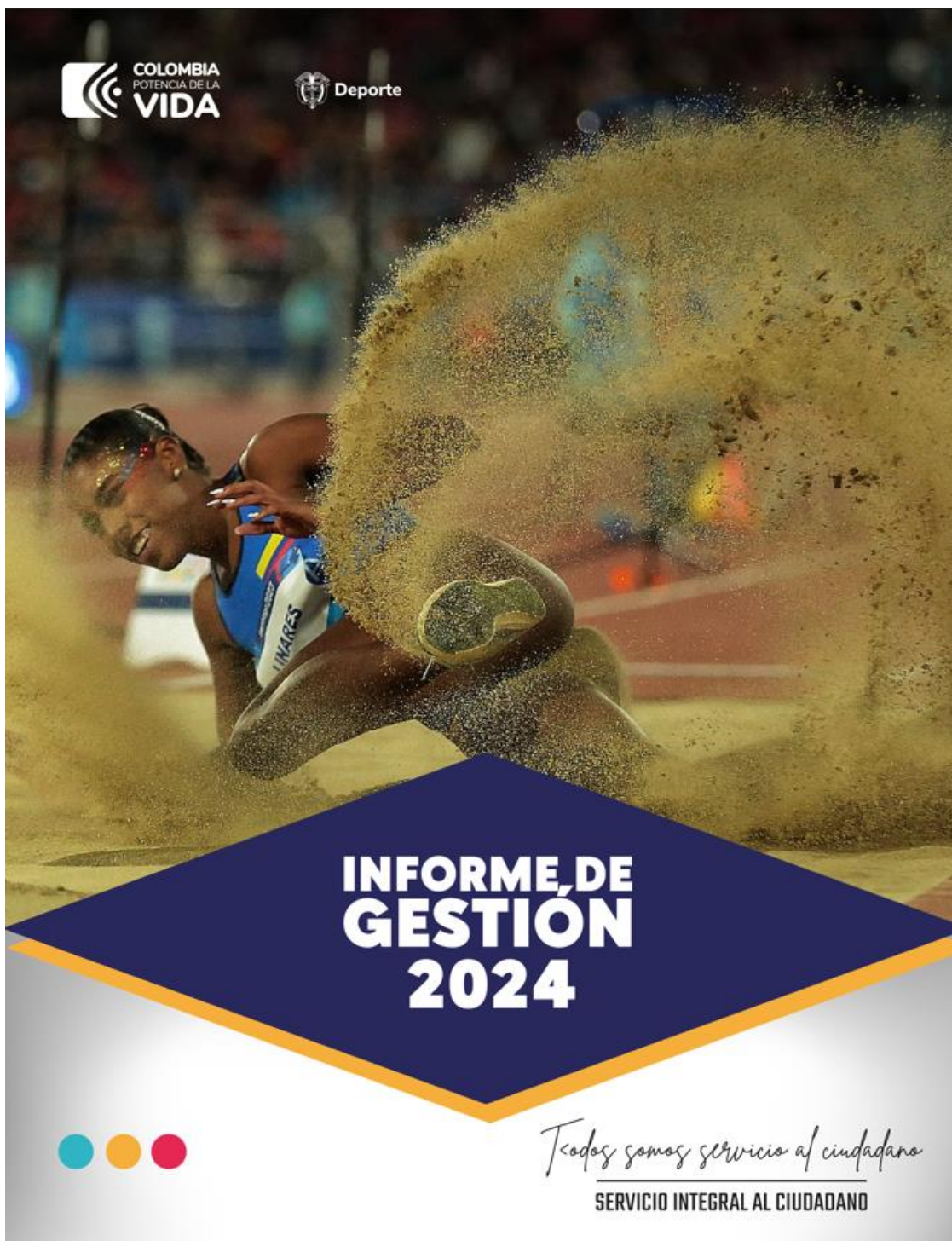




Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. Clasificación de las peticiones	6
3. Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el cuarto trimestre 2024. ..	8
4. Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.	9
4.1. Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento.	9
4.2. Indicador de respuesta oportuna a peticiones:	11
4.3. Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública.	15
4.4. Trámites totalmente en línea, parcialmente en línea y automatizados.	18
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO - GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.	18
5.1. Seguimiento a peticiones de información.	18
Indicadores niveles de atención en la entidad.	19
6. Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud.	21
7. Medición de la percepción de la calidad sobre las respuestas a las peticiones	21
7.1. Indicador de percepción de calidad de los canales de atención	23
7.2. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.	23
7.2.1. Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana:	23
7.3 Encuestas a los ciudadanos por los costos asumidos durante la solicitud de su trámite, OPA, Consultas de información pública o certificaciones realizada ante el Ministerio:	24
7.4. MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	24
7.4.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio	24
8. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	24
8.1. Estado de avance del indicador: 100%	24
9. Gestión efectiva de la participación ciudadana en el ministerio del deporte	25
9.1 Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas	27
10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO	28
11. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	28
11.1. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	28

11.2.	Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública - GIT Servicio Integral al Ciudadano.....	29
11.3.	Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte.....	31
11.3.1.	Estado de casos desde el 1 de enero al 31 de marzo del año 2.024 en el centro de contacto de Mindeporte para la atención a las víctimas	32
12.	Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.	33
13.	Recomendaciones	33
11.4.	Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos.....	34
11.5.	Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.	34
11.6.	Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana	34
11.7.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	35
12.	¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?	35

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 Digno¹ 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

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.

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	contacto@mindeporte.gov.co nisilencioniviolenencia@mindeporte.gov.co Notijudiciales@mindeporte.gov.co controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co
	Correo electrónico.	

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

	App Ventanilla Única Mindeporte.	Play Store
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 601) 4377030 Ext. 1193-1195-1196-1197
	Línea de atención de denuncias por violencias basadas en género en el deporte.	(57) 01 8000 11 40 60
Presenciales	Ventanilla física de radicación	Sede Administrativa Av.-CR 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.
	Oficina de Atención al Ciudadano	
	Buzones	Sedes Ministerio del Deporte
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

2. Clasificación de las peticiones

A continuación, se relaciona la clasificación de las peticiones con sus categorías, donde se pueden conocer los diferentes trámites, OPA y Consultas de acceso a información pública que ofrece el Ministerio del Deporte a la ciudadanía en general.

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 1 Tipos de petición y sus diferentes categorías.

Categoría	Tipo de solicitud
Derechos de petición	• Petición • Consulta • Queja • Reclamo • Sugerencia y/o recomendación • Petición de Información, copias y/o expedientes • Petición de congresista • Petición gubernamental • Felicitación y/o reconocimiento • Reporte posible conflicto de interés • Consulta de datos personales • Corrección, actualización o supresión de datos personales.
Trámites	• Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país

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

	• 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 competencias 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
Consultas de acceso a información pública	• Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte • Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones
Servicios-(OPA)-Otros procedimientos Administrativos	• Actividades de educación y prevención antidopaje • 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	• 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	• Denuncias. • Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte. • Denuncias por Corrupción.

Ministerio del Deporte

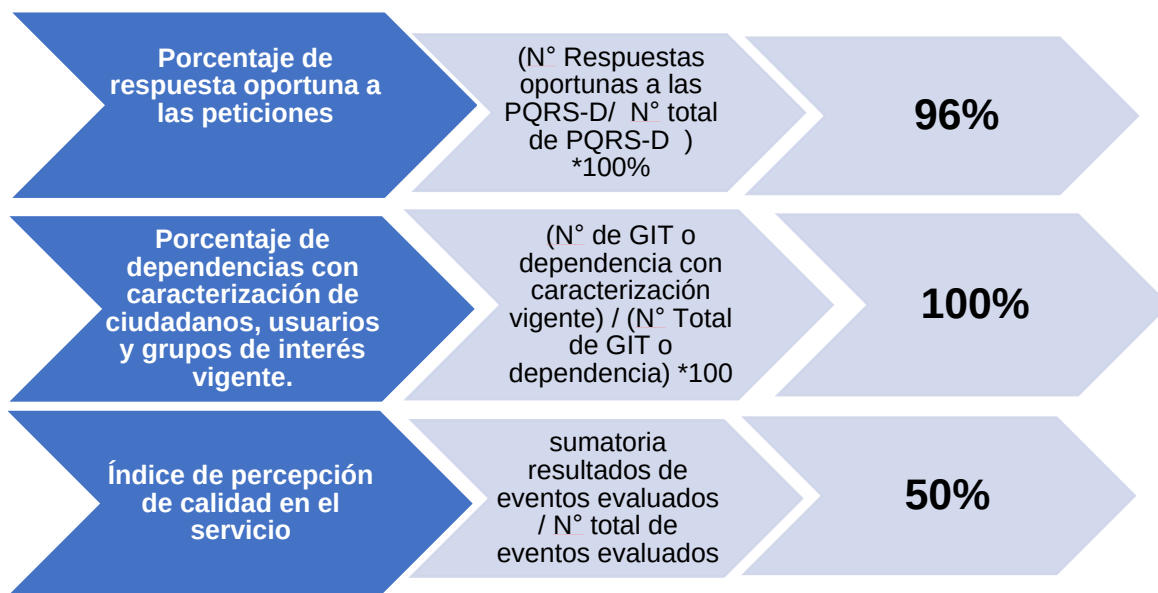
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

3. Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el cuarto trimestre 2024.

A manera de resumen se presenta a continuación el resultado de la medición de los indicadores de gestión asociados al proceso de servicio integral al ciudadano para el actual trimestre de la vigencia 2024.



Observaciones principales sobre el resultado de cada indicador:

Porcentaje de respuesta oportuna a las peticiones: 2024= 96% y 2023= 92%, lo que evidencia una mejora porcentual de 4 puntos.

Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés: se mantiene con relación al 2023 en un 100%.

Índice de percepción de la calidad en el servicio: En el trimestre se observa un indicador del 50% que comparado con el año 2023 el cual obtuvo un indicador del 81% se observa una disminución considerable de 31 puntos.

4. 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:

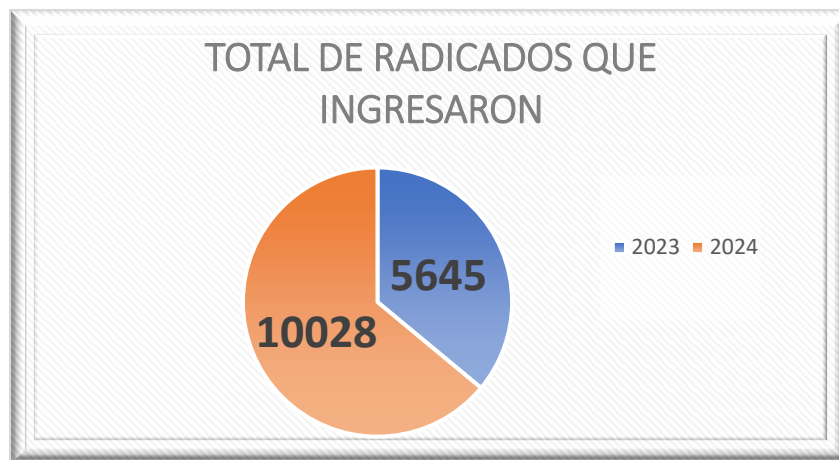
- Se analiza la oportunidad en la respuesta conforme con lo establecido en la Ley 1755 del 2015.
- El insumo básico para emitir este informe es el reporte de PQRSD generado por el Sistema de Gestión Documental- GESDOC- en la opción: Radicación/ PQRDS, a través de base automática generada con corte al 18 de abril de 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 julio, agosto y septiembre, 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 18 de abril 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 en los meses de enero, febrero y marzo de la vigencia 2024 comparadas con el primer trimestre de la vigencia 2023.

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>

4.1. Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento.



Durante el primer trimestre de la vigencia 2024 ingresaron a través del sistema de Gestión Documental- GESDOC- 10.028 solicitudes; en comparación con el mismo periodo del año 2023 donde se recibieron 5.645 solicitudes y se registra un **crecimiento del 78%**.

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR MES Y SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO									
Canal	Enero	Febrero	Marzo	primer trimestre 2024	%	Primer trimestre 2023	%	Diferencia	% Crecimiento
Consultas de información Pública-Solicitudes de respuesta automática	1363	1659	1932	4954	49,40%	2069	36,65%	2885	139%
Correo electrónico	757	923	907	2587	25,80%	1368	24,23%	1219	89%
Ventanilla Única Virtual-Página WEB	625	395	276	1296	12,92%	1124	19,91%	172	15%
Línea Conmutador	93	307	245	645	6,43%	531	9,41%	114	21%
Ventanilla Única de Radicación	105	125	85	315	3,14%	380	6,73%	-65	-17%
Chat	61	66	54	181	1,80%	100	1,77%	81	81%
Atención Presencial	15	12	19	46	0,46%	70	1,24%	-24	-34%
Línea Directa	0	0	2	2	0,02%	0	0,00%	2	0%
gov.co	0	0	2	2	0,02%	2	0,04%	0	0%

Ministerio del Deporte

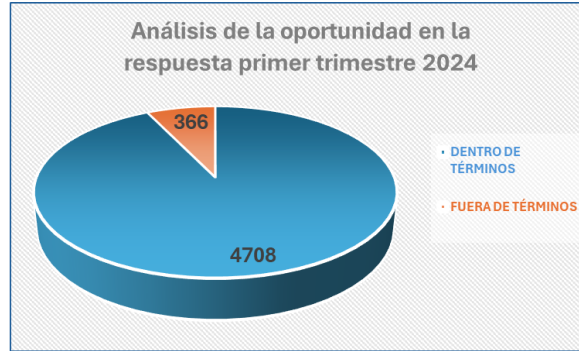
Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

App Movil Mindeporte	0	0	0	0	0,00%	1	0,02%	-1	-100%
Línea Gratuita	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
Buzón	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
TOTAL	3019	3487	3522	10028	100%	5645	100%	4383	78%

4.2. Indicador de respuesta oportuna a peticiones:



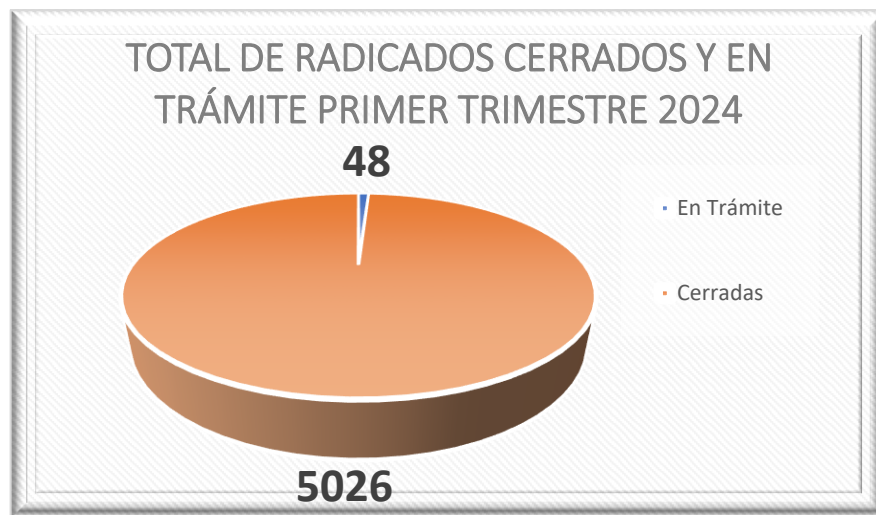
A continuación, se lleva a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas a cada una de las dependencias del Ministerio del Deporte con sus respectivos grupos internos de trabajo-GIT- en este trimestre de la vigencia 2024 con corte al 18 de abril tiempo en el cual se cumplen los 5 días para dar respuesta por las áreas.

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.

Actualmente contamos con 48 solicitudes en trámite y 5.026 cerradas.



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.

DIRECCIONES/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% de Oportunidad
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	39	20	59	66%
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	39	20	59	66%
100 DESPACHO DEL MINISTRO	246	39	285	86%
100 DESPACHO DEL MINISTRO	190	39	229	83%
101 GIT COMUNICACIONES	33		33	100%
102 GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	23		23	100%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	10		10	100%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	10		10	100%
120 OFICINA JURÍDICA	50	5	55	91%
120 OFICINA JURÍDICA	50	5	55	91%
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	24	7	31	77%

130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	9	5	14	64%
132 GIT DE SEGUIMIENTO	15	1	16	94%
133 GIT DE PLANEACION Y GESTION		1	1	0%
200 SECRETARÍA GENERAL	2029	63	2092	97%
200 SECRETARÍA GENERAL	4	5	9	44%
220 GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	10		10	100%
230 GIT TALENTO HUMANO	63	36	99	64%
240 GIT TESORERÍA	156	1	157	99%
250 GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	1023		1023	100%
260 GIT TICS	52	1	53	98%
270 GIT CONTRATACIÓN	718	18	736	98%
308 GIT GESTION CONTABLE	3	2	5	60%
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	651	55	706	92%
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	59	18	77	77%
311 GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	177	19	196	90%
312 GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	39	10	49	80%
313 GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	62		62	100%
315 GIT TALENTO Y RESERVA	36		36	100%
316 GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	86	4	90	96%
317 GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	89	3	92	97%
343 GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	103	1	104	99%
320 - DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	385	52	437	88%
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	51	28	79	65%
321 GIT RECREACIÓN	42		42	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

322 GIT DEPORTE ESCOLAR	198	17	215	92%
323 GIT ACTIVIDAD FÍSICA	31		31	100%
324 GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	63	7	70	90%
330 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	879	3	882	100%
330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	8		8	100%
331 GIT DEPORTE PROFESIONAL	99		99	100%
332 GIT DEPORTE AFICIONADO	574	1	575	100%
333 GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	198	2	200	99%
340 - DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	377	121	498	76%
340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	40	17	57	70%
344 GIT INFRAESTRUCTURA	337	104	441	76%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	19		19	100%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	19		19	100%
TOTAL RADICADOS INGRESADOS POR GESDOC	4709	365	5074	93%
TOTAL CONSULTAS DE INFORMACIÓN PÚBLICA	4954	0	4954	100%
TOTAL GENERAL	9663	365	10028	96%

Se observa en la tabla anterior, que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones es del **(96%)** y que comparado con el resultado para la vigencia 2023 que fue de un **(92%)** se evidencia un aumento de 4 puntos porcentuales.

Los GIT y oficinas que alcanzaron el 100% en respuesta oportuna a peticiones fueron: GIT COMUNICACIONES, GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE, OFICINA DE CONTROL INTERNO, GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO, GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS

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

AL DEPORTE – CCD, GIT TALENTO Y RESERVA, GIT RECREACIÓN, GIT ACTIVIDAD FÍSICA, DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, GIT DEPORTE PROFESIONAL, GIT DEPORTE AFICIONADO, OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.

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.

4.3. Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública.

En la siguiente tabla se presenta el número de solicitudes recibidas en el periodo, clasificadas por las diferentes categorías.

Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías durante el primer trimestre	Enero	Febrero	Marzo	Total 2024	%	Primer trimestre 2023	%	Diferencia	% Crecimiento
Consultas de acceso a información pública radicadas por la ventanilla única virtual	0	2	3	5	100%	17	100%	-12	-71%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	0	2		2	40%	0	0	2	0%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	0	0	3	3	60%	0	0	3	0%
Denuncias	12	27	18	57	100%	64	100%	-7	-11%
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	3	7	3	13	23%	16	25%	-3	-19%
Denuncias en general	4	18	14	36	63%	38	59%	-2	-5%
Denuncias por Corrupción	5	2	1	8	14%	10	16%	-2	-20%
Derecho de Petición	1182	1499	1379	4060	100%	2468	100%	1592	65%
Consulta	63	140	131	334	8%	196	8%	138	70%
Corrección, actualización o supresión de datos personales			4	4	0,1%	4	0%	0	0%
Petición	806	924	896	2626	65%	1564	63%	1062	68%
Petición de congresista	27	31	31	89	2%	57	2%	32	56%
Petición de Información, copias y/o expedientes	250	356	275	881	22%	539	22%	342	63%
Petición gubernamental	5	5	7	17	0,4%	11	0%	6	55%

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

Queja	27	42	30	99	2%	85	3%	14	16%
Reclamo			3	3	0,1%	7	0%	-4	-57%
Reporte posible conflicto de interés	2	1		3	0,1%	0	0%	3	0%
Sugerencia y/o recomendación	2		2	4	0,1%	1	0%	3	300%
Servicios	1	5	9	15	100%	12	100%	3	25%
Actividades de educación y prevención antidopaje		1		1	7%	1	8%	0	0%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica		3	9	12	80%	6	50%	6	100%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1	1		2	13%	5	42%	-3	-60%
Solicitud de Certificación	413	207	104	724	100%	727	100%	-3	-0,4%
Certificación de contrato	342	157	66	565	78%	517	71%	48	9%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	44	37	21	102	14%	139	19%	-37	-27%
Certificación Laboral (Exfuncionarios)	21	11	9	41	6%	48	7%	-7	-15%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	3	2	6	11	2%	8	1%	3	38%
Otras certificaciones	3		2	5	1%	15	2%	-10	-67%
Trámites	48	88	77	213	100%	288	100%	-75	-26%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	3	5	3	11	5%	7	2%	4	57%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1	7	5	13	6%	6	2%	7	117%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	0	7	16	23	11%	18	6%	5	28%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	0	1	2	3	1%	0	0%	3	0%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	0		1	1	0%	0	0%	1	0%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	18	21	5	44	21%	11	4%	33	300%
Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales	1			1	0%	0	0%	1	0%

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

Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	0	2	3	5	2%	11	4%	-6	-55%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	0	1		1	0%	4	1%	-3	-75%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	1	2	2	5	2%	4	1%	1	25%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	22	39	34	95	45%	217	75%	-122	-56%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	2	2	6	10	5%	2	1%	8	400%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país.	0	0	0	0	0%	2	1%	-2	-100%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como asociaciones o corporaciones	0	0	0	0	0%	5	2%	-5	-100%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	0	0	0	0	0%	1	0%	-1	-100%
Total peticiones ingresadas por ventanilla única virtual	1656	1828	1590	5074	100%	3576	100%	1498	42%
Total Consultas de información pública Automatizadas.	1363	1659	1932	4954	100%	2069	100%	2885	139%
Certificado atleta excelencia y glorias del deporte	51	54	40	145	3%	52	3%	93	179%
Certificado de existencia y representación legal	1312	1605	1892	4809	97%	2017	97%	2792	138%
Total General	3019	3487	3522	10028	100%	5645	100%	4383	78%

- El derecho de petición con mayor registro en el periodo es la petición general con **2.626** radicados, seguido de la Petición de Información, copias y/o expedientes con **881** radicados y la consulta con **334** radicados.
- El OPA- Otro procedimiento Administrativo más solicitado es el de Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica con un total de **12** radicados en este trimestre.
- La certificación más solicitada es la certificación de contrato con 565 radicados.

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

- El trámite más solicitado es la Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales con **95** solicitudes, seguido del otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales con **44** solicitudes.
- Las denuncias más frecuentes son denuncias a nivel general con **36** radicados, seguida por la denuncia por violencia de género en el deporte con **13** radicados.
- Las Consultas de acceso a la información pública que son solicitudes automatizadas, para la vigencia **2024** se realizaron **4.954** solicitudes, que comparado con la vigencia **2023** donde se solicitaron **2.069** se observa un crecimiento del **139%**.

Para este trimestre se observa que la consulta más realizada es el certificado de existencia y representación legal con **4.809** solicitudes.

4.4. Trámites totalmente en línea, parcialmente en línea y automatizados.

Se dice trámites totalmente en línea o digitalizado, aquellos en los cuales la solicitud, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos, a lo largo de todo el proceso realizado al interior de la entidad, se hace por medios digitales.

En este caso la entidad cuenta con 17 trámites totalmente en línea, 2 OPA totalmente en línea y 1 Parcialmente en línea, digitalizados.

Se dice que un trámite u -OPA- Otro procedimiento Administrativo es automatizado, donde todo el proceso realizado al interior de la entidad se hace sin intervención humana mediante el uso de las TIC.

En este sentido, la entidad cuenta con cero trámites y OPA automatizado total y parcialmente.

Actualmente contamos solo con dos consultas que son totalmente automatizadas que son el certificado de existencia y representación legal y el certificado atleta excelencia y glorias del deporte.

5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO - GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.

5.1. Seguimiento a peticiones de información.

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

Tabla 2 Informes de solicitudes de acceso a la información.

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	533
Traslados por competencias a otras entidades	27
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	0.13 días
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	0
peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	0

*El tiempo promedio se obtiene restando el total del tiempo de respuesta de todas las peticiones de información menos la columna de días que en este caso el total es **(72 días)** teniendo en cuenta que al restar menos cero de la columna días se mantiene el cero ya que son respuestas que se dieron de manera inmediata por los canales de atención, sobre el número total de radicados que es **533** en el GIT SIC, da como resultado un promedio en días de **0.13 días**.

Observación: Los datos aquí aportados, tienen su fundamento en las bases de datos de seguimiento elaboradas a partir de la información extraída del Sistema de Gestión Documental- GESDOC/PQRDS con **corte al 12 de abril de 2024**.

Indicadores niveles de atención en la entidad.

El Ministerio del Deporte estableció, mediante la Resolución 1757 de 2021 y la Resolución 1709 del 2022, los niveles de atención de las peticiones recibidas, así:

- El **primer nivel** el relativo a la orientación general acerca de la entidad y del Sistema Nacional del Deporte, nivel de atención que estará a cargo del GIT Servicio Integral al Ciudadano. Adicionalmente, se mide el número de solicitudes tramitadas totalmente en línea.
- En un **segundo nivel** de atención, se responden aquellas peticiones generales sobre las que exista un criterio previamente definido por la entidad, y los reclamos y sugerencias que no sean de competencia de otras dependencias, las cuales se resuelven directamente por el GIT Servicio Integral al Ciudadano.
- En un **tercer nivel** de atención, se responderán aquellas peticiones que requieren un análisis técnico o jurídico para su respuesta, las cuales deberán ser remitidas a la respectiva dependencia, conforme al contenido de la solicitud.

Medir el indicador de peticiones atendidas en los diversos niveles de atención permite a la entidad establecer el volumen de peticiones que a través de su trámite en línea o por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, no generan carga de trabajo adicional a las dependencias, reduciendo además el tiempo promedio de atención.

Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: 5.828 peticiones, desagregadas así: Durante este trimestre, se tramitaron **4.954 solicitudes- consultas automáticas**, 873 peticiones se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata (canales presenciales, telefónicas y vía chat). Se tiene en cuenta **1** atención telefónica (línea conmutador) del GIT de Deporte escolar en esta estadística.

Peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención (peticiones a las que se brindó respuesta escrita por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, evitando el direccionamiento a las dependencias): **150 peticiones**.

Indicador de niveles de atención 1 y 2: 63%. Este indicador se obtiene de calcular el porcentaje de las peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones presentadas a la entidad en el periodo. Fórmula: $((5028+150) / 10028) * 100 = 51.63\%$.

Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención: 4.200 peticiones.
Indicador: 48.37%. Este resultado es de la diferencia entre el total de peticiones, que es 10028, respecto al total de peticiones del primer y segundo nivel, que es 5828, lo cual arroja como resultado 4200 solicitudes. Este último valor, respecto al valor total expresado en porcentaje, da como resultado el indicador expresado.

Indicadores niveles de atención en la entidad

ÍTEM	CANTIDAD
Peticiones en el periodo	10.028
1er nivel de atención	5.828
• solicitudes totalmente en línea (automatizados) Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.	4.954
• canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 3)	874
2do nivel de atención	150
3er nivel de atención	4200
Indicador de niveles de atención 1 y 2*	51.63%
Indicador de niveles de atención 3	48.37%

6. Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud.

Se hace el reporte desarrollando la fórmula: Días de retraso total en el trimestre/
PQRSD fuera de término en el trimestre

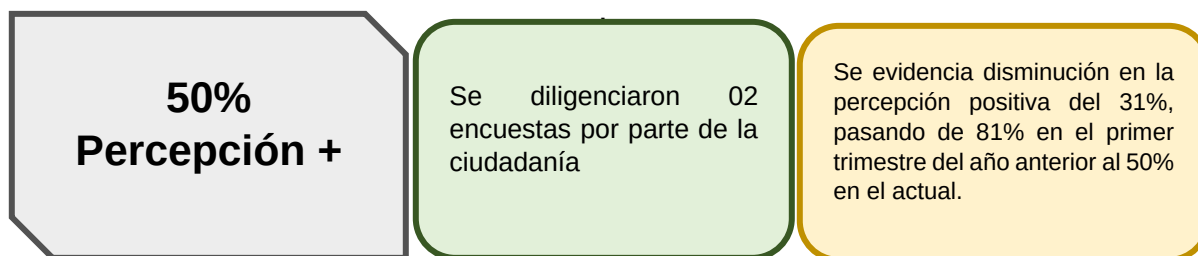
Promedio de número de días de retraso en respuestas a Peticiones= **13.82**

Total de radicados fuera de términos a cierre segundo trimestre= **365**

Sumatoria de los días= **5046**

7. Medición de la percepción de la calidad sobre las respuestas a las peticiones

A continuación, se presenta la percepción general sobre las respuestas dadas a las solicitudes por cada una de las áreas, teniendo en cuenta las encuestas diligenciadas por los ciudadanos una vez han recibido respuesta a su petición, por el canal de atención:



El indicador de percepción positiva y negativa por atributo es la sumatoria de las calificaciones (excelente y bueno) y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas.

A su vez, el indicador de percepción negativa se da de la sumatoria de calificaciones (regular y malo) establecidas por los usuarios para cada uno de los siguientes atributos y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas:

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

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

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

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	Total	%	La claridad en la respuesta dada a su solicitud	Total	%
Bueno	2	100%	Bueno	0	0%
Excelente	0	0%	Excelente	0	0%
Malo	0	0%	Malo	2	100%
Regular	0	0%	Regular	0	0%
Total general	2	100%	Total general	2	100%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	Total	%	Facilidad de acceso al canal de atención	Total	%
Bueno	0	0%	Bueno	0	0%
Excelente	0	0%	Excelente	0	0%
Malo	0	0%	Malo	0	0%
Regular	0	0%	Regular	0	0%
Total general	0	100%	Total general	0	100%

ATRIBUTO	% Percepción Positiva	% Percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	100%	0%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	0%	100%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	0%	0%
Facilidad de acceso al canal de atención	0%	0%
Percepción General	25%	25%

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

Observación: Dado que los datos proporcionados muestran solo dos respuestas, es difícil sacar conclusiones generales. Si se tienen más datos, se podría hacer un análisis más detallado y posiblemente identificar áreas de mejora en términos de claridad en la respuesta.

Acciones de mejora: Teniendo en cuenta que no hay datos disponibles sobre la precisión de las respuestas ni sobre la facilidad de acceso al canal de atención, limita el análisis en estos aspectos.

En general, la principal área de mejora sería la claridad en las respuestas proporcionadas. Esto podría lograrse mediante una comunicación más clara y concisa por parte del personal que atiende las solicitudes.

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

Observaciones: Para el primer trimestre de 2024 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.

7.2. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

7.2.1. Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana:

Observaciones: Para el primer trimestre de 2024 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.

7.3 Encuestas a los ciudadanos por los costos asumidos durante la solicitud de su trámite, OPA, Consultas de información pública o certificaciones realizada ante el Ministerio:

Observaciones: Para el primer trimestre de 2024 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.

7.4. MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

7.4.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio

En el periodo reportado no se aplicaron instrumentos de medición de la percepción de eventos, ya que las depende

8. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

8.1. Estado de avance del indicador: 100%

Este indicador surge del número de GIT o dependencias con caracterización vigente, con relación al número Total de GIT y oficinas responsables de caracterizar a sus grupos de valor, de acuerdo con el procedimiento establecido.

Durante este trimestre de la vigencia 2023 el resultado del indicador es el 100%; resultante del cumplimiento de la totalidad de los grupos responsables de caracterizar a los grupos de valor con los que interactuaron durante la vigencia 2022.

Todos los informes se encuentran publicados en el siguiente enlace:

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

En total se llevaron a cabo 28 informes de los cuales el informe de planeación contiene la caracterización de los tres GIT-Grupos Internos de trabajo que son: el GIT de planeación y gestión, GIT de seguimiento y el GIT de Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Tabla 3 Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2022

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	

9. Gestión efectiva de la participación ciudadana en el ministerio del deporte

Durante el 2023, se llevó a cabo una actualización crucial en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte. En esta revisión, se incorporó una línea estratégica destinada a fortalecer los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas, bajo el nombre de: *“Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte”*. Se subrayó que la participación ciudadana, reconocida como un derecho fundamental en la Constitución Política de Colombia, emerge como un pilar esencial en la construcción de una sociedad democrática. Por ende, el Ministerio del Deporte se propone establecer y adaptar espacios de participación que faciliten a los ciudadanos ejercer este derecho de manera efectiva, en consonancia con el mandato constitucional. Esta iniciativa cumple una doble

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

función en aras de fortalecer la democracia: por un lado, como derecho, otorga a los ciudadanos la capacidad de influir en las decisiones que los impactan; por otro lado, asume un carácter de deber al generar la responsabilidad de participar activamente en diversas instancias y actividades, incluyendo la elaboración de normativas, diagnósticos, planificación, formulación y ejecución de políticas, programas y proyectos, así como la rendición de cuentas, la racionalización de trámites y la promoción del control social que sean habilitadas por la entidad.

Con el fin de materializar este objetivo, se han incorporado actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas en la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía del año 2024. Estas actividades tienen como meta desarrollar los escenarios de relacionamiento e interacción con los grupos de interés, en coordinación con las diferentes dependencias de la entidad.

Para avanzar en este proceso, durante el primer trimestre del año 2024 se han logrado los siguientes avances:

1. Se diseñó el informe de gestión anual de la participación ciudadana 2023, incluyendo temas como:
 - Ejecución de ejercicios de participación ciudadana.
 - Logros alcanzados por la entidad en los diferentes escenarios de participación ciudadana.
 - Recomendaciones, aspectos a mejorar y buenas prácticas en materia de participación ciudadana en el Ministerio del Deporte.
 - Mecanismos empleados para promover la participación ciudadana incidente.
 - Presupuesto invertido por la entidad para la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana durante el año 2023.
2. Se conformó el equipo líder de la gestión de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la entidad para poner en marcha la formulación de los ejercicios de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024.
3. Se capacitó al equipo líder de gestión de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la entidad para promover la incidencia ciudadana en el Ministerio del Deporte y garantizar que, durante la ejecución de las actividades, se garantice la comunicación con la ciudadanía.
4. Se realizaron mesas de trabajo con las dependencias de la entidad para mejorar las actividades y los objetivos de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
5. Se publicó en la página web la Estrategia de participación ciudadana en su versión I y II. Se incorporó acciones de diseño, en donde se promueve el uso de la bicicleta. La participación ciudadana puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion->

[servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-participacion-ciudadana/2024](https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/rendicion-cuentas/acciones-rendicion-cuentas-2024/estrategia-rendicion-cuentas-2024)

6. Se publicó en la página web la Estrategia de Rendición de Cuentas en su versión I y II. Se incorporó acciones de diseño, en donde se promueve la actividad física. Puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/rendicion-cuentas/acciones-rendicion-cuentas-2024/estrategia-rendicion-cuentas-2024>
7. Seguimiento al cumplimiento y ejecución de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2023.
8. Se diseñó una estrategia con el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones para la alfabetización ciudadana y promoción efectiva de la participación ciudadana y rendición de cuentas 2024.
9. Se publicó el informe de Rendición de Cuentas en el Marco del Acuerdo de Paz. Puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/rendicion-cuentas/acciones-rendicion-cuentas-2024/informe-rendicion-cuentas-marco-del-acuerdo-paz>
10. Se realizó la revisión exhaustiva del Procedimiento de Participación ciudadana del Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, en donde se actualizó el proceso para incluir los temas relacionados con Rendición de Cuentas.

9.1 Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas

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

-Avance primer trimestre: **13%**

-Avance acumulado: **13%**

-Descripción del avance: De los 23 ejercicios de participación programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2023, se ha ejecutado un total de tres (3) de los ejercicios programados, lo que corresponde a un avance de ejecución de la estrategia de participación y rendición de cuentas para el primer trimestre del **13%**.

Tabla. Porcentajes de ejecución ejercicios de participación ciudadana

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

	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
1 trimestre	13%	4	3	23

Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana	Tipo de Ejercicio	Avance Cuantitativo
Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano	1	Consulta Ciudadana Aportes a la Estrategia de Participación Ciudadana 2024	Definición de planes de la entidad.	100%
Oficina Asesora de Planeación	18	Consulta ciudadana Mapa de Riesgos institucional de Corrupción de la vigencia 2024.	Definición de planes de la entidad.	100%
	19	Live: el deporte, la recreación y la actividad física en los planes de desarrollo territorial.	Diseño de lineamientos de temáticas misionales.	100%

10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

Durante las capacitaciones a funcionarios y contratistas sobre reglamento interno a peticiones, se ofrece 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.

11. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

11.1. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.

El GIT ha desarrollado las siguientes acciones de fortalecimiento, para una gestión más eficiente y la mejora en los indicadores estratégicos de servicio al ciudadano del Ministerio del Deporte:

Fortalecimiento de la función de seguimiento del GIT SIC, que incluye:

- Socialización de información en INTRANET a través de la publicación de cápsulas informativas que contienen campañas de divulgación sobre el trámite adecuado de PQRSD.

Se publicó pieza gráfica acerca del trámite que se debe realizar con las peticiones anónimas.

Las piezas se realizaron en lenguaje claro y se busca repetir las publicaciones de los temas más relevantes sobre el seguimiento a respuesta oportuna a peticiones para que todos los colaboradores del Ministerio tengan presente los pasos a seguir de manera eficiente y oportuna.

- Se continuó con la labor de seguimiento a la respuesta oportuna de peticiones la cual incluye análisis de la información estadística reportada por el sistema de Gestión documental segregándola por dependencias y realizando gestiones de seguimiento mensual dirigido a jefes de dependencia y coordinadores con el fin de reiterar la respuesta oportuna. La evidencia se entrega a la Oficina de control interno cuando es requerida.

11.2. Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública - GIT Servicio Integral al Ciudadano

Durante el primer trimestre del año en curso, en el marco de la integración de la gestión de la política de transparencia y acceso a la información pública en el GIT Servicio Integral al Ciudadano, se han llevado a cabo una serie de acciones con el objetivo de fortalecer nuestros procesos y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.

- **Revisión de Requerimientos de la matriz ITA:** Se inicio la gestión de la revisión de los requerimientos de la matriz ITA de la procuraduría general de la nación, de manera coordinada con las diferentes dependencias. Este esfuerzo tiene como meta el diligenciamiento completo del aplicativo ITA en el segundo semestre. Hasta la fecha, hemos alcanzado un avance del 25% en esta tarea.

- **Planificación Estratégica:** Se elaboró un plan de trabajo para el año en curso, con el propósito de dar cumplimiento a los requisitos del aplicativo ITA. Asimismo, se busca mantener el progreso alcanzado en el año anterior y mejorar nuestro índice de cumplimiento.
- **Promoción de la Transparencia:** Se inició el proceso de fomentar la aplicación de la política de transparencia y acceso a la información pública entre nuestros funcionarios y contratistas. Este esfuerzo busca mantener actualizada la sede electrónica de la entidad con información precisa y veraz, como parte de la gestión de la información activa, como en la respuesta oportuna a las solicitudes de información por parte de los ciudadanos a través de los canales oficiales como parte de la información pasiva.
- **Seguimiento de Normativas:** Se inicio la gestión para realizar seguimiento y verificación del cumplimiento de los parámetros de la Resolución 1519 de 2020 y sus anexos en nuestra sede electrónica. Este proceso implica la definición de estándares y directrices para la publicación de información conforme a lo establecido en la Ley 1712 del 2014.
- **Capacitación y Sensibilización:** Se planificó un cronograma de capacitaciones con el fin de promover la importancia de la Transparencia y el acceso a la información. Estas capacitaciones están dirigidas a los enlaces de cada una de las dependencias, con el objetivo de garantizar una comprensión integral de las políticas y procedimientos relacionados.
- **Monitoreo y Seguimiento:** Se definió un plan de trabajo para realizar seguimiento y monitoreo de la información mínima que debe estar publicada en la sección de transparencia y acceso a la información pública, de acuerdo con lo establecido en la ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios.
- **Verificación de Accesibilidad:** Se estableció un cronograma para verificar el cumplimiento de los criterios de Accesibilidad establecidos en la NTC 5854 en nuestra sede electrónica.

Estas acciones representan el compromiso continuo del Ministerio con la transparencia, el acceso a la información pública y la mejora constante de

los procesos para asegurar la eficacia institucional y el servicio óptimo a la ciudadanía.

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

- Seguimiento a la oportunidad en las respuestas de las peticiones directamente a las áreas responsables.
- Seguimiento en la calidad de las respuestas.
- 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 4.4. del presente informe.

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

A continuación, se presentan las cifras de atención en los canales asignados al contratista, correspondiente a la operación de estos en el mes de abril de 2024

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, de los meses, enero, febrero y marzo, del año 2.024.

Bajo el protocolo que adopto el Ministerio del Deporte, se cuenta con distintas estrategias de detección, sensibilización y difusión. Para el año 2.024 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 primer trimestre del año 2.024.

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

11.3.1. Estado de casos desde el 1 de enero al 31 de marzo del año 2.024 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 1 de enero, al 31 de marzo del año 2.024, se atendieron un total de 9 casos, dentro de los cuales se han identificado 32 víctimas de VBG-D de esas, el 46,88% (15) son menores de edad y (25,00%) (8) son víctimas mayores de 18 años. Hay un 28,13% (9) de las víctimas que no registra la edad.
2. Para este primer trimestre del año 2024, los 9 casos de Violencia, donde se identificaron 32 víctimas, se presentaron en 6 Departamentos: Risaralda con el 15,63% (17 víctimas), Valle del Cauca con el 25,13% (8 Víctimas), Cundinamarca con el 9.38 % (5 Víctimas), Sucre y Antioquia, cada uno con el 23,13% (1 Víctima).
3. Si observamos los registros de víctimas por ciudades encontramos que el 53,15% (17 Víctimas) se ubican en Pereira, 15,63% (5 víctimas) en Bogotá, y el 3,13% (1 víctima) en Sincelejo, esto quiere decir que en estas 3 ciudades se concentra el 79% (39) de las víctimas por VBG-D. Hay un 28,13 % (9 víctimas) 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 2.024 del 1 de enero al 31 de marzo, tenemos que el 46,88 % se han recibido por Gesdoc, y 46,88% se han recibido por Correo electrónico.
5. En relación a los 9 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 21,9% 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 65.65% 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 periodo señalado, se registraron en alrededor de 5 disciplinas deportivas, presentándose más casos de denuncias en Gimnasia con un 59.4%, clavados con un 25,00%, Fútbol con el 6,26%, Escalada con el 6,25% y patinaje con el 3,13%.
8. Se realizaron 11 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 4 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 12,52% de las víctimas de VBG-D son mujeres, un 12,52% 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 71,9% de ellos son hombres, frente al solo el 28,13% de mujeres implicadas en los casos.

12. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.

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

13. Recomendaciones

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

11.4. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos.

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

11.5. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

Teniendo en cuenta una muestra aleatoria de las solicitudes radicadas durante el trimestre y atenciones realizadas por la línea telefónica, las ciudadanías realizan las siguientes recomendaciones:

Señor Luis R, recomienda que se tengan en cuenta los proyectos que se radican en el Ministerio del Deporte por parte de las ciudadanías ya que pueden ser puntos de partida para innovar frente a los distintos planes, programas y proyectos que puede ofrecer la entidad.

Recomendación según radicado 2024ER0001450, utilizar los profesores de educación física, que tienen sueldo fijo para que seleccionen en cada Municipio, Vereda, un deportista que sobresalga en la localidad, lo lleven a microciclos con buenos seleccionadores y así poder tener excelentes deportistas en Colombia.

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

Que se publique información completa sobre condiciones, modo de evaluación, entidad que va a evaluar las hojas de vida, método de clasificación, entre otros, en la página WEB sobre la convocatoria que está haciendo el Ministerio del Deporte – Banco de hojas de vida- bancohv@mindeporte.gov.co

Que todas las áreas del Ministerio respondan las extensiones telefónicas ya que no se puede acceder a las áreas con facilidad.

11.6. Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana

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

Durante el primer trimestre del año 2024, se han desarrollado tres ejercicios de participación ciudadana. En donde, la ciudadanía recomienda seguir trabajando en la incidencia de los comentarios, ideas y propuestas surgidas en las diversas actividades. Ya que, consideran que estas contribuciones son fundamentales para la formulación de soluciones destinadas a abordar las problemáticas planteadas en los espacios de diálogo.

11.7. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

En el periodo reportado no se recibieron recomendaciones de los ciudadanos en este sentido. Para llegar a medir esta información es necesario desarrollar una base de datos que permita analizar y medir la racionalización del empleo de los recursos disponibles.

12. ¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?

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

1. El ciudadano radica su petición a través de los canales dispuestos por el Ministerio de Deporte.
2. Al radicarse la petición, el Sistema GESDOC automáticamente genera un correo electrónico dirigido al peticionario, incluyendo información sobre el número del radicado de la solicitud y el código de seguridad para que el peticionario pueda hacer seguimiento a la respuesta en los términos establecidos en la ley.
3. Con estos datos, el (la) ciudadano (a) podrá hacer seguimiento mediante el portal www.mindeporte.gov.co, ingresando en el menú a la sección *Atención y Servicio a la ciudadanía*. Una vez se despliegue el menú, deberá hacer click en la opción *Ingrese y consulte sus peticiones*. También podrá acceder mediante la opción *Ventanilla única virtual* del menú ubicado en la parte derecha de la página de inicio.
4. Una vez allí, al hacer click en la opción *Consulte aquí sus peticiones*, se ingresa el número de radicado y código de seguridad en los campos respectivos.
5. La respuesta se expide en formato PDF y se puede guardar en el equipo de cómputo, remitir vía correo electrónico y/o imprimir, de acuerdo con las necesidades del (la) ciudadano(a).

Informe de gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano Primer Trimestre 2024

Revisó	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / Coordinadora GIT Servicio Integral al Ciudadano
Elaboró	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Magnolia Andrea Garzón Perdomo/ Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Fernando Humberto Clavijo camero/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.
	Juan Carlos Valero/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.
	Jennifer Montoya Salazar/ Profesional Universitario/GIT Servicio Integral al Ciudadano
	David Andrés Quintero Mejía/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Ingrit Karina Villabón corredor/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano