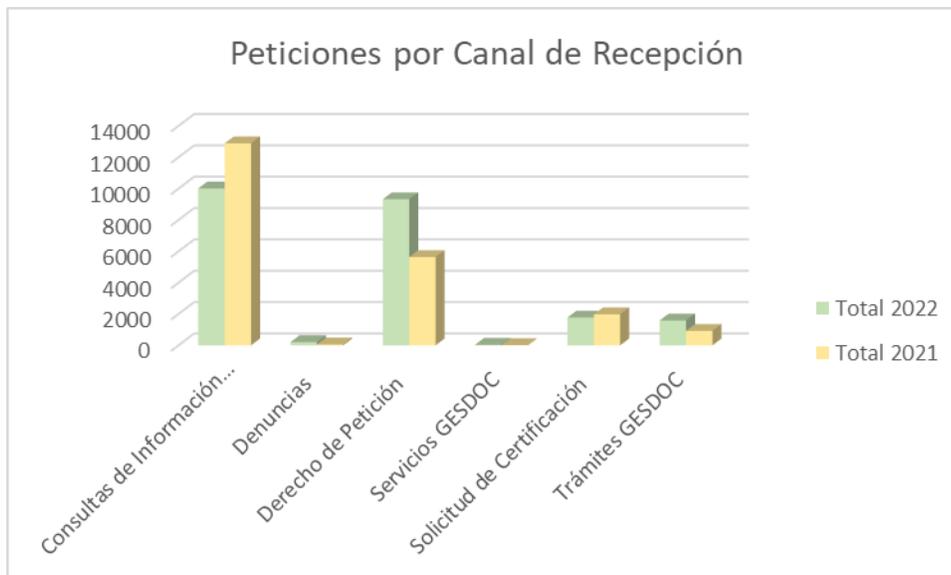
2.3. Distribución por tipo de petición.

Tabla 8 Comparativo distribución de peticiones por tipo de petición 2022-2021

Peticiones por Canal de Recepción						
Canal	Total 2022	%	Total 2021	%	Diferencia	% Crecimiento
Consultas de Información Pública: Antes (trámite y Servicio totalmente en línea)	10012	43,63%	12888	60%	-2876	-22%
Denuncias	210	0,92%	57	0,27%	153	268%
Derecho de Petición	9324	40,63%	5636	26%	3688	65%
Servicios GESDOC	42	0,18%	17	0,08%	25	147%
Solicitud de Certificación	1773	7,73%	1978	9,20%	-205	-10%
Trámites GESDOC	1589	6,92%	924	4,30%	665	72%
Total	22950	100%	21500	100%	1450	7%



Gráfico Comparativo 2022-2021



Observaciones

El comportamiento del ingreso de las peticiones durante la vigencia 2022 frente a la vigencia 2021 aumentó en un (+7%)

Los trámites automatizados representan el porcentaje más alto de solicitudes realizadas ante la entidad, y para la vigencia 2022 se observa una disminución con un (-22%) de crecimiento con relación a la vigencia 2021.

Acciones de mejora

El GIT Servicio al ciudadano registra en su Informe de Gestión Trimestral las solicitudes de trámites automatizados, para que hagan parte de la estadística, como corresponde a su naturaleza.

Se fortalecerá el registro de peticiones realizadas a través de la línea telefónica y el chat que son resueltas de forma inmediata en el sistema de peticiones de la entidad.



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

2.4.1. Servicios

Tabla 9 Servicios

Servicios	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	12		12
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	11	1	12
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	6		6
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura depor	5		5
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura depor	3		3
Actividades de educación y prevención antidopaje	1	1	2
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	2		2
Total general	40	2	42

2.4.2. Trámites

Tabla 10 Trámites

Trámites	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas dep	589	28	617
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas dep	239	4	243
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	162	36	198
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	67	5	72
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	46	1	47
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas d	41		41
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas de	36	2	38
Solicitud de autorización de uso terapeutico de sustancias y metodos prohib	32	3	35
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados cc	31	1	32
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	20	6	26
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	25	1	26
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organ	24	1	25
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	24		24
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados c	20	1	21
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	12	7	19
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organi	18	1	19
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	17	1	18
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	11	4	15
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportiva	14		14
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportiva	12		12
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes f	6		6
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organiz	6		6
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados co	5		5
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	5		5
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes F	5		5
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	4		4
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionale	4		4
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	3		3
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionale	3		3
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organi	2	1	3
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados con	2		2
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos	1		1
Total general	1486	103	1589

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



2.4.3.Solicitud de certificaciones-GESDOC-distribución y oportunidad

Tabla 11 Certificaciones

Solicitud de Certificación	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	505	12	517
Certificación de contrato	369	36	405
Certificación de contrato	380	5	385
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	213	1	214
Otras certificaciones	80	3	83
Otras certificaciones	41	6	47
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	38	2	40
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	28	2	30
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	24		24
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	21		21
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	4		4
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	3		3
Total general	1706	67	1773

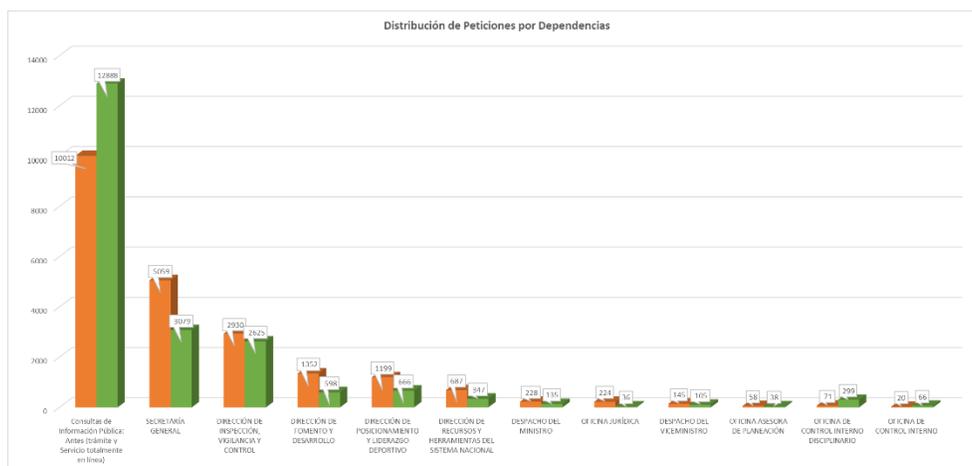




2.5. Distribución de peticiones por dependencia

Tabla 12 Comparativo distribución de peticiones por dependencias

Distribución de Peticiones por Dependencias									
Dependencia	Total 2022	Dentro de términos	Fuera de términos 2022	% Cumplimiento	Total 2021	Dentro de términos	Fuera de términos 2021	% Cumplimiento	% Variación
Consultas de Información Pública: Antes (trámite y Servicio totalmente en línea)	10012	10012	0	100%	12888	12888	0	100%	0
SECRETARÍA GENERAL	5217	5066	151	97%	3509	3079	430	88%	9%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	3031	2930	101	97%	2628	2625	3	100%	-3%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	1412	1352	60	96%	610	598	12	98%	-2%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	1360	1199	161	88%	730	666	64	91%	-3%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	754	687	67	91%	430	347	83	81%	10%
DESPACHO DEL MINISTRO	582	228	354	39%	153	135	18	88%	-49%
OFICINA JURÍDICA	248	224	24	90%	42	36	6	86%	5%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	159	145	14	91%	107	105	2	98%	-7%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	80	58	22	73%	38	38	0	100%	-28%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	71	71	0	100%	299	299	0	100%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	24	20	4	83%	66	66	0	100%	-17%
Total general	22950	21992	958	96%	21500	20882	618	97%	-1%





Observaciones

Se observa para esta vigencia 2022 con relación a la vigencia 2021 una variación del cumplimiento en un (-1%), cerrando el año 2022 con un **indicador de respuesta oportuna del 96%** en comparación del indicador del 97% del año 2021.

Después de la estadística de Consultas de Información Pública: Antes (trámite y Servicio totalmente en línea), la Secretaría General es la dependencia a la cual se le asignó el mayor número de peticiones en 2022, representando el 23% de las mismas.

Acciones de mejora

Mantener el seguimiento a la respuesta oportuna a peticiones de forma mensual y trimestral con cada una de las Dependencias y GIT de la entidad.

Asignación de funciones de seguimiento a una funcionaria del GIT de Servicio Integral al Ciudadano para que lidere el tema.

Capacitación en respuesta oportuna a peticiones, manejo del GESDOC y asuntos legales a todos los servidores públicos de la entidad.

2.6. Peticiones por estado.

Tabla 13 Comparativo de peticiones por estado.

Peticiones por Estado						
Estado	Total 2022	Dentro de Términos 2022	Fuera de Términos 2022	Total 2021	Dentro de Términos 2021	Fuera de Términos 2021
Cerradas	12649	11973	676	21478	20882	596
En Trámite	289	0	289	22	0	22
Total	12938	11973	965	21500	20882	618

Observaciones:

- Para esta estadística se tienen en cuenta las Consultas de Información Pública: Antes (trámite y Servicio totalmente en línea).
- **En cuanto a efectividad**, el porcentaje de **peticiones cerradas oportunamente (dentro de los términos de ley)** para la vigencia 2022 es del **92%**.



- En cuanto al total de peticiones presentadas en la entidad en la vigencia 2022 comparado con la vigencia 2021, se observa aumentó el número de peticiones con un porcentaje de (+50%).

2.7. Estado de respuesta a peticiones.

Tabla 14 Comparativo estado de respuesta a peticiones 2022-2021

Peticiones por Estado				
Estado	Total 2022	%	Total 2021	%
Cerradas	12647	98%	8590	99,7%
En trámite	291	2%	22	0,26%
Total	12938	100%	8612	100%

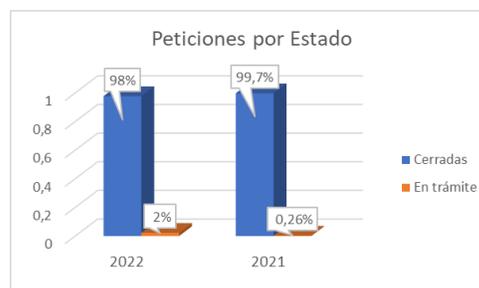


Gráfico Comparativo 2022-2021

Observaciones:

- En total, se respondieron **12938** peticiones en 2022, representando un aumento del (+50%).

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

Los GIT que presentan cumplimiento del 100% se encuentran en color verde, por cumplir con el postulado de excelencia en el servicio. Los GIT que se encuentran en el rango sobresaliente (95%-99%), se encuentran resaltados en color amarillo. Los GIT que se encuentran en el rango entre el 71% y el 94% se encuentran resaltados en color naranja. Los GIT que se encuentran con un porcentaje menor o igual a 70% se consideran críticos, y se encuentran resaltados en color rojo.

Actualmente se analiza el tratamiento que debe dar la entidad, en términos de su inclusión dentro del análisis de servicio integral al ciudadano, a las quejas y denuncias presentadas por los ciudadanos y que dan lugar al inicio de proceso disciplinario en la OCID.



Tabla 15 Comparativo de oportunidad en la respuesta por parte de los Grupos Internos de trabajo.

Dirección / GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% oportunidad
DESPACHO DEL MINISTRO	228	354	582	39%
DESPACHO DEL MINISTRO	131	341	472	28%
GIT COMUNICACIONES	28	4	32	88%
GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	69	9	78	88%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	118	14	132	89%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO	118	14	132	89%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	1379	60	1439	96%
DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	67	10	77	87%
GIT ACTIVIDAD FÍSICA	36		36	100%
GIT DEPORTE ESCOLAR	739	3	742	99,6%
GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	94	39	133	71%
GIT RECREACIÓN	30		30	100%
JUEGOS INTERCOLEGIADOS NACIONALES	413	8	421	98%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	2930	101	3031	97%
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	46	2	48	96%
GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	453	10	463	98%
GIT DEPORTE AFICIONADO	2210	85	2295	96%
GIT DEPORTE PROFESIONAL	221	4	225	98%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	1199	161	1360	88%
DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	357	56	413	86%
GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	108	1	109	99%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	335	44	379	88%
GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	58	20	78	74%
GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	70	7	77	91%
GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	116	21	137	85%
GIT PROGRAMAS Y PROYECTOS DEPORTIVOS	60	3	63	95%
GIT TALENTO Y RESERVA	95	9	104	91%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	687	67	754	91%
DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	19	5	24	79%
GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	329	4	333	99%
GIT INFRAESTRUCTURA	339	58	397	85%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	58	22	80	73%
GIT DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	8	4	12	67%
GIT DE SEGUIMIENTO	36	11	47	77%
GIT PLANEACION Y GESTION	2		2	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	12	7	19	63%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	20	4	24	83%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	20	4	24	83%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	71		71	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	71		71	100%
OFICINA JURÍDICA	224	24	248	90%
OFICINA JURÍDICA	224	24	248	90%
SECRETARÍA GENERAL	5066	151	5217	97%
GIT CONTRATACIÓN	1007	57	1064	95%
GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	22	26	48	46%
GIT GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	9		9	100%
GIT GESTIÓN PRESUPUESTAL	1		1	100%
GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	2794	7	2801	99,8%
GIT TALENTO HUMANO	169	12	181	93%
GIT TESORERÍA	983	19	1002	98%
GIT TICS	33	1	34	97%
SECRETARÍA GENERAL	38	27	65	58%
GIT GESTION CONTABLE	10	2	12	83%
Total general	11980	958	12938	93%
Consultas de Información Pública: Antes (trámite y Servicio totalmente en línea)	10012	0	10012	100%
Total General	21992	958	22950	96%

- El Indicador de respuesta oportuna a peticiones desagregado por grupo interno de trabajo para la vigencia 2022 es del **93%** sin

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



contabilizar las **Consultas de Información Pública**: Antes (trámite y Servicio totalmente en línea).

- Con el fin de realizar una última verificación a la oportunidad de las respuestas durante la vigencia 2022, se enviaron memorandos a cada una de las dependencias para que revisen e informen al GIT de Servicio Integral al Ciudadano sus conclusiones y correcciones que sean necesarias.

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. (Ver tabla en punto 11.1)

Acciones de mejora:

- Hacer seguimiento periódico a la respuesta oportuna a peticiones.
- Desarrollar estrategia de capacitación y sensibilización sobre trámite y Respuesta oportuna a peticiones.
- Se recomienda automatizar la expedición de certificaciones.

3. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Para el cierre de la vigencia 2022 contamos con un indicador de caracterizaciones vigentes y publicadas en un 100%. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano presenta un índice de acompañamiento a Grupos Internos de Trabajo del 100% de forma virtual y presencial.

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

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

Interpretación del resultado del indicador: de acuerdo con este resultado, un total de veintinueve (29) dependencias o Grupos Internos de Trabajo responsables, presentan una caracterización vigente del 100% para la vigencia 2021.

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

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

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

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2021

Oficina Asesora Jurídica	GIT Servicio Integral al Ciudadano	GIT ONAD Deporte Social Comunitario
GIT Talento Humano	Juegos Intercolegiados	GIT Seguimiento
GIT Infraestructura	GIT Gestión del Conocimiento y la innovación	GIT Gestión Administrativa GIT Deporte Profesional
GIT Actuaciones Administrativas	GIT CAR	GIT Rendimiento Paralímpico
GIT Rendimiento Convencional	GIT Recreación GIT Juegos y Eventos Deportivos	GIT Programas y Proyectos GIT Gestión Financiera y Presupuestal
GIT Control Interno Disciplinario	GIT TICS GIT Desarrollo Psicosocial	GIT Planeación y Gestión GIT Deporte Aficionado
GIT Contratación	GIT Actividad física	GIT Tesorería
GIT Deporte Escolar	GIT Comunicaciones	GIT CCD

3.1. Actividades que serán realizadas en la vigencia 2022 para la realización del ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés con cada una de las dependencias:

- Identificar el objetivo general para el desarrollo de la caracterización de ciudadanos, usuarios, y/o grupos de interés de forma conjunta con la Oficina Asesora de Planeación para determinar la pertinencia de la información frente a la realización de los ejercicios de participación

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



ciudadana y rendición de cuentas.

- Frente a la presentación de los resultados de los ejercicios de caracterización de la vigencia 2022, se tiene previsto según plan operativo, la publicación de los informes e infografías para el tercer trimestre de 2023.

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

4.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio

Durante la vigencia 2022 se recibieron (37) 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.

Solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio				
Dependencia		2022	2021	Variación
Despacho del viceministro	Despacho del viceministro	0	1	1
Dirección de Fomento y Desarrollo	Dirección de Fomento y Desarrollo	0	9	9
	GIT Actividad Física	9	5	4
	GIT Deporte Escolar	7	7	0
	GIT Deporte Social Comunitario	1	11	10
	GIT Recreación	8	10	2
Total		25	43	26
Secretaria General	GIT Servicio Integral al Ciudadano	3	6	1
	GIT TICs	2	2	0
	CCD	2	0	2
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	GIT Juegos y Eventos	5	0	5
Total		12	17	5



**96%
Percepción +**

Se realizaron 37 estudios de medición de percepción de calidad

El índice de percepción de calidad se mantiene frente a un **(96%)** del año 2021.

Medición de la percepción de la calidad en el servicio

Trimestre	2022
Primero	97%
Segundo	96%
Tercero	95%
Cuarto	95%
% Anual	96%

Solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio

Dependencia/GIT		Primer trimestre	%	Segundo trimestre	%	Tercer Trimestre	%	Cuarto Trimestre	%	Estado del Informe
Dirección de Fomento y Desarrollo	GIT Actividad Física		0%		0%	*IPC Encuentro de refuerzo de actividad física dirigida musicalizada	94%	*IPC Curso Virtual Teórico Practico de Actividad Física Dirigida Musicalizada	98%	Publicado en la WEB
			0%		0%	*IPC Seminario Taller Fuertemente Activos Modalidades Entrenamiento Funcional y Calistenia	94%	*IPC Encuentro de refuerzo de actividad física dirigida musicalizada	97%	Publicado en la WEB



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2022 - Servicio Integral al Ciudadano - Ministerio del Deporte-

		0%		0%		0%	*IPC Encuentro Nacional de Programas Departamentales y Municipales de HEVS	99 %	Publicado en la WEB
		0%		0%		0%	*IPC Seminario Taller en Actividad Física Dirigida Musicalizada - Meta	99 %	Publicado en la WEB
		0%		0%		0%	*IPC XI Curso de políticas y programas para la promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludable	99 %	Publicado en la WEB
		0%		0%	*IPC Reunión de lineamientos de Programas de Hábitos y Estilos de Vida Saludable 2022	99 %	*IPC Festival Fuertemente Activos	99 %	Publicado en la WEB
GIT Deporte Escolar		0%	*Final Nacional Juegos Interscholásticos 2021	93 %		0%	IPC Juegos Interscholásticos 2022 fase regional caribe 1	83 %	Publicado en la WEB
		0%		0%		0%	IPC Juegos Interscholásticos 2022 fase regional centro sur	82 %	Publicado en la WEB
		0%		0%		0%	IPC Juegos Interscholásticos 2022 fase regional Eje cafetero	84 %	Publicado en la WEB
	IPC Evento académico de la Estrategia Fuertemente activos-Modalidad entrenamiento Funcional	98 %	*IPC Socialización de lineamientos del programa escuelas deportivas para todos	99 %		0%	*IPC Juegos Interscholásticos 2022 fase regional Pacífico	81 %	Publicado en la WEB

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2022 - Servicio Integral al Ciudadano - Ministerio del Deporte-

	GIT Deporte Social Comunitario	III Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos comunales 2021- Cartagena	82 %		0%		0%	0%	Publicado en la WEB	
	GIT Recreación		0%		0%	*IPC XXIII Encuentro Nacional Recreativo De Personas Mayores - Nuevo Comienzo	95 %	*IPC Proceso de cualificación Mandalavida en los territorios-Granada-Meta	99 %	Publicado en la WEB
			0%		0%	*IPC Proceso de cualificación Mandalavida en los territorios-Funza Cundinamarca	98 %	*IPC Proceso de cualificación Mandalavida en los territorios-Bahia Solano	100 %	Publicado en la WEB
			0%		0%	*IPC Encuentro recreativo para infancia- La Guajira	97 %	*IPC Proceso de cualificación Mandalavida en los territorios-Bucaramanga	98 %	Publicado en la WEB
			0%		0%	*IPC XXXI Encuentro Juvenil Nacional - Isnos Huila 2022	92 %	*IPC Proceso de cualificación Mandalavida en los territorios-Concordia Antioquia	99 %	Publicado en la WEB
Secretaria General	GIT Servicio Integral al Ciudadano	IPC Capacitación en Gestión de Peticiones y Manejo de Gesdoc	96 %		0%	IPC Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021-2022	99 %	IPC Capacitación Todo lo que debes saber para el trámite de peticiones	99 %	Publicado en la WEB
	GIT TICs		0%	IPC Servicio TICs, primer trimestre 2022	96 %		0%	IPC Servicio TICs, segundo semestre 2022	98 %	Publicado en la WEB
Oficina de planeación	Rendición de cuentas		0%		0%		0%		0%	Publicado en la WEB

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	GIT Juegos y Eventos		0%	*IPC Simposio Ciencias del deporte XIX Juegos Bolivarianos 2022	96 %	*IPC XIX Juegos Bolivarianos Valledupar 2022	86 %	*IPC III Foro de las Ciencias Aplicadas al Deporte, Visión multidimensional de la prevención en el deporte	99 %	Publicado en la WEB
			0%		0%		0%	*IPC III Foro de las ciencias del Deporte, el enfoque multidimensional en el deporte paralímpico	99 %	Publicado en la WEB
			0%		0%		0%	*IPC I Encuentro Nacional de Grupos de Investigación Innovación, deporte y actividad física	95 %	Publicado en la WEB
	CCD	0%		0%	IPC Foro el retorno al deporte, una visión multidisciplinaria	94 %	IPC III Foro el retorno al deporte, una visión multidisciplinaria	92 %	Publicado en la WEB	
TOTAL DE SOLICITUDES	37	3	4	10	20	Publicados				

Solicitudes de medición de la percepción de la calidad en el servicio

Dependencia		2022	2021	Variación
Despacho del viceministro	Despacho del viceministro	0	1	1
Dirección de Fomento y Desarrollo	Dirección de Fomento y Desarrollo	0	9	9
	GIT Actividad Física	9	5	4
	GIT Deporte Escolar	7	7	0
	GIT Deporte Social Comunitario	1	11	10
	GIT Recreación	8	10	2
Subtotal		25	43	26



Secretaria General	GIT Servicio Integral al Ciudadano	3	6	1
	GIT TICs	2	2	0
	CCD	2	0	2
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	GIT Juegos y Eventos	5	0	5
Subtotal		12	17	5

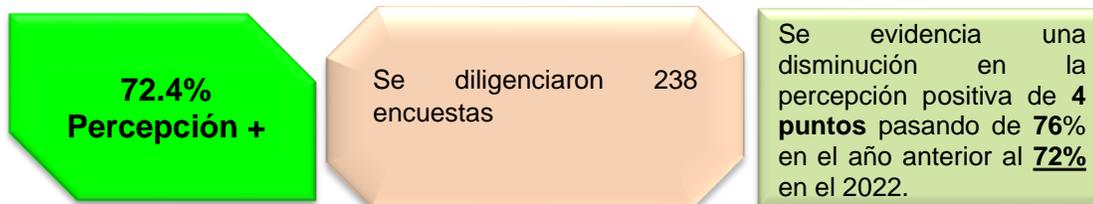
Se evidencia una disminución de (-23) estudios, pasando de 60 en el año anterior a 37 en el 2022. Elemento que evidencia disminución en la gestión y se hace necesario, lograr aumentar la cobertura en las mediciones de percepción de calidad en el servicio, como escenario de participación ciudadana para el control social y el mejoramiento continuo.

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.

ENLACE: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/medicion-percepcion-calidad-tramites-servicios-productos/informes-percepcion-calidad-servicio>

4.2. 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 es la sumatoria de las calificaciones (excelente y bueno) de igual manera el indicador de percepción negativa se da de la sumatoria de calificaciones (regular y malo) establecidas por los usuarios para cada uno de los atributos.



MINISTERIO DEL DEPORTE

El índice de percepción general positivo es el promedio de las percepciones positivas (Excelente y bueno) de cada uno de los atributos.

Del 100% de las encuestas que fueron 238, para el caso de los 2 primeros atributos, no se dio respuesta ni positiva, ni negativa a estas preguntas en el cuarto trimestre.

%Percepción Positiva(Excelente- Buena)					
Atributo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	82%	82%	82%	0%	62%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	81%	80%	79%	0%	60%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	70%	79%	80%	87%	79%
Facilidad de acceso al canal de atención	94%	83%	88%	92%	89%
Percepción General	82%	81%	82%	45%	72%

%Percepción Negativa (Regular - Mala)					
Atributo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	19%	18%	18%	0%	0,14%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	18%	21%	21%	0%	0,15%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	31%	20%	20%	14%	0,21%
Facilidad de acceso al canal de atención	7%	17%	13%	9%	0,12%
Percepción General	19%	0,2%	18%	6%	11%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

Observaciones: Para el año 2022 se observa una disminución en la percepción positiva de 4 puntos pasando de 76% en el año anterior a 72% en la vigencia actual, sin embargo, este porcentaje se encuentra en todo caso por debajo con relación con los estándares generales de calidad, que deben superar el 80%.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar una estrategia que permita fortalecer la calidad de las respuestas, tanto en términos de integralidad como de claridad, así como para fortalecer la profundidad en la respuesta por parte de la entidad.

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

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



%Percepción Positiva (Excelente- Buena)- CHAT					
Atributo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	0%	0%	75%	100%	44%
La amabilidad y actitud de respeto del personal.	0%	0%	100%	100%	50%
Tiempo de espera	0%	0%	75%	83%	40%
Tiempo de atención	0%	0%	75%	83%	40%
Percepción General	0	0	81%	92%	43%

%Percepción Negativa (Regular - Mala)- CHAT					
Atributo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	0%	0%	25%	0%	6%
La amabilidad y actitud de respeto del personal.	0%	0%	0%	0%	0%



MINISTERIO DEL DEPORTE

Tiempo de espera	0%	0%	25%	17%	11%
Tiempo de atención	0%	0%	25%	17%	11%
Percepción General	0	0	19%	9%	7%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

%Percepción Positiva (Excelente- Buena)-Portal web sistema de gestión de peticiones					
Atributo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
Acceso al módulo de gestión de peticiones del portal web del Ministerio	96%	83%	93%	85%	89%
Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	92%	83%	93%	75%	86%
El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	96%	83%	93%	80%	88%
Percepción General	0,95%	0,83%	0,93%	0,80%	88%

%Percepción Negativa(Regular - Mala)-Portal web sistema de gestión de peticiones					
Atributo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
Acceso al módulo de gestión de peticiones del portal web del Ministerio	4%	17%	7%	15%	10,75%
Facilidad para diligenciar el formulario de peticiones.	8%	17%	7%	25%	14,25%
El mecanismo para hacer seguimiento a su solicitud.	4%	17%	17%	20%	14,50%
Percepción General	5%	17%	10%	20%	13%

Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

%Percepción Positiva(Excelente- Buena)-Ventanilla única de correspondencia					
Atributo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	100%	100%	100%	100%	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	100%	100%	100%	100%
Cómo considera el estado de las instalaciones	100%	100%	100%	100%	100%
La identificación y facilidad para llegar a la dependencia	100%	100%	100%	100%	100%
Las señalizaciones internas y externas de la dependencia	100%	100%	100%	100%	100%
El espacio destinado para la atención al ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de espera	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de atención	0	100%	100%	100%	75%
Percepción General	88%	100%	100%	100%	97%

%Percepción Negativa (Regular - Mala)-Ventanilla única de correspondencia					
Atributo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	0%	0%	0%	0%	0%
La amabilidad y actitud de respeto del personal.	0%	0%	0%	0%	0%
Cómo considera el estado de las instalaciones	0%	0%	0%	0%	0%
La identificación y facilidad para llegar a la dependencia	0%	0%	0%	0%	0%
Las señalizaciones internas y externas de la dependencia	0%	0%	0%	0%	0%
El espacio destinado para la atención al ciudadano	0%	0%	0%	0%	0%
Tiempo de espera	0%	0%	0%	0%	0%
Tiempo de atención	100%	0%	0%	0%	0,25%
Percepción General	0,25%	0%	0%	0%	0,0006 %



Fuente: GIT Servicio Integral al ciudadano-GESDOC

%Percepción Positiva (Excelente- Buena)-Telefónico					
Atributo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	100%	100%	100%	100%	100%
La amabilidad y actitud de respeto del personal.	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de espera	100%	0%	100%	100%	75%
Tiempo de atención	100%	0%	100%	100%	75%
Percepción General	100%	50%	100%	100%	88%

%Percepción Negativa (Regular - Mala)-Telefónico					
Atributo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
La disponibilidad del personal para ayudarle a resolver sus dudas o inquietudes.	0%	0%	0%	0%	0%
La amabilidad y actitud de respeto del personal.	0%	0%	0%	0%	0%
Tiempo de espera	0%	100%	0%	0%	25%
Tiempo de atención	0%	100%	0%	0%	25%
Percepción General	0	50%	0	0	13%

Observaciones: Para el año 2022 se evidencia una percepción general positiva del 79% frente a la atención por los diversos canales de atención, no cumpliéndose así con los estándares generales de calidad, que deben superar el 80%.



Acciones de mejora: Se hace necesario diseñar preguntas para que los ciudadanos evalúen el canal de atención correo electrónico, ya que a través de este medio se remiten gran cantidad de respuestas a solicitudes.

Gestionar las extensiones telefónicas con su respectiva capacitación, a cada una de las Direcciones, oficinas y GIT, con el objetivo de mantener una comunicación continua con el ciudadano. Hacer de carácter obligatorio atender la extensión asignada.

Mejorar la infraestructura tecnológica del Ministerio, para mejorar la calidad y los tiempos de respuesta en el servicio.

4.4. Resultados de la encuesta Consultas de Información Pública, antes llamados (trámites y servicios)

Trámites y servicios, sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana: Durante el año 2022, 42 ciudadanos diligenciaron la encuesta de percepción de calidad en trámites y servicios luego de recibir respuesta a las siguientes

Consultas de Información Pública:

Categoría	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	TOTAL
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	0%	10%	0%	0%	2%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	0%	29%	6%	18%	13%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	0%	0%	0%	6%	2%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	40%	0%	0%	24%	16%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	0%	0%	25%	0%	6%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	0%	0%	13%	53%	17%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	40%	62%	56%	0%	40%
Inclusión al programa Glorias del Deporte	20%	0%	0%	0%	5%
Total General	100%	100%	100%	100%	100%



Los resultados muestran que de los 42 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (el 40%) corresponde al trámite de Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales.

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

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

En este sentido, en el año 2022, las acciones ejecutadas por el Ministerio, para la implementación de la participación ciudadana en la gestión pública fueron las siguientes:

Se conformó el equipo líder de la gestión de la participación ciudadana en la entidad para poner en marcha la formulación de la estrategia de participación ciudadana 2022, así como su ejecución y reporte de información.

Se capacitó al equipo líder de participación ciudadana en materia de participación ciudadana.

Se realizaron mesas de trabajo con todas las dependencias de la entidad y producto de ello se formuló la estrategia de participación ciudadana 2022, la cual se sometió a consulta ciudadana desde el 18 de marzo al 1 de abril de 2022 y posterior aprobación por el comité de gestión y desempeño en sesión No.3 del 12 de abril de 2022. La consulta realizada se puede observar en el portal web a través del siguiente enlace:

[https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas/2022/foro-consulta-
aportes-estrategia-participacion-ciudadana-2022](https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas/2022/foro-consulta-aportes-estrategia-participacion-ciudadana-2022)

La estrategia de Participación Ciudadana tuvo cuatro actualizaciones durante el año. La versión inicial y sus actualizaciones se publicaron en la página web de la entidad en el siguiente enlace:

[https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-
ciudadana/estrategia-participacion-ciudadana/2022](https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-participacion-ciudadana/2022)

Creación de un formulario de inscripción ciudadana para que los ciudadanos puedan estar informados y reciban en sus correos electrónicos invitaciones para participar e interactuar en los ejercicios desarrollados y planteados por



el Ministerio del Deporte. El formulario puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace:

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=6O2IkhcDDUGQv18VYNETLMzp_PrKTKBAsf4VvqvaymFUN1hOSzJXR0VFN01ES0NJOTNKMUU2ODILNC4u

Se informó al equipo líder de participación ciudadana los nuevos parámetros para la publicación de consultas públicas y consultas ciudadanas en página Ministerio del Deporte. Lo cual ayuda a una mejor comprensión de los ejercicios planteados y lo que se espera de cada uno de ellos.

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>

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>

◇ Se actualizó la carpeta de resultados de participación ciudadana 2022 para una mejor comprensión y desagregación de los ejercicios de participación ciudadana ejecutados durante la vigencia. La carpeta de resultados de ejercicios de participación ciudadana 2022 puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/resultados-ejercicios-participacion-ciudadana/2022>

◇ La ejecución de las actividades en materia de participación, con base en los documentos enunciados, permite determinar el avance de la política integral en el Ministerio, visto desde la materialización de espacios de participación. Así las cosas, se realizó un análisis del cumplimiento de la Estrategia de Participación y de los aspectos que desde la política de participación ciudadana en la gestión pública son necesarios para medir su implementación.

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

1. Formula indicador:

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

(N° de ejercicios de participación ciudadana desarrollados) / (N° de ejercicios de participación ciudadana programados en el plan de la vigencia) * 100

2. Avance total en la vigencia: 62%

3. Descripción del avance:

	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%	

La anterior tabla muestra el porcentaje de ejecución acumulado que fue reportado con corte a 30 de diciembre de 2022. Sin embargo, como medida de autocontrol, por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano, se realizó verificación en el mes de enero de 2023 de la información recopilada e incorporada en el reporte de seguimiento de la estrategia 2022 siendo necesario realizar algunos ajustes que dieron como resultado un incremento en el porcentaje de ejercicios efectivamente

realizados. Así se pudo concluir una ejecución del 75% para el 2022 de acuerdo con la siguiente tabla.

Tabla 2 Relación de ejercicios de Participación Ciudadana por tipo y porcentaje de ejecución

Tipo de ejercicio de participación	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Avance cuantitativo %
Capacitación	Curso "Aportes a los procesos del deporte formativo"	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

	CURSO TEÓRICO PRÁCTICO DE ACTIVIDAD FÍSICA DIRIGIDA MUSICALIZADA - FASE 1 y 2	100%
	Curso Virtual de Participación Ciudadana 2022	100%
	Curso Virtual en Administración Deportiva	100%
	Desarrollo de jornadas nacionales de capacitación dirigidos a todos los enlaces, monitores municipales, monitores de reintegración y demás comunidad que desarrolla acciones de deporte social comunitario en el territorio Nacional	0%
	Divulgación del protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias por motivos de género en el deporte.	100%
	Divulgación metodología de ejecución sector convencional	100%
	Divulgación metodología de ejecución sector paralímpicos	100%
	ENCUENTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE HÁBITOS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE. RENDICIÓN DE CUENTAS	100%
	REUNIÓN DE LINEAMIENTOS DE PROGRAMAS DE HÁBITOS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE	100%
	Socialización de lineamientos técnicos y administrativos con el personal contratado para la ejecución del programa "Escuelas Deportivas para Todos".	100%
	Socialización de los planes, estrategias y programas de recreación.	100%
	XI CURSO DE POLÍTICAS Y PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN DE HABITOS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE	100%
Construcción de normatividad	Actualizar el eje temático de Salud y Prevención del programa campamentos juveniles. Encuentros 1	100%
	Consulta Pública de proyectos normativos del Ministerio del Deporte	100%
	Divulgación nueva normativa programa Pódium	100%
	Divulgación del Proyecto de Decreto Reserva Deportiva-Ciclo Olímpico"	100%
Control y rendición de cuentas	Audiencia Pública de rendición de cuentas 2022	100%
	Consulta ciudadana para evaluar el desarrollo del Plan Decenal del Deporte de la vigencia 2009-2019	0%



MINISTERIO DEL DEPORTE

	Consulta ciudadana para priorización de temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas a realizarse en vigencia 2022	100%
	Control social a los programas del GIT Deporte Escolar	100%
	FORO DE SOCIALIZACIÓN DIVULGACIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA Y CONFORMACIÓN DE VEEDURIA CIUDADANA	50%
	Instancia de control social sobre la gestión y transparencia administrativa del Ministerio del Deporte	100%
	Rendición de Cuentas GIT Recreación 2021 y proyección 2022	100%
Definición de planes de la entidad	Construcción estrategia Racionalización de Trámites 2023	0%
	Consulta ciudadana a la estrategia de Participación Ciudadana 2022	100%
	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2022	100%
	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023	0%
	Consulta ciudadana para evaluar el desarrollo del Plan de Estratégico Institucional de la vigencia 2019-2023	0%
	Consulta ciudadana para la construcción del Anteproyecto del Presupuesto la vigencia 2023	0%
	Consulta ciudadana para la construcción del plan de acción de la entidad a implementar en la vigencia 2023	0%
Definición de proyectos de inversión	Planeación de recursos 2023 sector convencional	100%
	Planeación de recursos 2023 sector paralímpico	100%
Diseño de lineamientos de temáticas misionales	Co-laboratorio Nuevas Tendencias	100%
	Mesas Regionales para el Desarrollo del Fútbol Femenino	0%
	Taller construcción ruta de atención desde la diversidad y ruralidad. Encuentros 1	100%



MINISTERIO DEL DEPORTE

Establecimiento o modificación de trámites y servicios	I.V.C en las Regiones/ Regularización de Ligas Deportivas	100%
Formulación de políticas	Encuentro nacional de barras	0%
	Mesas Técnicas para la construcción de una Plan de Choque en La Guajira	100%
Solución de problemas	Consulta ciudadana para evaluar el contenido de la página web del Observatorio del Deporte	0%
	Encuesta de diagnóstico hacia la mejora de los servicios a cargo del Centro de Alto Rendimiento-CAR	100%
	Foro de divulgación ciudadana de los resultados de la encuesta de diagnóstico del Centro de Alto Rendimiento del Ministerio del Deporte	100%
	Socialización del Programa Juegos Intercolegiados Nacionales vigencia 2022	100%
Toma de decisiones	Reuniones Informativas Final Nacional Programa Juegos Intercolegiados Nacionales vigencia 2021	100%
	Socialización de la oferta del programa Deportes +, de los Juegos y eventos del GIT Deporte Social comunitario a la comunidad en general.	25%
	Taller Plan Nacional de Recreación 2020-2026 Encuentros 1	100%
Total general		75%

6. LENGUAJE CLARO

En el Ministerio del Deporte, estamos comprometidos con desarrollar en Lenguaje Claro todas nuestras actividades con el fin de mejorar la calidad de la comunicación entre los ciudadanos y la entidad.

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

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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



6.1. Infografía sobre lenguaje claro

Se llevó a cabo la publicación en la página WEB de la infografía sobre los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro el 11/02/2022.

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

COMUNICATE CON LENGUAJE CLARO
10 pasos claves al momento de crear un documento

- 1. Ponte en los zapatos del ciudadano**
Ten en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que deseas obtener.
- 2. Haz una lista de ideas que esperas transmitir**
Organízalas en orden lógico y planea el recorrido.
- 3. Organiza el texto por pasos**
Toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento.
- 4. Las frases deben ser cortas**
No más de 20 palabras (la memoria a corto plazo no retiene más cuando se llega al final, no se recuerda el principio).
- 5. Usa un lenguaje cercano**
Habla en primera persona. Las comunicaciones del estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano.
- 6. Evita los legalismos**
Adicionalmente, las dobles negaciones y el tono imperativo. Usa un lenguaje simple, directo y humano.
- 7. Evita la solemnidad**
El lenguaje debe acercarse al ciudadano al Estado.
- 8. No abusos de las siglas y los signos de puntuación**
Por óvías que a te parezcan.
- 9. Piensa en imágenes**
Usa ayudas visuales para indicar lo más relevante.
- 10. Revisalo**
Verifica que el documento cumpla con todos los pasos y luego ponlo a prueba.

GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA
Haz clic aquí

¿Cómo inscribirte en la Escuela Virtual DNP?
El GIT Servicio Integral al Ciudadano te invita a inscribirte y realizar el curso de Lenguaje Claro

- Paso 1:** Ingresa a escuelavirtual.dnp.gov.co Busca Escuela Virtual DNP en tu explorador.
- Paso 2:** En la parte superior derecha de la pantalla, da clic en "Acceder".
- Paso 3:** Crea una cuenta nueva en "Registrarse como usuario" Luego da clic en "Crear nueva cuenta".
- Paso 4:** Recuerda registrar tu número de cédula correctamente para obtener certificación del curso de Lenguaje Claro.
- Paso 5:** Da clic en "Crear cuenta". Una vez recibas en tu correo la confirmación del registro, podrás acceder a toda la oferta de cursos virtuales que en este caso es de vital importancia ingresar al curso de "Lenguaje Claro".

Si sigues todos los pasos ¡PERFECTO! YA PUEDES INICIAR TU CURSO DE LENGUAJE CLARO!
Ahora eres parte de la #EscuelavirtualDNP.

Si ya estas inscrito sigue los siguientes pasos:
En el Ministerio del Deporte buscamos brindar un lenguaje claro para llegar a toda la ciudadanía.

- Paso 1:** Ingresa a escuelavirtual.dnp.gov.co Busca Escuela Virtual DNP en tu explorador.
- Paso 2:** En la parte superior derecha de la pantalla, da clic en "Acceder".
- Paso 3:** Ingresa tu nombre de usuario y contraseña para acceder.
- Paso 4:** Revisa y ubica el curso de Lenguaje Claro.
- Paso 5:** inscribete en el curso de Lenguaje Claro en la opción "Matricularme ahora" y empieza a cumplir tus metas.

6.2. Entrega de incentivos por actividades realizadas en Lenguaje Claro.

De acuerdo con el plan operativo de la vigencia 2022, 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,



MINISTERIO DEL DEPORTE

Juan Camilo López Grijalba, Marlon Andrés Beltrán Leiva, Nicolás Sahid Cortés y a Camilo Alberto Forero Pineda.



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_peticiones_2022.pdf

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

Por los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos):

- Inscripción de miembros de federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.
- Certificado de permanencia al programa glorias del deporte/ Atleta excelencia.
- Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país.
- Inclusión al programa glorias del deporte.
- Inscripción de miembros de federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.
- Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales.
- Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones.

Se hizo publicación en la página WEB - Entérate

Link:

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

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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

Se da un especial reconocimiento por su disposición para la realización de la carta de respuesta proyectada al niño Emmanuel Josué.



INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2022 - Servicio Integral al Ciudadano - Ministerio del Deporte

Reconocimiento especial por su trabajo en el lenguaje claro

- ✓ Por la excelente gestión al trabajar en conjunto con el GIT de Servicio Integral al Ciudadano.
- ✓ Por la buena disposición al revisar, ajustar y presentar los laboratorios de Simplicidad-Lenguaje Claro, los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos) a los ciudadanos.
- ✓ Por la buena actitud y los excelentes aportes para lograr el objetivo.

Concedido a:
Natalia Andrea Bohórquez Rojas
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

El lenguaje claro prioridad en la comunicación
El documento CONPES 3785 de 2013 define Lenguaje Claro como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

¿A qué aplica el lenguaje claro?

- Documentos cuyo destinatario es el ciudadano, como solicitudes de información o instrucciones para trámites, OPA (Otros Procedimientos Administrativos) al ciudadano, etc.
- Correos electrónicos o información al público en las páginas WEB.
- Formularios de trámites, OPA (Otros Procedimientos Administrativos), consultas o derechos de petición.

MINISTERIO DEL DEPORTE

PARA EL MINISTERIO DEL DEPORTE EL LENGUAJE CLARO ES FUNDAMENTAL

Les presentamos la carta de respuesta dirigida a un niño que escribió una carta de peticiones para El Tambor-Nariño, elaborada por la Líder de Lenguaje Claro, Alejandra Escobar, líder del "GIT" Servicio Integral al Ciudadano y proyectada por Camilo Alberto Romero Rivera del GIT Infraestructura.

Estimado Emmanuel Josué,

Para el Ministerio del Deporte es un gusto atenderle ya que tu pregunta es muy importante para nosotros.

Te contamos que la respuesta a tu pregunta, solo te la pueden brindar las personas que trabajan en la Gobernación de Nariño o en la Alcaldía de El Tambor-Nariño que es donde vivas, porque ellos son los que pueden decir si se puede hacer o no la pista de patinaje que solicitas.

¿Qué te preguntará que hace el Ministerio del Deporte?

El Ministerio del Deporte dice como se deben hacer las cosas de acuerdo con unas reglas que ya existen.

Te invito querido Emmanuel Josué a presentar primero este gran proyecto en tu Gobernación de Nariño o en la Alcaldía de El Tambor-Nariño cuando tu idea ya está aprobada, ellos nos la envían a nosotros.

A pesar al Ministerio del Deporte tenga tu propuesta, con mucha alegría y dedicación, se va a pensar que cumple con todo lo necesario.

¿Qué crees que hace el Ministerio del Deporte si la propuesta cumple con todos los requisitos?

Te quiero Emmanuel Josué, al Ministerio se contacta con tu Gobernación de Nariño o con la Alcaldía de El Tambor-Nariño y les dice "Aprobado".

¿Qué da el Ministerio del Deporte?

Como apoyo a tu gran idea, paga una parte del gran proyecto que se presente, da muy buenas cosas y vigila para que las cosas se hagan bien, se hagan a tiempo y queden muy bonitas, para que tú y todos los niños de tu región disfruten, estén seguros y sean felices practicando el deporte que tanto les gusta y puedan llegar a ser campeones no solo a nivel nacional, sino también a nivel internacional.

Esperamos que te haya gustado nuestra respuesta y nunca dudes en decirnos si quieres conocer más sobre algo que te inquiete en todo lo que tiene que ver con el mundo del deporte en Colombia.

Esperamos que sigas así, compartiendo tus ideas y buscando alternativas que permitan mejorar las condiciones del lugar donde vives.

Cuando Emmanuel Josué nos despedimos, sigue jugando mucho, apunta en casa, comparte con tus amigos, tus padres, escuela y aprende todo lo que puedas y eso es lo mejor.

Cordialmente tus amigos del Ministerio del Deporte.

PACTO

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

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

Actividades Segundo Trimestre 2022 en Lenguaje Claro	Actas
Se revisó y se realizó laboratorio de simplicidad- Lenguaje claro de la ficha del trámite "Certificado de permanencia al programa glorias del deporte/ Atleta excelencia" ²	SIC-SI-25
Se revisó y realizó laboratorio de simplicidad- Lenguaje claro de la ficha del trámite "Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales"	SIC-SI-26

² el 07-04-2022 con la participación de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, la Oficina de Asesora de Planeación, El GIT servicio Integral al Ciudadano y los invitados Oscar Sanchez Gloria del Deporte en motonáutica, Jose Yery Gloria del Deporte en fútbol de salón, Álvaro Galvis Gloria del Deporte en paracycling, Duván Camilo Cely Cely Atleta Excelencia del deporte de la boccia, Euclides Grisales Atleta Excelencia del deporte de la boccia, Uber Cuero Atleta Excelencia de la disciplina deportiva de lucha y Nikol Pencue Atleta Excelencia de la disciplina deportiva de Judo

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

Se revisó y realizó laboratorio de simplicidad- Lenguaje claro de la ficha del trámite “**Licencia remunerada a deportistas y personal de apoyo a deportistas**”

SIC-SI-27

Revisión de 11 trámites de IVC por petición del área de Planeación con Nicolas Sahid líder asignado para llevar a cabo la gestión.

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

6.4. Participación de la entidad en el curso de lenguaje claro- vigencia 2022.

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

De acuerdo con correo electrónico del GIT de Talento Humano informan que 34 personas realizaron el curso de lenguaje claro.

De: Edward Sierra Clavijo Edsierra@mindeporte.gov.co

Enviado: miércoles, 8 de junio de 2022 8:39 a. m.

Para: Mayra Alejandra Piscioti Rios Mapisciotti@mindeporte.gov.co

Asunto: RE: Solicitud de listado de inscritos al curso de lenguaje claro 2022

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



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

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

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

- Documento en la página WEB denominado "documento de ayuda" GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- Formato de seguimiento en la calidad en la respuesta.
- Informe de gestión trimestral.

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_peticiones_2022.pdf

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

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



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

Ficha del trámite "Exención de impuestos y tasas de salida del país" Natalia Andrea Bohórquez Rojas.

Ficha del trámite "programa de inclusión Glorias del Deporte" Natalia Andrea Bohórquez Rojas.

Ficha del trámite "Inscripción de miembros de federación deportiva y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones" Nicolas Sahid Cortés, Marlon Andrés Beltrán Leiva y Juan Camilo López Grijalba.

Ficha del trámite "Inscripción de reformas estatutarias de federaciones deportivas y clubes profesionales organizados como corporaciones y asociaciones" Nicolas Sahid Cortés, Marlon Andrés Beltrán Leiva y Juan Camilo López Grijalba.

Ficha del trámite "Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales" Nicolas Sahid Cortés, Marlon Andrés Beltrán Leiva y Juan Camilo López Grijalba.

6.8. Responsables de los informes trimestrales y el informe anual

Harold René Gamba Hurtado – Coordinador - Profesional Especializado

Yuli Marcela López Cifuentes – Profesional Especializado

Mayra Alejandra Piscioti Rios-Profesional Universitario

Ana Mercedes Torres Urrego – Técnico Administrativo

Beatriz Restrepo Martínez – Contratista

Alda Fajardo Polanco - Contratista

Deisy Lucero Serrato Aldana - Contratista

Osman Augusto Moreno López – Contratista

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

Harol René Gamba Hurtado.

Yuli Marcela López Cifuentes.



MINISTERIO DEL DEPORTE

Mayra Alejandra Piscioti Ríos.
Andrei López Charry.
Andrea del Pilar Páez Saboya.

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

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

6.11. Otros grupos de valor:

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

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

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

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	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Este acompañamiento propósito recibir y/o asesorías con las entidades temas de grupos étnicos y



tiene como capacitaciones especializadas expertas en discapacidad, población NARP.

7.1. El GIT de Integral al temas de diferencial siguientes actividades:

Servicio Ciudadano en enfoque desarrolló las

7.1.1. Asesoría en servicio, comunicación y buen trato con enfoque étnico y diferencial

PARTICIPANTES	FUNCIONARIOS	CONTRATISTA
87	19	68

7.1.2. Asesoría en servicio, comunicación y buen trato con enfoque diferencial.

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

Participantes	Funcionarios	Contratistas
72	28	44





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

Participantes	Funcionarios	Contratistas
131	51	80



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



En el Ministerio del Deporte tenemos un decidido compromiso con la equidad, el trato digno y el respeto por la diferencia, dirigidos a la realización efectiva

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



de nuestros derechos fundamentales. Por tal razón, es nuestra prioridad comprender las distintas necesidades, características y capacidades de los ciudadanos con quienes interactuamos.

7.1.4. Solicitud de asesorías a entidades del estado.

Se solicitaron asesorías de acompañamiento que tienen como propósito recibir asesoría especializada con entidades expertas en temas de género, discapacidad y grupos étnicos a las siguientes entidades:

Enfoque diferencial	Entidad pública
Género y mujer.	Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer.
Grupos étnicos.	Ministerio del Interior.
Discapacidad física.	Entes del Sistema Nacional de Discapacidad enlace de apoyo GIT de Rendimiento Paralímpico del Ministerio del Deporte.
Discapacidad mental.	
Discapacidad intelectual.	

8. Articulación de Estrategias Nacionales de Servicio al Ciudadano

Durante el primer semestre de la vigencia 2022, el ministerio del Deporte ha participado en 2 ferias, en los municipios de La Jagua de Ibirico, en Cesar; Montelíbano, en Córdoba; y Riosucio en Caldas.

Durante el tercer y cuarto trimestre, El GIT de Servicio Integral al Ciudadano no participó en ninguna feria, programa o punto interactivo.

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

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 con los equipos de trabajo, 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:

Seguimiento de refuerzo por TEAMS a respuesta oportuna a peticiones fuera de término con y sin respuesta 2022			
ÁREA	ASISTENTES A LA REUNIÓN	FECHA	No. Acta
Oficina Jurídica	Margarita María Mejía	29/10/2022	SIC-SI - 30
	Liliana Paola Márquez Galindo		
Despacho de la Ministra	Manuela Castellanos	29/10/2022	SIC-SI - 32
	Jorge Enrique Ramos Castellanos		
Despacho Viceministro	Luz Mabi Guerrero Casallas	19/10/2022	SIC-SI - 31
Secretaría General	María Camila Rincón Martínez	29/10/2022	SIC-SI - 33
Dirección de Fomento y Desarrollo	Gloria Esperanza Sastoque González	29/10/2022	SIC-SI - 34
GIT Deporte Profesional	Milena Katerine Amezcua Calderón	13/12/2022	SIC-SI - 37
GIT Deporte Aficionado	Luz Miriam Cantor	13/12/2022	SIC-SI - 36
	Nancy Paola Villamizar Lamus	13/12/2022	SIC-SI - 36
Oficina Jurídica	Margarita María Mejía	13/12/2022	SIC-SI - 40
	Liliana Paola Márquez Galindo		
Secretaría General y GIT Contratación	CAMILA RINCON	13/12/2022	SIC-SI - 42
	Jorge David Robles Herazo		
Despacho Viceministro	Luz Mabi Guerrero Casallas	13/12/2022	SIC-SI - 41
Dirección de Fomento y Desarrollo	Gloria Esperanza Sastoque González	13/12/2022	SIC-SI - 39

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

Despacho de la Ministra	Jolene Hernández Castaño	13/12/20 22	SIC-SI - 35
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Carmen Rosa Hernández Puentes	13/12/20 22	SIC-SI - 38
	BLANCA ALZATE		
GIT Presupuestal	Olga Yuliana Echavarría Henao	16/12/20 22	SIC-SI - 43
GIT Gestión Administrativa	NANCY YOHANA SIERRA SIERRA	16/12/20 22	SIC-SI - 44
	María Camila Rincón Martínez		
	Yudely Barrios Cepeda		
Secretaría General	María Camila Rincón Martínez	16/12/20 22	SIC-SI - 45

- a. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades de seguimiento personalizado progresivo a responsables directos y Seguimiento en la calidad de las respuestas.
- a. 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.
- b. 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.

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

El protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, así como también la explicación del porqué se creó, cómo funciona, cómo se va a implementar, como pedir orientación y acompañamiento ante una situación de violencias basadas en género en el deporte, se puede encontrar en el siguiente link:

<https://www.mindeporte.gov.co/normatividad/politica-publica/protocolo-para-prevencion-atencion-erradicacion-las-violencias-basadas-genero/que-protocolo>

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



CANALES DE ATENCIÓN
de casos de violencias basadas en género

- ▶ **Línea telefónica**
01 8000 11 40 60
Días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Línea gratuita nacional desde fijos o celulares.
- ▶ **Formulario web**
24 horas del día.
- ▶ **Correo electrónico**
Buzón
nisilencioniviolenca@mindeporte.gov.co
24 horas del día.
- ▶ **Chat virtual**
Días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- ▶ **Atención presencial**
Días hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.

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

El protocolo es el documento guía para garantizar una participación segura y equitativa en el sector, articulando acciones que promuevan espacios deportivos incluyentes, libre de violencias y discriminación³.

El protocolo cuenta con distintas estrategias de detección, sensibilización y difusión.

El equipo contra las violencias basadas en género en el deporte recibió las situaciones reportadas a través de los canales de atención para ofrecer orientación psicológica y asesoría jurídica inicial hasta el segundo trimestre del año 2022, brindando información sobre autoridades competentes.

Este informe recoge la información del Estado de los casos atendidos en el Centro de Contacto para la atención a víctimas de VBG-D en el GIT SIC de Mindeporte, hasta el 15 de diciembre de 2.022. El trabajo que aquí se realiza desde abril de 2.022, hace parte de la operación del Protocolo de Violencias Basadas en Género en el Deporte, de Mindeporte, y uno de los desafíos y estrategias emprendidas durante el año, para lograr su eliminación.

La fase Piloto del Centro de Contacto operó desde el 1 de abril de 2.022 hasta el 22 de septiembre de este mismo año, en un periodo inicial de seis (6) meses de operación. Luego de la finalización del pilotaje se hizo un balance del trabajo desarrollado, y se trabajó en el desarrollo y adecuación logística y técnica durante cuatro semanas, para que el Centro de Contacto operara de manera directa desde las instalaciones del Ministerio, en un espacio destinado de manera exclusiva por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.



A partir del 24 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2.022 se pusieron al servicio nuevamente la Línea y demás canales de Atención a las víctimas de VBG-D con 2 agentes profesionales de la psicología y uno del Derecho, para darle continuidad a los procesos de Acompañamiento psicoeducativo y jurídico que se venían brindando en la primera fase de operación piloto. Aún está por definir la continuidad de esta modalidad de atención a víctimas de VBG-D para el 2.023

9.1.1. AVANCES DEL ESTADO DE CASOS HASTA 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2.022 EN EL CENTRO DE CONTACTO DE MINDEPORTE PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

Se desarrolló un Pilotaje de la Línea y Canales de Atención a Víctimas de VBG-D durante nueve (9) meses desde abril a diciembre de 2.022

Para hacer operativa la Ruta y canales para la Atención a las víctimas, se diseñó un Manual, el **SI-MN-003**, que describe las orientaciones generales y específicas, para la adecuada atención, trámite y transferencia de casos de denuncias por violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, que son puestas bajo conocimiento del Ministerio del Deporte a través de los diferentes canales de atención que se han dispuesto

El diseño del Manual permitió el desarrollo de dos estrategias básicas para la atención de los casos y las víctimas que realizaron denuncias ante el Ministerio:

- a. El Acompañamiento Psicoeducativo de los casos, cuyo objetivo central es la de brindar a los usuarios herramientas para: a) el manejo de emociones generadas por la situación de violencia vivida en el ámbito deportivo, b) mejorar la condición psicoemocional luego de la situación de violencia vivida, c) revisar y hacer seguimiento a sus estados emocionales luego del proceso de atención.
 - b. El Acompañamiento Jurídico, que brinda información y orientaciones legales a las víctimas de sus procesos ante los organismos competentes
2. Uno de los éxitos en el trabajo de Acompañamiento a las víctimas a través del Centro de Contacto, fue sin duda el proceso de **Seguimiento en el manejo de situaciones emocionales** relacionadas principalmente con violencia de género en el ámbito deportivo motivadas por control y machismo. El seguimiento permitió acercar mucho más a los y las deportistas al Ministerio y lograr la



confianza necesaria para reestablecer las estabildades emocionales y la contención emocional, que permitió el control y la gradual reincorporación a sus actividades cotidianas, incluida su práctica deportiva.

3. A 2022 se han atendido por parte del Ministerio del Deporte, a través del Centro de Contacto 79 Casos dentro de los cuales se han identificado y atendido 88 víctimas de VBG-D de esas, el 45% (36) son menores de edad y (39,32%) son víctimas mayores de 18 años. Hay un 6,74% (6) de las víctimas que no registra la edad y un 5,61% (5) que son anónimos o se desconoce la edad.
4. 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.
5. Si observamos los registros de víctimas por ciudades encontramos que el 19,23% de las víctimas se ubican en Bogotá, 14,10% en Medellín, el 11,54% en Bucaramanga, 5,13% en Cali, 3,85% en Ibagué y este mismo porcentaje de víctimas se encuentra en Cartagena. Esto quiere decir, que en estas 6 ciudades se concentra el 58% (45) de las víctimas por VBG-D.
6. 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.
7. En relación a los más de 30 casos atendidos por el Ministerio a través del centro de Contacto, del GIT Servicio Integral al Ciudadano, dentro del Acompañamiento psicoeducativo que se realiza con los y las deportistas víctimas de VBG-D, en cuanto a los niveles de riesgo de estas, detectadas a través del Violentómetro, que es una de las herramientas utilizadas para evaluar el riesgo en que se encuentran las víctimas frente a la situación de violencia vivida, encontramos que más del 65% de ellas se encuentran en situación de peligro, es decir en situaciones en las que el abuso sexual, el acoso sexual, las agresiones físicas, las amenazas contra la integridad, y la discriminación por orientación sexual y/o identidad de género, están presentes en el contexto de la víctima que denuncia ante el Ministerio.

Un 28% están en el nivel de riesgo de “Cuidado”, es decir están en condición en la que se presentan comentarios ofensivos y/o sexistas con agresiones verbales,

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



miradas, gestos o insinuaciones inapropiadas, humillaciones y/o ridiculizaciones respecto al rendimiento físico o apariencia, y chistes desagradables con contenido sexual y/o burlas.

Por su parte el 7% se encuentran en situación de “Peligro”, es decir situaciones en las que los y las deportistas afectados son objeto de propuestas incómodas o que atentan contra su dignidad, se les envían propuestas de contenido sexual sin consentimiento, intimidaciones, manipulaciones y hostigamientos, irrupción de la privacidad de los deportistas en lugares reservados, chantajes y/o aislamientos con alguna finalidad sexual

8. El Acoso sexual, el abuso sexual y psicológico está presente en más del 70% de los casos a los que se le realiza Acompañamiento psicoeducativo por parte de los(as) profesionales del Centro de Contacto del Ministerio. Los chistes desagradables con contenido sexual y/o burlas, las agresiones físicas, y el abuso sexual está en el 24,14% de los casos. Y un 7% lo representan propuestas incómodas que atentan contra la dignidad de los y las deportistas, y acoso verbal que se convierten en formas de abuso psicológico.
9. Los tipos de violencia detectada a través de la atención que se realiza ha identificado daños psicológicos, sufrimiento físico, sufrimiento sexual en cerca al 80% de los y las deportistas afectadas por violencia de género en el deporte.
10. Todo esto implica que en más del 57% de las víctimas han tenido que recibir por lo menos 7 sesiones de Acompañamiento psicoeducativo por parte de nuestro equipo de especialistas (psicólogos, psicólogas) y más del 93% de los casos a los que se le brinda este servicio, se encuentran activos.
11. Los temas de violencia de género denunciados ante el Ministerio se registran en alrededor de 35 disciplinas deportivas. En las que más casos se han presentado denuncias están: Atletismo con un 14%, Karate do con el 9%, baloncesto con un 6%, voleibol con el 5%, Ruby, Softbol y Judo con el 4% cada una y el 47% restante se distribuye en 27 disciplinas deportivas, cada una de ellas con entre 1 y 2 casos.
12. Se realizaron 135 transferencias internas de los casos a las distintas Direcciones del Ministerio, tales como Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Fomento y Desarrollo y Dirección de IVC, y a sus correspondientes Grupos Internos de Trabajo. Estas transferencias hacían parte de una política, para dar una atención efectiva y oportuna a los casos denunciados según las competencias de cada dirección.



Direcciones Mindeporte	Traslados	Proporción
Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	45	33%
Fomento y Desarrollo	40	30%
IVC	50	37%
Total	135	100%

Registro de traslados por competencias internas

13. Igualmente se realizaron más de 142 traslados por competencia externa a entidades tales como Fiscalía General de la Nación, Procuraduría, ICBF, Personería, Defensoría del Pueblo, EPS, Los Inder regionales, locales y departamentales, IDR, Secretarías de la Mujer, Secretarías de Educación, Secretarías de Cultura Recreación y Deportes, Ligas deportivas, Federaciones deportivas

Entidad/Organismo	Traslados	Proporción
EPS	5	4%
Fiscalía	46	32%
ICBF	19	13%
Secretaría de la Mujer	19	13%
Procuraduría	6	4%
Defensoría del Pueblo	7	5%
Gobernaciones	4	3%
Ministerio del Trabajo	1	1%
Secretaría de Cultura	1	1%
Secretaría de Educación	2	1%
IDRD	6	4%
Indeportes	20	14%
IDRA	1	1%
Ligas Deportivas	4	3%
Federaciones	1	1%
Total	142	100%

Registro de traslados por competencia externa – Centro de Contacto Mindeporte

14. En relación al Estado de las denuncias interpuestas ante los diferentes órganos de control externo, su condición evidentemente ha variado para algunos de estos casos y tienen el curso legal determinado por estos entes, tales como la Fiscalía General de la Nación, que es donde se han interpuesto la mayor parte de las denuncias.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



15. Dada la reserva sumarial que subsiste en cada caso denunciado ante la Fiscalía General de la Nación, el Ministerio del Deporte, no conoce el estado actual de cada proceso en la jurisdicción penal, se limita a la verificación del mismo en los diferentes canales de consulta “estado de las actuaciones” en la página de la rama judicial.
16. A la fecha se indica que el Centro de Contacto de atención a víctimas de violencia del Ministerio, conoció sesenta y seis (66) casos, resaltando el estado de cada proceso así: Casos en indagación preliminar 26, con audiencia de formulación de imputación 4, en audiencia de juicio oral 4, otros estados 35, para un total de (66). De los cuales cuatro cuentan con medida de aseguramiento por delitos que atentan contra la libertad e integridad sexual.
17. Un dato importante que hay que destacar frente a los casos atendidos por el Ministerio, es que el 70,45% de las víctimas de VBG-D son mujeres, no registraron su sexo el 12,50%, un 14,77% son hombres, y un 2,27% registra con otros géneros, o la víctima no se identifica
18. En cuanto a los implicados/investigados por casos de violencia de género el 91% de ellos son hombres, frente al solo 2% de mujeres implicadas en los casos. El 7% restante corresponde entidades involucradas, no aplica o se desconoce
19. Finalmente, en la fase Piloto entraron más de 402 llamadas a través de la Línea de atención Ni Silencio Ni Violencia de las cuales fueron atendidas 371

Se realizaron 1.009 marcaciones a través de la Línea de atención, a usuarios y víctimas de las denuncias de violencia basada en género en el deporte.

DESAFIOS 2.023 PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO EN EL DEPORTE

1. Fortalecer técnica y presupuestalmente el desarrollo de la Línea y Canales de Atención a las Víctimas de VBG_D, luego de la Fase de Pilotaje, brindando una atención directa desde el Ministerio del Deporte, incluso con atención presencial a víctimas que denuncien casos dentro de este ámbito.
2. Actualizar y optimizar el Manual, **SI-MN-003** de Atención de casos de violencias basadas en género en el deporte, con una versión que incluya los aprendizajes logrados en el pilotaje y las oportunidades de mejora para la Atención a víctimas dentro del ámbito deportivo.



3. Articular y fortalecer interna y externamente las acciones necesarias para la atención efectiva y oportuna de los casos denunciados ante el Ministerio, creando enlaces directos en las entidades y mesas de trabajo específicas para el tratamiento y atención de los casos denunciados. Esta articulación debe contemplar la revisión, estudio y ajustes de las metodologías, herramientas, normativas, competencias y estrategias que se utilizan para la atención de los casos.
4. Continuidad en el Acompañamiento psicoeducativo de los Casos del Centro de Contacto para Atención a Víctimas de VBG-D: 17, 23, 25, 32, 33, 35, 44, 46, 50, 54, 56, 64, 66, 70, 72, 73, 74 y 76
5. Habilitar punto de red (internet) computador de la profesional Abogada en el espacio habilitado del Centro de Contacto (GIT SIC)
6. Los resultados que se han venido obteniendo en cuanto a llamadas entrantes y las que se realizan desde el Centro de Contacto, si bien en los seis meses de operación, aún no registran niveles más elevados, el reconocimiento de la Línea y los Canales de Atención a las Víctimas es un factor en que se deberá trabajar en una nueva fase, para que cada vez, más deportistas y ciudadanos conozcan de los beneficios que representa que las violencias de género en el deporte sean denunciadas y visibilizadas ante organismos competentes y especializados en su atención.
7. Es Innovativo el modelo de uno de los servicios que se ofrecen a través del Programa de Atención a Víctimas de VBG-D: el **Acompañamiento psicoeducativo**. Ningún ente de carácter deportivo en el país realiza este tipo de acompañamiento a deportista alguno. Este servicio permitió que cerca de 30 víctimas fueran atendidas a través del centro de Contacto por las agentes profesionales (psicólogas y abogada) con experiencia y formación en temas con enfoque de género, atención a violencias y enfoque de masculinidades. Es indispensable subrayar que *el acompañamiento psicoeducativo* no constituye una actividad clínica y no se tipifica como psicoterapia, pues su finalidad no es el abordaje de elementos intrapsíquicos profundos, ni de aspectos de fondo en la historia de vida personal, tampoco busca el diagnóstico y/o tratamiento de enfermedades, síndromes o trastornos comportamentales y/o mentales, que no son misionales en una entidad como el Ministerio del deporte. No obstante, las intervenciones focales que se adelantaron en estos seis meses de operación, fueron la puerta de acceso y remisión a servicios de atención en salud mental de tercer nivel, y en alrededor de 5 casos se lograron controlar y remitir casos de ideaciones suicidas de algunas deportistas.
8. Es por tanto, que este servicio de Acompañamiento psicoeducativo *conserve el enfoque de estrategia de cambio cultural y comportamental individual, que*



actuando desde los principios de la atención psicosocial básica en situaciones de crisis emocional utiliza herramientas de comunicación interpersonal, manejo de emociones, resolución de conflictos, frente a situaciones de VBG en el ámbito deportivo, bajo los principios de abordajes focales y puntuales, como se vino desarrollando desde el Centro de Contacto durante los últimos seis meses de operación.

9. Se recomienda mantener el equipo de agentes profesionales con la disposición, preparación y cantidad que se mantiene en el equipo actual que presta sus servicios al Centro de Contacto.
10. Es importante resaltar la necesidad de fortalecer la reglamentación que regula las competencias del Ministerio del Deporte; enfocada a realizar una intervención activa en pro de investigar y sancionar las conductas realizadas dentro del marco de violencia de género en las diversas organizaciones deportivas, con el pleno lineamiento de mitigar y evitar que tales conductas sean repetitivas. Evidentemente, garantizando el debido proceso para cada uno de los sujetos procesales.
11. En igual sentido, se hace necesario suscribir convenios “interadministrativos” con las diferentes entidades; con el fin de contar con los canales idóneos que permitan la inmediata intervención y el compromiso de las mismas, sin generar mayor carga a la presunta víctima, a efectos de activar las rutas de atención y acompañamiento desde las competencias de cada entidad.
12. Se recomienda generar y desarrollar una la Línea de Base de la estrategia desarrollada por el Ministerio tomando el referente de la fase piloto.
13. La elaboración de una estrategia de comunicaciones basada en comunicaciones digitales y presencia en medios de comunicación para el lanzamiento de la Línea y Canales de Atención a víctimas de VBG-D.
14. Generar una estrategia de difusión y de pedagogía en eventos deportivos para la Línea y Canales de atención.
15. Delinear y desarrollar una iniciativa que permita un trabajo con victimarios o perpetradores de violencia basada en género que, según el pilotaje desarrollado a través del Centro de Contacto del Ministerio del Deporte, son hombres
16. Utilizar para el registro y análisis de datos la herramienta Power Bi, dado que esta facilita y permite crear cuadros de mando que facilitan el registro y toma de decisiones respecto a la información que se carga a este sistema
17. Ajustar y complementar el modelo de capacitación de Línea y Canales de atención a VBG-D.
18. Asignación de recursos de vigencia 2.023, para la operación del centro de contacto que atiende los canales exclusivos para casos de denuncias por violencias Basadas en Genero.



19. Asimismo, se requiere garantizar la financiación de esta operación durante la vigencia 2023 (1/01/2023 al 31/12/2023), teniendo en cuenta que el personal de planta del GIT Servicio Integral al Ciudadano no cuenta con profesionales con formación en psicología y derecho, disciplinas requeridas para el acompañamiento y orientación de las víctimas de los casos de Violencias Basadas en Género en el Deporte que por competencia conoce y gestiona Mindeporte.

Revisó	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
Elaboró	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Magnolia Andrea Garzón Perdomo/ Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano