

# INFORME, DE GESTIÓN 2023

*Excepciona en el servicio*

**SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO**

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES .....	6
3.	INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2023 .....	8
3.1.	Principales observaciones:.....	8
4.	RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES.....	9
4.1.	Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.....	9
4.2.	Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento durante el año 2023.	9
4.3.	Distribución de solicitudes según el origen del documento durante el año 2023 y 2022.	10
4.4.	Distribución por tipo de petición y sus categorías ingresadas a través de la página WEB - Sistema de Gestión documental GESDOC.....	11
4.6.	Peticiones por estado.....	17
5.	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	18
6.	MEDICIÓN DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD EN TRÁMITES, SERVICIOS O PRODUCTOS .....	19
6.1.	MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES.	23
6.2.	INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN .....	25
6.3.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA CONSULTAS DE INFORMACIÓN PÚBLICA, ANTES LLAMADOS (TRÁMITES Y SERVICIOS) .....	25
7.	GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE .....	27
7.1.	Indicadores gestión efectiva de la participación ciudadana .....	28
7.1.2.	Plan de acción .....	28
7.1.3.	Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano .....	29
7.1.4.	Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia.....	29
8.	LENGUAJE CLARO .....	40
	Se llevó a cabo una Consulta Ciudadana, Laboratorio del documento de ayuda para realizar solicitudes en Lenguaje Claro, la cual se puede consultar en el siguiente LINK:.....	41

9.	ACCIONES ENCAMINADAS HACIA LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA .....	41
10.	INFORME DE VIOLENCIAS BASADAS EN GENERO EN EL DEPORTE AÑO 2023 .....	42
11.	ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	44

## 1. INTRODUCCIÓN

El Grupo Interno de Trabajo-GIT- de 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 Digno<sup>1</sup> vigente, canales de atención.

[http://www.mindeporte.gov.co/recursos\\_user/2022/Servicio\\_Integral\\_al\\_Ciudadano/Abril/CARTA\\_DEL\\_TRATO\\_DIGNO\\_AL\\_CIUDADANO\\_2022.pdf](http://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2022/Servicio_Integral_al_Ciudadano/Abril/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_AL_CIUDADANO_2022.pdf)

El objetivo principal de estos canales o conjunto de herramientas que el Ministerio del Deporte pone a disposición para comunicarse y relacionarse con la ciudadanía es responder todas las inquietudes de los ciudadanos de forma rápida y efectiva, prestar un servicio con empatía y respeto, asegurar una buena experiencia, fomentar las relaciones y mejorar la credibilidad y la imagen del Ministerio del Deporte.

Tabla 1 Canales de atención

	Página Web	
Virtuales	Ventanilla única virtual de radicación	<a href="http://www.mindeporte.gov.co">www.mindeporte.gov.co</a>
	Chat Servicio Integral al Ciudadano.	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
	Correo electrónico.	<a href="mailto:contacto@mindeporte.gov.co">contacto@mindeporte.gov.co</a>
		<a href="mailto:nisilencioniviolenca@mindeporte.gov.co">nisilencioniviolenca@mindeporte.gov.co</a>
		<a href="mailto:Notijudiciales@mindeporte.gov.co">Notijudiciales@mindeporte.gov.co</a>
App Ventanilla Única Mindeporte.	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=co.gov.mindeporte">Play Store</a>	

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

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

<b>Telefónicos</b>	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	<b>Líneas de Servicio al Ciudadano</b>	(57- 601) 4377030 Ext. 1193-1195
	Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
<b>Presenciales</b>	Ventanilla física de radicación	Sede Administrativa Av.-CR 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Oficina de Atención al Ciudadano	
	Buzones	Sedes Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

## 2. 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

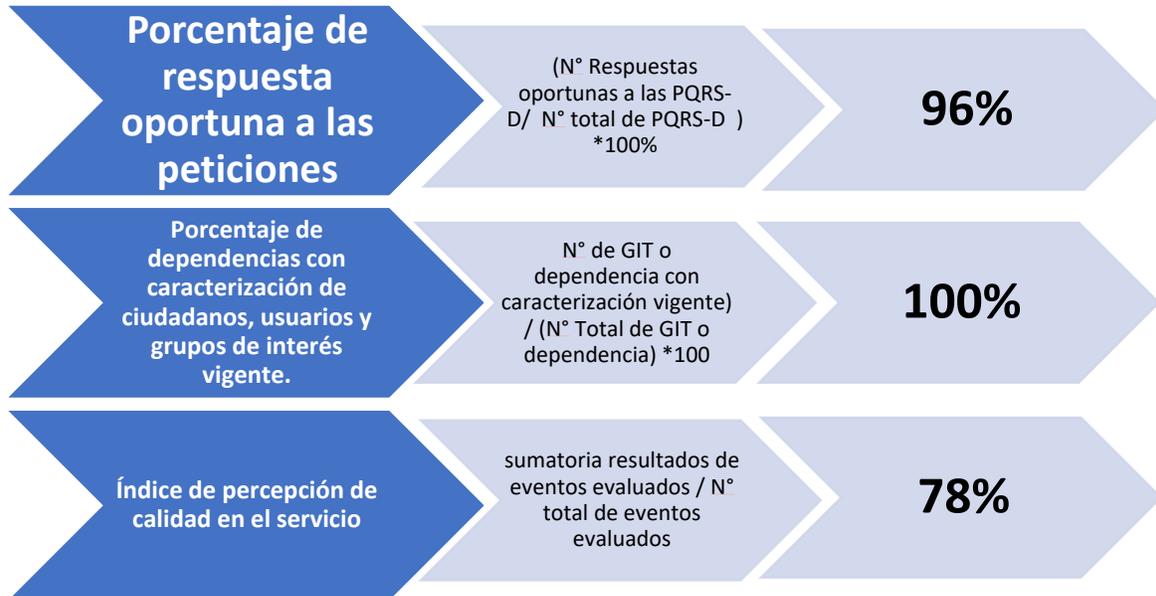
Tabla 3 Tipos de petición y sus diferentes categorías.

Categoría	Tipo de solicitud
Derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición</li> <li>• Consulta</li> <li>• Queja</li> <li>• Reclamo</li> <li>• Sugerencia y/o recomendación</li> <li>• Petición de Información, copias y/o expedientes</li> <li>• Petición de congresista</li> <li>• Petición gubernamental</li> <li>• Felicitación y/o reconocimiento</li> <li>• Reporte posible conflicto de interés</li> <li>• Consulta de datos personales</li> <li>• Corrección, actualización o supresión de datos personales.</li> </ul>
Trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país</li> <li>• Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos</li> <li>• Inclusión al Programa Glorias del Deporte</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</li> <li>Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</li> <li>Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas</li> <li>Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones</li> <li>Otorgamiento personería jurídica a federaciones</li> <li>Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales</li> <li>Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales</li> <li>Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales</li> <li>Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales</li> <li>Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos</li> <li>Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</li> <li>Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones</li> <li>Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales</li> <li>Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales</li> </ul>
Consultas de acceso a información pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte</li> <li>Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones</li> </ul>
Servicios-(OPA)-Otros procedimientos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades de educación y prevención antidopaje</li> <li>Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte</li> <li>Asesoría en los lineamientos de construcción, ampliación, adecuación y mejoramiento de los escenarios recreativos y deportivos, así como de los espacios lúdicos abiertos, cerrados y mixtos adecuados y accesibles para la CUARTO a infancia</li> </ul>
Solicitud de certificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación de contrato</li> <li>Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)</li> <li>Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)</li> <li>Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)</li> <li>Certificación Laboral (Exfuncionarios)</li> <li>Otras certificaciones</li> </ul>
Denuncias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denuncias.</li> <li>Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte.</li> <li>Denuncias por Corrupción.</li> </ul>

### 3. INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2023

Tabla 4 Indicadores estratégicos



#### 3.1. Principales observaciones:

- El indicador de **Respuesta oportuna a peticiones** en la vigencia 2023 es del **(96%)** sin incluir los trámites en línea y teniéndolos en cuenta ya que forman parte del universo de solicitudes, da como resultado un **indicador de respuesta oportuna del (96%)** no presenta un crecimiento en comparación al indicador de la vigencia 2022.
- El indicador de **Medición de percepción de la calidad del año 2023 con un porcentaje del (78%)** frente al **(96%)** de la vigencia 2022.
- El indicador de **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés presenta un cumplimiento del 100%**. Con todos los ejercicios de caracterización completos por parte de cada uno los GIT que comprenden el Ministerio del Deporte.

## 4. RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES.

### 4.1. Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.

De acuerdo con los estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se presenta el informe de análisis del estado de respuesta de peticiones. Para la consolidación estadística de la información el El GIT Servicio Integral al Ciudadano utiliza los siguientes criterios:

- Se analiza la oportunidad en la respuesta conforme con lo establecido en la Ley 1755 del 2015.
- El insumo básico para emitir este informe es el reporte de PQRSD generado por el Sistema de Gestión Documental- GESDOC- en la opción: Radicación/ PQRDS, a través de base automática generada con corte al 01 de marzo del 2024.
- Con el fin de otorgar a las dependencias el derecho al debido proceso y contradicción, se requirió a cada una de éstas revisar las bases de datos enviadas a través de memorandos durante los meses de enero a febrero de la vigencia 2024, para que informaran el estado de las PQRSD que el sistema arrojaba fuera de términos con o sin respuesta, razón por la que solo hasta el 01 de marzo del 2024 a las 07:00 a.m. se genera el reporte final de GESDOC, con el cual se estructura la información contenida en el presente numeral.

Por consiguiente, se consigna a continuación el comportamiento de las PQRSD distribuidas el año 2023 comparadas con la vigencia 2022.

Es importante tener en cuenta que todos los informes de gestión que elabora el GIT- Grupo interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, se pueden revisar consultando el siguiente enlace web:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/informes-gestion-servicio-integral-al-ciudadano>

### 4.2. Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento durante el año 2023.

A continuación, se muestra el comportamiento durante el año 2023, con relación a todas las peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes canales de atención.

Tabla 5 Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento 2023

Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Correo electrónico	423	493	448	442	319	273	284	892	1144	885	947	619	7169
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	521	329	272	197	250	271	319	475	351	270	231	326	3812
Ventanilla Única de Radica	98	150	124	101	142	67	81	378	493	237	148	157	2176
Línea Conmutador	196	169	166	139	191	189	285	240	230	116	142	64	2127
Chat	33	40	27	28	56	44	43	50	58	53	63	30	525
Atención Presencial	21	24	25	19	10	16	10	14	14	28	8	12	201
Línea Gratuita	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85	0	85
gov.co	1	1		1	2	2	1		1	3	2	0	14
Línea Directa	0	0	0	0	0	0	1		1		6	0	8
App Movil Mindeporte	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Consultas de información pública (Antes trámites y OPA totalmente en línea)	1170	98	801	603	977	1880	2189	1856	2098	1722	2091	1534	17019
<b>Total general</b>	<b>2464</b>	<b>1304</b>	<b>1863</b>	<b>1530</b>	<b>1947</b>	<b>2742</b>	<b>3213</b>	<b>3905</b>	<b>4390</b>	<b>3314</b>	<b>3723</b>	<b>2742</b>	<b>33137</b>

Se observa en la tabla anterior, que en el mes de septiembre del 2023 se presentó la mayor cantidad de peticiones con 4.390 radicados.

Adicionalmente se puede observar que el mayor número de radicados en el año ingresaron por el canal de consulta de información pública con 17.019 radicados y en segundo lugar tenemos al canal de correo electrónico con 7.168 radicados.

A continuación, se muestra un comparativo entre el número de peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte en las vigencias 2023 y 2022, incluyendo la información sobre el trámite y la opa totalmente en línea realizados.

### 4.3. Distribución de solicitudes según el origen del documento durante el año 2023 y 2022.

A continuación, se presenta un comparativo entre las vigencias 2023-2022 frente a la distribución de solicitudes según el origen del documento durante las vigencias 2023-2022.

Tabla 6 Comparativo de distribución de peticiones por canal de recepción 2023-

Canales de Atención	2023	%	2022	%	Diferencia	% Crecimiento
Consultas de información pública (Antes trámites y OPA totalmente en línea)	17019	51,36%	10012	43,63%	7007	0,70
Correo electrónico	7169	21,63%	5169	22,52%	2000	0,39
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	3812	11,50%	3446	15,02%	366	0,11
Ventanilla Única de Radicación	2176	6,57%	1671	7,28%	505	0,30

Línea Conmutador	2127	6,42%	2027	8,83%	100	0,05
Chat	525	1,58%	486	2,12%	39	0,08
Atención Presencial	201	0,61%	103	0,45%	98	0,95
Línea Gratuita	85	0,26%	0	0,00%	85	0,00
gov.co	14	0,04%	29	0,13%	-15	-0,52
Línea Directa	8	0,02%	0	0,00%	8	0,00
App Móvil Mindeporte	1	0,00%	4	0,02%	-3	-0,75
Punto Interactivo	0	0,00%	1	0,00%	-1	-1,00
Buzón	0	0,00%	2	0,01%	-2	-1,00
<b>Total general</b>	<b>33137</b>	<b>100%</b>	<b>22950</b>	<b>100%</b>	<b>10187</b>	<b>0,44</b>

Se observa un crecimiento para la vigencia 2023 en cuanto a las Consultas de información pública (Antes trámites y OPA totalmente en línea) con un 0.70%.

En General, del análisis comparativo en los años 2023 y 2022, basado en el informe publicado en la página WEB para el año 2022, se identifica que el canal de presentación de peticiones por correo electrónico **creció para la vigencia 2023 en 0.39%**.

#### 4.4. Distribución por tipo de petición y sus categorías ingresadas a través de la página WEB - Sistema de Gestión documental GESDOC.

En la siguiente tabla se presenta el número de solicitudes recibidas en los años 2023 y 2022, clasificadas por las diferentes categorías.

Tabla 7 Distribución por tipo de petición y sus categorías ingresadas a través de la página WEB - Sistema de Gestión documental GESDOC

Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías que ingresaron por GESDOC	2023	%	2022	%	Diferencia	% Crecimiento
Derechos de petición	12767	38,53%	9324	72%	3443	37%
Certificación de contrato	973	2,94%	790	6%	183	23%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	718	2,17%	731	6%	-13	-2%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	585	1,77%	860	7%	-275	-32%
Denuncias	236	0,71%	210	2%	26	12%

Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	215	0,65%	270	2%	-55	-20%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	97	0,29%	79	1%	18	23%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas	95	0,29%	1	0,01%	94	9400%
Certificación Laboral (Exfuncionarios)	80	0,24%	54	0,42%	26	48%
Otras certificaciones	72	0,22%	130	1%	-58	-45%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	55	0,17%	35	0,27%	20	57%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	43	0,13%	61	0,47%	-18	-30%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	41	0,12%	65	1%	-24	-37%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	27	0,08%	22	0,17%	5	23%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	21	0,06%	44	0,34%	-23	-52%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	20	0,06%	41	0,32%	-21	-51%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	11	0,03%	9	0,07%	2	22%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	9	0,03%	30	0,23%	-21	-70%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	9	0,03%	24	0,19%	-15	-63%

Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	9	0,03%	53	0,41%	-44	-83%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	8	0,02%	14	0,11%	-6	-43%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	8	0,02%	50	0,39%	-42	-84%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	7	0,02%	18	0,14%	-11	-61%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	5	0,02%	7	0,05%	-2	-29%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	4	0,01%	7	0,05%	-3	-43%
Actividades de educación y prevención antidopaje	2	0,01%	2	0,02%	0	0%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	1	0,00%	7	0,05%	-6	-86%
<b>Total</b>	<b>16118</b>	<b>48,64%</b>	<b>12938</b>	<b>100%</b>	<b>3180</b>	<b>25%</b>
Consultas de acceso a información pública totalmente en línea	17019	51,36%	10012	77%	7007	70%
<b>Total General</b>	<b>33137</b>	<b>100%</b>	<b>22950</b>	<b>100%</b>	<b>10187</b>	<b>44,39%</b>

Se analiza de la tabla anterior, que el **derecho de petición** es la categoría que registra el mayor número de radicados para la vigencia 2023 con 12767 peticiones y para el año 2022 se observa un total de 9324 peticiones, con un porcentaje de **crecimiento del 37%**.

En segundo lugar, tenemos la solicitud del certificado de contrato que para la vigencia 2023 registra 973 solicitudes frente al 2022 con 790 solicitudes, con un porcentaje de **crecimiento del 23%**.

**Las denuncias** para este periodo de la vigencia 2023 presentan un total de 236 solicitudes que frente a 210 denuncias presentadas en el año 2022 refleja un **aumento del (12%) en su crecimiento**.

El trámite más solicitado a través de la Ventanilla única virtual accediendo por la página web es la Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

deportivas departamentales con 585 radicados, seguido de la Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas con 215 radicados.

El servicio OPA- Otro procedimiento Administrativo solicitado en la vigencia 2023 es la solicitud de autorización de uso terapéutico con 55 radicados, refleja un **aumento del (57%) en su crecimiento.**

**Como acción de mejora:** Se solicitó al Grupo Interno de trabajo-GIT- de TICS crear botones al ingresar por ventanilla Virtual que diferencie los PQRSD de los Trámites, de las OPAS, de las Denuncias y las Certificaciones, con el fin de facilitar la radicación por parte de los usuarios y grupos de interés y de esta forma se generen estadísticas precisas sobre la cantidad de solicitudes que ingresan a la entidad.

#### 4.5. Indicador de Respuesta Oportuna a Peticiones.

A continuación, se lleva a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas a cada una de las dependencias del Ministerio del Deporte con sus respectivos grupos internos de trabajo-GIT- durante la vigencia 2023.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, exige a las entidades una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado.

A continuación, se mostrarán las peticiones que están por fuera de términos y dentro de términos desagregado por dependencias.

Además, se tiene en cuenta el dato del trámite y la OPA (Otro Procedimiento Administrativo) y las consultas de acceso a información pública totalmente en línea.

Los GIT que presentan cumplimiento del **100%** se encuentran en **color verde**, por cumplir con el postulado de excelencia en el servicio. Los GIT que se encuentran en el rango sobresaliente (99%-95%), se encuentran resaltados en color amarillo. Los GIT que se encuentran **por debajo del 95%** se consideran **críticos**, y se encuentran resaltados en color rojo.

Tabla 8 Tabla Indicador de respuesta oportuna a peticiones

DIRECCIÓN/ GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% OPORTUNIDAD
- DESPACHO DEL VICEMINISTRO	264	82	346	76%
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	264	82	346	76%

<b>100 - DESPACHO DEL MINISTRO</b>	<b>595</b>	<b>209</b>	<b>804</b>	<b>74%</b>
100 DESPACHO DEL MINISTRO	411	204	615	67%
101 GIT COMUNICACIONES	82	1	83	99%
102 GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	102	4	106	96%
<b>110 OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>86%</b>
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	19	3	22	86%
<b>120 OFICINA JURÍDICA</b>	<b>228</b>	<b>25</b>	<b>253</b>	<b>90%</b>
120 OFICINA JURÍDICA	228	25	253	90%
<b>130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	<b>80</b>	<b>17</b>	<b>97</b>	<b>82%</b>
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	39	6	45	87%
131 GIT PLANEACION Y GESTION	3	1	4	75%
132 GIT DE SEGUIMIENTO	35	10	45	78%
133 GIT DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	3		3	100%
<b>140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	<b>77</b>	<b>92%</b>
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	71	6	77	92%
<b>310 - DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO</b>	<b>1789</b>	<b>125</b>	<b>1914</b>	<b>93%</b>
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	327	29	356	92%
311 GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	362	42	404	90%
312 GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	121	9	130	93%
313 GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	121		121	100%
315 GIT TALENTO Y RESERVA	130	1	131	99%
316 GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	464	36	500	93%
317 GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	264	8	272	97%
<b>320 - DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO</b>	<b>1131</b>	<b>130</b>	<b>1261</b>	<b>90%</b>
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	5	5	10	50%
321 GIT RECREACIÓN	83	6	89	93%
322 GIT DEPORTE ESCOLAR	726	62	788	92%
322.1 JUEGOS INTERCOLEGIADOS NACIONALES	64	9	73	88%
323 GIT ACTIVIDAD FÍSICA	51	13	64	80%
324 GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	202	35	237	85%
<b>330 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	<b>2572</b>	<b>44</b>	<b>2616</b>	<b>98%</b>

330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	32	10	42	76%
331 GIT DEPORTE PROFESIONAL	230	2	232	99%
332 GIT DEPORTE AFICIONADO	1745	3	1748	99,8%
333 GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	565	29	594	95%
<b>340 - DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL</b>	<b>2371</b>	<b>213</b>	<b>2584</b>	<b>92%</b>
340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	144	24	168	86%
342 GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE	1		1	100%
343 GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	363	1	364	99,7%
344 GIT INFRAESTRUCTURA	1863	188	2051	91%
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>5700</b>	<b>444</b>	<b>6144</b>	<b>93%</b>
200 SECRETARÍA GENERAL	13	27	40	33%
220 GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	44	16	60	73%
230 GIT TALENTO HUMANO	194	95	289	67%
240 GIT TESORERÍA	1024	7	1031	99%
250 GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	3273	9	3282	99,7%
260 GIT TICS	44	2	46	96%
270 GIT CONTRATACIÓN	1089	286	1375	79%
308 GIT GESTION CONTABLE	19	2	21	90%
<b>Total general</b>	<b>14820</b>	<b>1298</b>	<b>16118</b>	<b>92%</b>
<b>Trámites, OPA y consultas totalmente en línea</b>	<b>17019</b>	<b>0</b>	<b>17019</b>	<b>100%</b>
<b>Total general</b>	<b>31839</b>	<b>1298</b>	<b>33137</b>	<b>96%</b>

Se observa en la tabla anterior, que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones para el año 2023 es del **(96%)** y que comparado con el resultado para la vigencia 2022 que fue de un **(96%)** no se evidencian cambios.

Los GIT y oficinas que alcanzaron el 100% en respuesta oportuna a peticiones fueron: GIT DE GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION, GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE – CCD, GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE.

Al respecto, el GIT Servicio Integral al Ciudadano intensificará el seguimiento en las áreas que tienen un porcentaje inferior al 100% a través de reuniones con el enlace de seguimiento para lograr la mejora en su gestión.

#### 4.6. Peticiones por estado.

Para esta estadística se tienen en cuenta el trámite y el servicio en línea.

Tabla 9 Peticiones por estado

Peticiones por estado	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Crecimiento
<b>Cerrada</b>	14801	1215	16016	92%
<b>En trámite</b>	19	83	102	19%
<b>Total general</b>	<b>14820</b>	<b>1298</b>	<b>16118</b>	<b>92%</b>
<b>Cerrada: Trámites, OPA y consultas totalmente en línea</b>				
	17019	0	17019	100%
<b>Total general</b>	<b>31839</b>	<b>1298</b>	<b>33137</b>	<b>96%</b>

- **En cuanto a efectividad**, el porcentaje de **peticiones cerradas oportunamente (dentro de los términos de ley)** para la vigencia 2021 es del **96%**.

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

Durante este trimestre de la vigencia 2023, contamos con un indicador de caracterización del **(100%)**, que comparado con el año 2022 se observa que se mantiene igual.

Todos los informes desarrollados con relación a la vigencia 2022 de cada uno de los GIT, se encuentran publicados en la página WEB del Ministerio del Deporte en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2022>

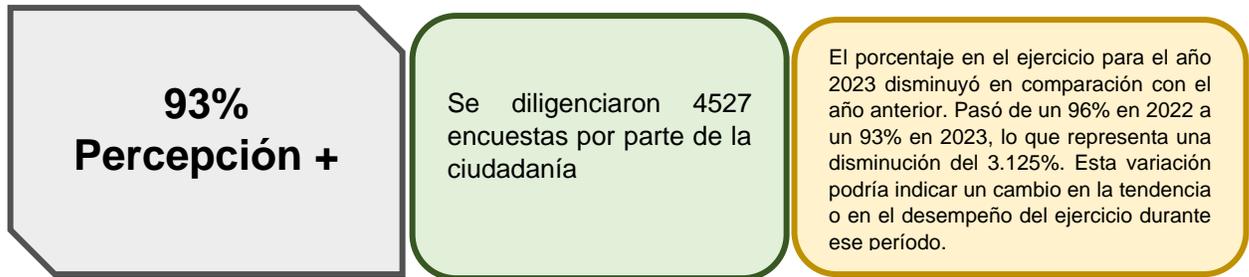
### Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2022

Martes, 30 De Mayo De 2023

GIT Centro de Alto Rendimiento	GIT Juegos y Eventos	Despacho del viceministerio
	GIT Infraestructura	GIT Deporte Escolar - Intercolegiados
GIT Servicio Integral al Ciudadano	GIT Actuaciones Administrativas	GIT Deporte Aficionado
		GIT Comunicaciones
Oficina de Control Interno Disciplinario	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora de Planeación
GIT TICS	GIT Tesorería	GIT Talento y Reserva
GIT Talento Humano	GIT Rendimiento Paralímpico	GIT Rendimiento Convencional
GIT Recreación	GIT Organización Nacional Antidopaje	GIT Gestión Presupuestal
		GIT Gestión Contable
GIT Desarrollo Psicosocial	GIT Deporte Social Comunitario	GIT Deporte Profesional
		GIT Contratación
GIT Centro de Ciencias del Deporte	GIT Actividad Física	

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

Durante la vigencia 2023 se recibieron (30) 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.



MEDICION DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	
AÑO	2023
TRIMESTRE	%
1.No se realizaron ejercicios de percepción	
2	88%
3	94%
4	95%
<b>% ANUAL</b>	<b>93%</b>

SOLICITUDES DE MEDICION DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO									
DEPENDENCIA / GIT	PRIMER TRIMESTRE	%	SEGUNDO TRIMESTRE	%	TERCER TRIMESTRE	%	CUARTO TRIMESTRE	%	ESTADO DEL INFORME
DESPACHO DE LA MINISTRA/ COMUNICACIONES		0 %	IPC Servicio Comunicaciones 1er Semestre 2023	77 %			IPC Servicio Comunicaciones II Semestre 2023.	75 %	Publicado en Pagina WEB

FOMENTO RECREACION /	0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Istmina 2023	93 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Riohacha2023.	98 %	IPC Proceso de percepción XXXII Encuentro Juvenil Nacional Bogotá 2023 Programa Campamentos Juveniles	90 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Buenaventura 2023	96 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Popayán 2023.	98 %	Encuentro Regional Programa Campamentos Juveniles Región Pacífica	96 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %		0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Bogotá 2023.	98 %	Encuentro Regional Programa Campamentos Juveniles Región Caribe	95 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %		0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Paipa-Boyacá 2023.	95 %	Encuentro Regional Programa Campamentos Juveniles Región Centro Oriente	98 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %		0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Ibagué-Tolima 2023.	99 %		0 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %		0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Fortul-Arauca 2023.	98 %		0 %	Publicado en Pagina WEB

	0 %		0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Neiva 2023.	98 %		0 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %		0 %	Encuentro Juvenil Regional Programa Campamentos Juveniles	96 %		0 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %		0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Mocoa 2023.	98 %		0 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %		0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios San Andres 2023.	94 %		0 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %		0 %	Encuentro Juvenil Regional Programa Campamentos Juveniles	96 %		0 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %		0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Cucuta 2023.	98 %		0 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %		0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios Vaupés 2023.	97 %		0 %	Publicado en Pagina WEB
	0 %		0 %	IPC Proceso de Cualificación Mandalavida en los territorios	99 %		0 %	Publicado en Pagina 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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

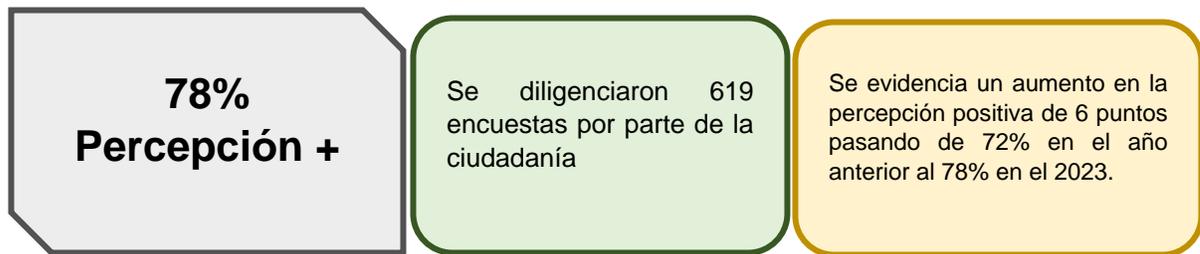
				Atlántico 2023.				
FOMENTO/ACTIVIDAD FISICA		0 %		Reunión virtual de lineamientos de programas de Hábitos y Estilos de Vida Saludable	0 %	99 %	Curso Nacional de Actividad Física Dirigida Grupal	98 % Publicado en Pagina WEB
		0 %			0 %	0 %	Curso Nacional de Actividad Física Dirigida Grupal	99 % Publicado en Pagina WEB
POSICIONAMIENTO/ JUEGOS Y EVENTOS		0 %	IPC Juegos Parapanamericanos 2023	84 %		0 %		0 % Publicado en Pagina WEB
SECRETARIA GENERAL / SIC			IPC Servicio TIC'S primer Semestre 2023	90 %	IPC Transparencia y Acceso a la Información Pública 2023	68 %	IPC Proceso de percepción Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	97 % Publicado en Pagina WEB
							IPC Servicio TIC'S II Semestre 2023.	95 % Publicado en Pagina WEB
<b>TOTAL DE SOLICITUDES</b>	<b>0</b>		<b>5</b>		<b>16</b>		<b>9</b>	<b>30 PUBLICADOS EN PAGINA WEB</b>

Se evidencia una disminución de 7 estudios, pasando de 37 en el año anterior a 30 en el 2023. 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/informes-percepcion-calidad-servicio-2023>

## 6.1. MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA 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.

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 619, el 78% considero que las respuestas cumplían con los atributos descritos a continuación.

%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.	20%	76%	84%	72%	63%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	20%	71%	79%	70%	60%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	19%	74%	84%	71%	62%

Facilidad de acceso al canal de atención	23%	79%	82%	77%	65%
<b>Percepción General</b>	<b>81%</b>	<b>75%</b>	<b>82%</b>	<b>73%</b>	<b>78%</b>

El índice de percepción general negativo es el promedio de las percepciones (Regular-Malo) de cada uno de los atributos. Del 100% de las encuestas que fueron 619, el 23% considero que las respuestas no cumplían con los atributos descritos a continuación.

%Percepción Negativa (Regular-Malo)					
Atributo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total
El conocimiento y dominio del tema objeto de la consulta por parte del funcionario.	5%	24%	16%	28%	18%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud.	5%	29%	20%	30%	21%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	6%	26%	16%	29%	19%
Facilidad de acceso al canal de atención	2%	21%	18%	23%	16%
<b>Percepción General</b>	<b>19%</b>	<b>25%</b>	<b>18%</b>	<b>28%</b>	<b>23%</b>

Observaciones: Para el año 2023 se observa un aumento en la percepción positiva de 6 puntos pasando de 72% en el año anterior a 78% 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%.

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.

## 6.2. INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Durante el año 2023 la ciudadanía no diligenció las encuestas de percepción de calidad de los canales como el chat, línea conmutadora y la atención presencial.

**Observaciones:** Se evidencia una nula participación frente al diligenciamiento de la encuesta de percepción de la calidad de la atención por los diversos canales que ofrece el Ministerio.

### **Acciones de mejora:**

Motivar a la ciudadanía a través de la página WEB para que califique la atención prestada por los diferentes canales de atención.

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.

## 6.3. 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 2023, 41 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
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	22%	0%	0%	0%	6%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	11%	31%	0%	0%	11%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	67%	63%	100%	90%	80%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	0%	6%	0%	0%	2%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>98%</b>

Los resultados muestran que de los 42 ciudadanos que diligenciaron la encuesta, la mayoría (el 80%) corresponde al trámite de Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales.

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

Durante la vigencia 2023 se han efectuado las siguientes acciones en materia de participación ciudadana:

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 2023, 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 las dependencias de la entidad y producto de ello se formuló la estrategia de participación ciudadana 2023, la cual se sometió a consulta ciudadana desde el 8 de mayo de 2023 al 29 de mayo del 2023 y posterior aprobación por el Comité de Gestión y Desempeño en sesión No. 3 del 26 de julio del 2023. 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/foros-consultas-ciudadanas-abiertas/consulta-ciudadana-aportes-estrategia-participacion-ciudadana-2023>

La Estrategia de Participación Ciudadana tuvo dos 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/2023>

Se actualizó el formulario de inscripción ciudadana para que las personas puedan estar informadas y reciban en sus correos electrónicos invitaciones para participar e interactuar en los ejercicios desarrollados y planteados por el Ministerio del Deporte. A la fecha de este informe se han inscrito 1259 ciudadanos que residen en diferentes zonas del país. El formulario puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/i43XuMRMbj>

Durante la vigencia 2023, se realizaron 13 consultas ciudadanas y 5 consultas públicas en donde la ciudadanía pudo participar activamente e incidir en la toma de decisiones del Ministerio del Deporte. Los resultados de las consultas las puede conocer a través del siguiente link: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas/2023>

Se realizó la actualización del Menú Participa conforme a los 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/menu-participa>

Se creó la convocatoria de control social en el Menú Participa en donde la ciudadanía encontró información sobre los 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/menu-participa/control-social/convocatoria-control-social>

Se actualizó la carpeta de resultados de participación ciudadana 2023 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 2023 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/2023>

Se actualizó el procedimiento interno de participación ciudadana para garantizar una efectiva ejecución de las actividades en materia de participación, lo que permitió determinar el avance de la política integral en el Ministerio del Deporte, 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.

## 7.1. Indicadores gestión efectiva de la participación ciudadana

Para efectuar la medición en cuanto a la gestión efectiva de la participación ciudadana, se tienen los siguientes indicadores contemplados en los instrumentos de planeación institucional:

### 7.1.2. Plan de acción

**Incidencia de las observaciones ciudadanas:** Este indicador permite medir el porcentaje alcanzado de observaciones que influyen en la gestión del Ministerio para indicar si la participación ciudadana tiene impacto en la toma de decisiones

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

en la entidad. Se espera que durante la vigencia 2023 se obtenga una incidencia de al menos el **92%**.

Se calcula tomando el  $(N^{\circ} \text{ de observaciones incidentes} / N^{\circ} \text{ de observaciones recibidas}) \times 100$ .

Conforme a lo anterior, se debe mencionar que para la vigencia 2023. Se registró, un avance en ejecución de ejercicios de participación del 91% y la medición de la incidencia de las observaciones ciudadanas en un 92%.

### **7.1.3. Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano**

En el marco de la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), se tienen las actividades con sus respectivos indicadores de seguimiento, relacionadas con “Formular y publicar la Estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia del Ministerio del Deporte” y “Desarrollar los ejercicios de participación ciudadana establecidos en la estrategia de Participación Ciudadana de la entidad”

Para estas dos acciones, como se mencionó antes, se reporta un avance trimestral del 100% ya que la estrategia de participación ciudadana se encuentra publicada y actualizada en la página web en su 2da versión y de los 33 ejercicios programados para la vigencia 2023 se ejecutaron 30 y tres de ellos se encuentran sin ejecución y corresponden al ejercicios del GIT Centro de Alto Rendimiento, denominado: “II Foro diagnóstico necesidades para la formulación proyecto Centro de Alto Rendimiento”, Dirección de Recursos y Herramientas, denominado: “Foro de accesibilidad en espacios recreativos y deportivos desafíos y soluciones” y GIT Recreación con un ejercicio denominado: “Espacio de retroalimentación dentro del congreso nacional de recreación”.

### **7.1.4. Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia**

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

2. Avance vigencia 2023: **91%**

3. Avance acumulado: **91%**

4. Descripción del avance:

De los ejercicios de participación programados en la estrategia de participación ciudadana 2023, versión II, se ejecutaron en la vigencia un total de (30) ejercicios de los (33) programados, (30) de ellos se encuentran al 100% de ejecución y (3) no se ejecutaron. Lo que corresponde a un avance de ejecución acumulado total del 91%.

Tabla 12 Tabla Ejecución de la estrategia de participación ciudadana

	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios programados para el trimestre	No. Total De ejercicios ejecutados en el trimestre	No. Total De ejercicios programados en la estrategia 2023	No. Total de comentarios Recibidos	No. Total de comentarios incidentes
1 TRIMESTRE	6%	2	2	33	21	16
2 TRIMESTRE	12%	4	4	33	32	23
3 TRIMESTRE	18%	7	6	33	70	62
4 TRIMESTRE	55%	20	18	33	1507	1393
<b>TOTAL ACUMULADO</b>	<b>91%</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>33</b>	<b>1630</b>	<b>1494</b>

Los ejercicios de participación ciudadana que se encuentran en estado de ejecución son:

Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	Avance cuantitativo en porcentaje
1	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	Brindar herramientas pedagógicas para el desarrollo del programa deportes + a nivel nacional, con el fin de recibir aportes para la formulación del año 2023, que conlleven a la mejora de las acciones.	Diseño de programas.	<b>DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO</b>	<b>100%</b>

2	socialización de la oferta del programa Deportes +, de los Juegos y eventos del GIT Deporte Social comunitario a la comunidad en general.	Brindar información a la comunidad acerca de la oferta brindada por el Git. Deporte Social Comunitario en el territorio Nacional, con el fin de recibir aportes para la formulación del año 2023, que conlleven a la mejora de las acciones.	Diseño de programas.		100%
3	socialización de los planes, estrategias y programas de recreación	Realizar socialización de los planes, estrategias y programas del GIT de Recreación del Ministerio del Deporte a actores en recreación del territorio nacional para fortalecer los conocimientos teóricos y generar aprendizajes significativos lo cual permitirá identificar falencias en los programas o estrategias y mejorar el plan de acción para el 2024.	Definición de planes de la entidad.	RECREACIÓN	100%
5	Encuentro nacional de líderes de Nuevo Comienzo	Realizar el encuentro nacional de líderes de Nuevo Comienzo para generar procesos de retroalimentación de la versión 2022 y proyección de la realización de los eventos desde nivel municipal hasta encuentro	Toma de decisiones.		100%

		nacional en la versión 2023			
6	Encuentro Nacional Líderes Campistas	Realizar el encuentro nacional de líderes de campamentos juveniles para generar procesos de retroalimentación de la versión 2022 y proyección de la realización de los eventos desde nivel municipal, departamental, regional y hasta encuentro nacional en la versión 2023.	Diseño de lineamientos de temáticas misionales		100%
7	Espacio de retroalimentación dentro de los Encuentros Regionales Campamentos Juveniles (3)	Realizar en el marco de los Encuentros Regionales de Campamentos Juveniles un espacio de socialización y retroalimentación con el fin de concertar los lineamientos del programa campamentos Juveniles en la región y darlos a conocer	Diseño de lineamientos de temáticas misionales.		100%

8	I.V.C en el territorio, un pacto por el deporte.	Actividad de educación, prevención y asesoramiento de temas legales, contables y financieros de cada organismo deportivo que lo requiera / Regularización de Organismos Deportivos y Socialización de formatos únicos para facilitar los trámites liderados por la Dirección de IVC. En la socialización de los formatos se reserva un espacio para la retroalimentación y escuchar las propuestas y comentarios de los asistentes.	Establecimiento o modificación de trámites y servicios.	DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA CONTROL	100%
9	Socialización de lineamientos/formatos para la imposición de comparendos por comportamientos contrarios a la convivencia y seguridad ciudadana en los estadios.	Socializar con los alcaldes e inspectores de policía en aquellas ciudades en las que se desarrollen los torneos del fútbol profesional colombiano, el respectivo formato de comparendo, con el fin de imponer las acciones a los infractores sancionados que incurran en hechos de violencia en los estadios.	Solución de problemas		

10	Curso en Administración Deportiva	La Dirección de Inspección, Vigilancia y Control mediante sus colaboradores y por medio del Curso en Administración Deportiva capacita a Dirigentes deportivos, entrenadores, funcionarios de las gobernaciones, estudiantes, profesionales del deporte, entre otros sobre los temas legales, estatutarios, financieros y contables, con el fin de generar una formalización general del Sistema de Información del Deporte. En el curso se reserva un espacio para la retroalimentación y escuchar las propuestas y comentarios de los asistentes.	Construcción de normatividad.		100%
11	Planeación de recursos 2024 sector convencional	Identificar las necesidades de las Federaciones Deportivas Nacionales	Definición de proyectos de inversión.	<b>DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO</b>	100%

12	Planeación de recursos 2024 sector paralímpico	Identificar las necesidades de las Federaciones Deportivas Nacionales	Definición de proyectos de inversión.		100%
13	Foro diagnóstico necesidades para la formulación proyecto Centro de Alto Rendimiento	Obtener las necesidades de los grupos de valor para incluirlas en la formulación del proyecto CAR	Definición de proyectos de inversión.	<b>CENTRO DE ALTO REDIMIENTO</b>	100%
15	Encuesta percepción del servicio del CAR	Obtener las necesidades de los grupos de valor para incluirlas en la formulación del proyecto CAR	Control y de rendición de cuentas.		100%
16	Consulta ciudadana para identificar oportunidades de mejora del Observatorio del Deporte	Generar espacios de participación que permita la toma de decisiones en el Observatorio del Deporte basada en evidencias	Definición de planes de la entidad.		100%
17	Consulta ciudadana para la construcción del plan estratégico institucional	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la construcción del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 de la entidad	Definición de planes de la entidad.		100%

18	Construcción estrategia Racionalización de Trámites 2024	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la estrategia de Racionalización de Trámites, para la vigencia 2024	Establecimiento o modificación de trámites y servicios.		100%
19	Consulta ciudadana para el diseño, construcción y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2024	Definición de planes de la entidad.		100%
20	Consulta ciudadana: Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023	Poner a disposición de la ciudadanía el proyecto de Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, con el fin de obtener sus comentarios y sugerencias.	Definición de planes de la entidad.		100%
21	Consulta ciudadana para priorización de temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas a realizarse en vigencia 2023	Implementar espacios de participación para que la ciudadanía participe en la priorización de temas a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas del periodo 2023	Control y rendición de cuentas.		100%

22	Audiencia Pública de rendición de cuentas 2023	Dar a conocer el informe de resultados de la gestión del Ministerio del Deporte correspondiente al periodo 2022 y 2023, promoviendo así, espacios de confianza, participación y diálogo entre el Ministerio y los ciudadanos, que permita garantizar el control social	Control y rendición de cuentas.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100%
23	Consulta ciudadana para la construcción del plan de acción de la entidad a implementar en la vigencia 2024	Implementar espacios de participación abiertos a la ciudadanía para recibir aportes en la construcción del plan de acción 2024 de la entidad,	Definición de planes de la entidad.		100%
24	Participación Ciudadana para la formulación del Plan de Acción Institucional 2023	Colocar a disposición del sector del deporte y de la ciudadanía para recibir comentarios y/o observaciones la propuesta del Plan de Acción Institucional vigencia 2023.	Definición de planes de la entidad.		100%
25	Consulta pública del proyecto de la Agenda regulatoria Ministerio del Deporte y de las modificaciones que se presenten.	Socializar con la ciudadanía el proyecto definitivo de la agenda regulatoria de la Entidad y de las modificaciones que se presenten.	Construcción de normatividad.	OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%

26	Consulta ciudadana a la estrategia de Participación Ciudadana 2023	Dar a conocer la estrategia de Participación Ciudadana 2023 a la ciudadanía en general para que realice sus aportes y observaciones a los ejercicios planteados a realizar dentro de la vigencia, esto como ejercicio previo a la aprobación de la estrategia por parte de la entidad	Definición de planes de la entidad.	<b>SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	100%
27	Foro Rendición de Cuentas Secretaría General para dar a conocer la información sobre la gestión contractual, financiera, de trámite y gestión de peticiones del Ministerio	Consulta a ciudadanía para definición de temáticas para posterior reunión presencial sobre la gestión contractual, financiera, de trámite y gestión de peticiones del Ministerio	Control rendición y de cuentas.	<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	100%
29	CONVOCATORIA DE INICIATIVAS COMUNALES.	Mejoramiento de escenarios recreo deportivos a intervenir por los Organismos de Acción Comunal	Innovación Social.	<b>DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA</b>	100%
30	Consulta Ciudadana: informe rendición de cuentas 2022-2023	Generar un mecanismo que promueva la participación ciudadana para conocer los comentarios y aportes con respecto al Informe de rendición de cuentas 2022 y logros 2023.	Control rendición y de cuentas.	<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

31	Consulta Ciudadana: informe final rendición de cuentas 2022-2023	Generar un mecanismo que promueva la participación ciudadana para recolectar las preguntas sobre el Informe de rendición de cuentas 2022 que serán resueltas en la audiencia Pública. (actualizado hasta el 31 de Julio de 2023).	Control y de rendición de cuentas.		
32	1er Foro internacional Deporte y economía popular para el cambio	Propiciar un espacio de discusión, análisis y construcción participativa que permita identificar las iniciativas de economía popular relacionadas con emprendimiento, turismo y organización de eventos comunitarios en el sector deporte, recreación y actividad física en Colombia y establecer las acciones para su fortalecimiento.	Innovación Social.	<b>DESPACHO MINISTRA</b>	<b>100%</b>
33	Laboratorio del documento de ayuda para realizar solicitudes en Lenguaje Claro	Revisar el contenido y pertinencia del documento de ayuda para radicar las PQRSD (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia), el trámite, servicios-OPA (Otros procedimientos Administrativos), consultas de información	Toma de decisiones.	<b>SERVICIO INTEGRAL CIUDADANO</b>	<b>AL 100%</b>

		pública o el certificado.			
--	--	---------------------------	--	--	--

## 8. LENGUAJE CLARO

Durante la vigencia 2023 se llevaron a cabo todas las actividades definidas:

CHEK LIST LENGUAJE CLARO		
Actividad	Sin Gestión	Gestión Realizada
Realizar infografía sobre los 10 pasos a tener en cuenta para el lenguaje claro		X
Se incentiva la participación en el curso de Lenguaje Claro publicando en intranet		X
Se realizó la actualización del documento la Carta del Trato Digno		X
Se trabajo el lenguaje claro en las cinco piezas publicadas por parte del GIT de Servicio Integral al Ciudadano sobre oportunidad en la respuesta a peticiones y respuesta a documentos anónimos.		X
Se realizó la actualización del formato: Reporte consolidado de la ejecución de la estrategia de participación ciudadana-CODIGO: SI-FR-033		X
Durante las capacitaciones ofrecidas, sobre reglamento interno a peticiones, se ofreció capacitación sobre los 10 pasos que se deben tener en cuenta para dar respuesta a las peticiones en lenguaje claro a toda la ciudadanía en general.		X
Actualización del procedimiento del Comité de Convivencia Laboral		X



Se llevó a cabo una Consulta Ciudadana, Laboratorio del documento de ayuda para realizar solicitudes en Lenguaje Claro, la cual se puede consultar en el siguiente LINK:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas/foros-consultas-ciudadanas-abiertas/consulta-ciudadana-laboratorio-del-documento-ayuda-para-realizar-solicitudes-lenguaje-claro>

**Objetivo:** Revisar el contenido y pertinencia del documento de ayuda para radicar las PQRSD (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia), el trámite, servicios- OPA (Otros procedimientos Administrativos), consultas de información pública o el certificado.

**FECHA DE PUBLICACIÓN** 22/11/2023  
**PLAZO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA CIUDADANA:** 14/12/2023  
**RESPONSABLE:** GIT Servicio Integral al Ciudadano

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

A continuación, se relacionan las actividades realizadas:

CHEK LIST EN ENFOQUE DIFERECIAL				
Actividad	Sin Gestión	Gestión Realizada	Tema	Fecha
Realizar acciones de inclusión con enfoque		X	Con el apoyo del INCI se ofreció capacitación	16/03/2023

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

diferencial desde el Servicio al Ciudadano		sobre Taller de lectura y escritura braille.	
	X	Con el apoyo del INCI se ofreció capacitación sobre, como interactuar con personas ciegas.	24/05/2023

## 10. INFORME DE VIOLENCIAS BASADAS EN GENERO EN EL DEPORTE AÑO 2023

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-paraprevencion-atencion-erradicacion-las-violencias-basadas-genero/que-protocolo>

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, del año 2.023.

Bajo el protocolo que adopto el Ministerio del Deporte, se cuenta con distintas estrategias de detección, sensibilización y difusión. Para el año 2.023 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 desde el tercer trimestre del año 2.023.

### 10.1. ESTADO DE CASOS DESDE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2.023 EN EL CENTRO DE CONTACTO DE MINDEPORTE PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

1. Conforme al manual interno de atención de casos de violencias basadas en Género, para el año 2.023, se atendieron un total de 41 casos, dentro de los cuales se han identificado y atendido 49 víctimas de VBG-D de esas, el 36,73% (18) son menores de edad y (48,98%) (24) son víctimas mayores de 18 años. Hay un 12,24% (6) de las

víctimas que no registra la edad y un 2,04%% (1) que se desconoce la edad.

2. Para el 2.023 los 35 casos de Violencia, donde se identificaron 49 víctimas, se presentaron en 9 Departamentos: Cundinamarca con el 51,02% (25 víctimas), Valle del Cauca con el 26,53% (13 Víctimas), Antioquia con el 10,20% (5 Víctimas), Atlántico, Casanare, Magdalena, Norte de Santander, Santander y Tolima, cada uno con el 2,04% (1 Víctima).
3. Si observamos los registros de víctimas por ciudades encontramos que el 48,98% de las víctimas se ubican en Bogotá, 26,53% en Cali, y el 4,08% en Medellín, esto quiere decir que en estas 3 ciudades se concentra el 79% (39) de las víctimas por VBG-D. Ciudades como Bucaramanga, Cúcuta, Yopal e Ibagué cada una de ellas, con un 2,04 % de las Víctimas. Hay un 12, 24 % que no registra Ciudad.
4. En cuanto a los canales por los que se han recibido las denuncias de los casos en el Centro de Contacto para el año 2.023, tenemos que el 73,47% se han recibido por GESDOC, y 23,53% se han recibido por Correo electrónico.
5. En relación a los 35 casos atendidos por el Ministerio a través del GIT Servicio Integral al Ciudadano, en cuanto a los niveles de riesgo que se encuentran las víctimas frente a la situación de violencia vivida, encontramos que el 53% 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.
6. Un 46% 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, miradas, gestos o insinuaciones inapropiadas, humillaciones y/o ridiculizaciones respecto al rendimiento físico o apariencia, y chistes desagradables con contenido sexual y/o burlas.
7. Los temas de violencia de género denunciados ante el Ministerio para el año 2.023, se registraron en alrededor de 24 disciplinas deportivas, presentándose más casos de denuncias en Boccia con un 22%, Atletismo y Patinaje cada una con un 8.1%, Disco Volador, Polo

Acuático y Triatlón cada una con el 4%, y el 32% restante se distribuye en 18 disciplinas deportivas, cada una de ellas con 1 caso. **Esto quiere decir que el mayor número de violencia para el año 2.023 se presentó contra deportistas con discapacidad.**

8. Se realizaron 54 transferencias internas de los casos a las distintas Direcciones del Ministerio, tales como Viceministerio, Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Fomento y Desarrollo y Dirección de IVC, y a sus correspondientes Grupos Internos de Trabajo. Estas transferencias hacen parte de una política, para dar una atención efectiva y oportuna a los casos denunciados según las competencias de cada dirección.
9. Igualmente se realizaron más de 50 traslados por competencia externa a entidades tales como Fiscalía General de la Nación, Procuraduría, ICBF, Los Inder regionales, locales y departamentales, IDRD, Ligas, Clubes y Federaciones deportivas.
10. Un dato importante que hay que destacar frente a los casos atendidos por el Ministerio, es que el 63,27% de las víctimas de VBG-D son mujeres, un 26,53% son hombres, un 8,16% no registraron su sexo, y un 2,04 la víctima no se identifica.
11. En cuanto a los implicados/investigados por casos de violencia de género el 89,8% de ellos son hombres, frente al solo el 6,12% de mujeres implicadas en los casos. El 4,08% restante, no aplica o se desconoce.

## 11. ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

En la vigencia 2023 el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, no asistió a ningún espacio de relacionamiento con la ciudadanía programada por el DAFP - Departamento Administrativo de la Función Pública.

### Informe de gestión anual 2023 GIT Servicio Integral al Ciudadano

<b>Revisó</b>	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
<b>Elaboró</b>	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
	Juan Carlos Valero/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.
	Jennifer Montoya Salazar/ Profesional Universitario/GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Fernando Humberto Clavijo Camero/Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.
	Ingrit Karina Villabón Corredor/Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.