



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**

 **Deporte**

**INFORME DE  
GESTIÓN  
2024**

**Tercer trimestre**

*Todos somos servicio al ciudadano*

**SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO**

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN .....	5
2.	Clasificación de las peticiones .....	7
3.	Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el tercer trimestre 2024 .....	9
4.	Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad. ....	10
4.1.	Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento.....	10
4.2.	Indicador de respuesta oportuna a peticiones:.....	12
4.3.	Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública. ....	17
4.4.	Trámites totalmente en línea, parcialmente en línea y automatizados. ....	21
5.	INDICADORES DE SEGUIMIENTO - GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.....	22
5.1.	Seguimiento a peticiones de información. ....	22
5.2.	Indicadores niveles de atención en la entidad. ....	22
5.3.	Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud.....	24
6.	MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD .....	24
6.1.	Indicador de percepción de calidad en el servicio.....	24
6.2.	Indicador de percepción de calidad en las respuestas de las peticiones .....	25
6.2.	Indicador de percepción de calidad de los canales de atención.....	27
6.3.	Resultados de la encuesta de trámites y servicios. ....	28
6.4.	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: .....	29
7.	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	29
7.1.	Estado de avance del indicador: 100% .....	29
8.	Participación ciudadana incidente en la gestión pública en el Ministerio del Deporte .....	31
9.	FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO .....	36
10.	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO .....	36
10.1.	Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones. ....	36
10.2.	Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública - GIT Servicio Integral al Ciudadano .....	37
10.2.1.	Revisión de Requerimientos de la matriz ITA:.....	37
10.2.2.	Planificación Estratégica:.....	38
10.2.3.	Promoción de la Transparencia:.....	38
10.2.4.	Seguimiento de Normativas: .....	38
10.2.5.	Capacitación y Sensibilización: .....	39
10.2.6.	Monitoreo y Seguimiento:.....	39
10.2.7.	Verificación de Accesibilidad:.....	39

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

10.3.	El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades:.....	39
10.4.	Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte. ....	40
11.	Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano. ....	42
12.	Recomendaciones .....	42
12.1.	Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos) .....	42
12.2.	Recomendaciones de las ciudadanía dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad. ....	42
12.3.	Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana 43	
12.4.	Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles. ....	43
13.	¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS? .....	43

## TABLAS

Tabla 1 Canales de Atención .....	5
Tabla 2 Categorías de las solicitudes .....	7
Tabla 3 Tipos de petición y sus diferentes categorías. ....	7
Tabla 4 Indicadores de gestión GIT SIC (Respuesta oportuna, Caracterización, índice de percepción de la calidad en el servicio) .....	9
Tabla 5 Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento .....	11
Tabla 6 Porcentaje de oportunidad por Dependencias-oficinas y GIT .....	13
Tabla 7 Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías durante el trimestre .....	17
Tabla 8 Indicadores de seguimiento GIT SIC.....	22
Tabla 9 Indicadores niveles de atención en la entidad.....	23
Tabla 10 Indicador de percepción de calidad en el servicio .....	26
Tabla 11 Resultados de la encuesta de trámites y servicios.....	28
Tabla 12 Costos asumidos durante la solicitud.....	29
Tabla 13 Informes de caracterización presentados al GIT SIC.....	30
Tabla 14 Porcentajes de ejecución ejercicios de participación ciudadana. ....	33
Tabla 15 Revisión y elaboración de cada uno de los informes según su competencia. ....	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, varios canales de atención.

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

Virtuales	Página Web	<a href="http://www.mindeporte.gov.co">www.mindeporte.gov.co</a>
	Ventanilla única virtual de radicación	
	Chat Servicio Integral al Ciudadano.	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
	Correo electrónico.	<a href="mailto:contacto@mindeporte.gov.co">contacto@mindeporte.gov.co</a> <a href="mailto:nisilencioniviolenencia@mindeporte.gov.co">nisilencioniviolenencia@mindeporte.gov.co</a> <a href="mailto:Notijudiciales@mindeporte.gov.co">Notijudiciales@mindeporte.gov.co</a> <a href="mailto:controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co">controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co</a>
	App Ventanilla Única Mindeporte.	<a href="#">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. <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>

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>	(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

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.

Tabla 2 Categorías de las solicitudes

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>

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)

	<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 competencias 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 del proceso de servicio integral al ciudadano durante el tercer 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.

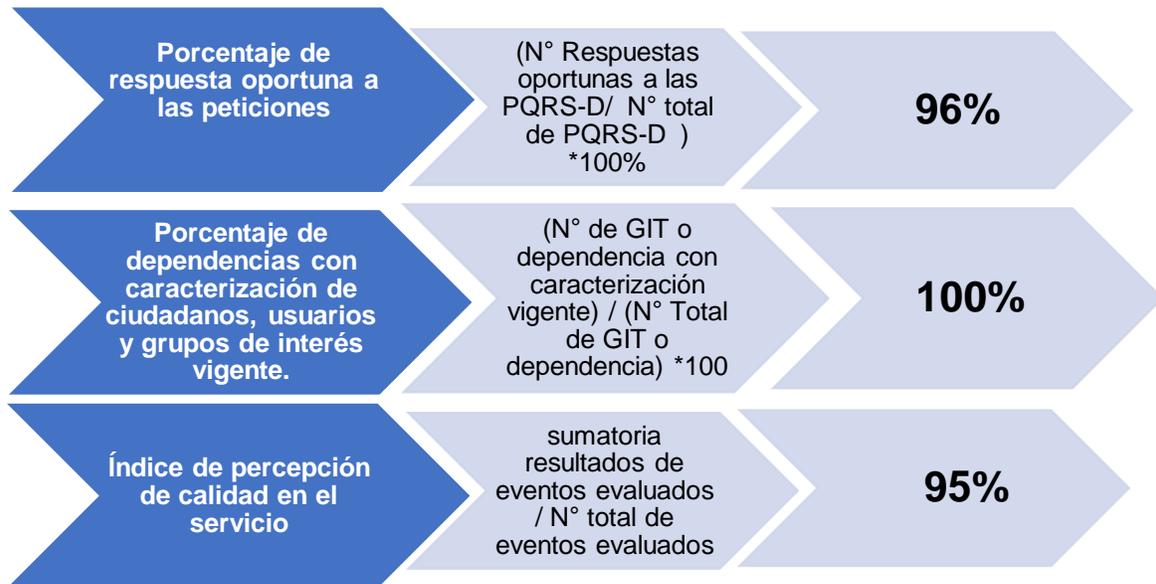


Tabla 4 Indicadores de gestión GIT SIC (Respuesta oportuna, Caracterización, índice de percepción de la calidad en el servicio)

#### Observaciones principales sobre el resultado de cada indicador:

**Porcentaje de respuesta oportuna a las peticiones:** 2024= **96%** y 2023= 97%, lo que evidencia una disminución porcentual de 1 punto.

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

**Índice de percepción de la calidad en el servicio:** En el trimestre se observa un indicador del **95%** que comparado con el año 2023 el cual obtuvo un indicador del 94% se observa un aumento de un (1) punto porcentual.

#### **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 10 de octubre 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 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 10 de octubre del 2024 a las 04:00 p.m. se genera el reporte final de GESDOC, con el cual se estructura la información contenida en el presente numeral.

Por consiguiente, se consigna a continuación el comportamiento de las PQRSD distribuidas en los meses de julio, agosto y septiembre de la vigencia 2024 comparadas con el tercer 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.**

Inicialmente se muestra el total de radicados que ingresaron en el trimestre durante el año 2023 y la vigencia 2024.



Durante el tercer trimestre de la vigencia 2024 ingresaron a través del sistema de Gestión Documental- GESDOC- 6.727 PQRSD; en comparación con el mismo periodo del año 2023 donde se recibieron 5.371 solicitudes y se registra un **crecimiento del 20%**. En este análisis se toman en cuenta solo los radicados ingresados por GESDOC, excluyendo las consultas de información pública, dado que son solicitudes con respuesta automática.

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

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR MES Y SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO									
Origen	Julio	Agosto	Septiembre	Tercer trimestre 2024	%	Tercer trimestre 2023	%	Diferencia	% de crecimiento
Consultas de información Pública- Solicitudes de respuesta automática	265	0	915	1180	15%	6143	53%	-4963	-81%
Atención Presencial	0	11	6	17	0,2%	38	0%	-21	-55%
Chat	251	125	62	438	6%	151	1%	287	190%
Correo electrónico	1343	1339	1248	3930	50%	2323	20%	1607	69%
gov.co	2	1	9	12	0,2%	2	0%	10	500%
Línea Conmutador	334	196	90	620	7,84%	755	7%	-130	-18%
Línea Directa	2	0	1	3	0,04%	2	0%	-2	50%
Línea Gratuita	0	0	2	2	0,03%		0%	0	
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	375	460	416	1251	16%	1147	10%	104	9%
Ventanilla Única de Radicación	145	154	155	454	6%	953	8%	-499	-52%
<b>Total general</b>	<b>2717</b>	<b>2286</b>	<b>2904</b>	<b>7907</b>	<b>100%</b>	<b>11514</b>	<b>100%</b>	<b>-3607</b>	<b>-31%</b>

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)

- Se observa una disminución en el número de solicitudes que ingresaron a la entidad durante el año 2023 y la vigencia 2024= (- 31%) **En este análisis se tienen en cuenta los radicados que ingresaron por GESDOC y las consultas de respuesta automática.**
- El mayor número de solicitudes que ingresan son las consultas con **1.180** radicados a los cuales se les da respuesta de manera inmediata a través de la página WEB.
- En segundo lugar, se observa el correo electrónico, como el canal que más solicitudes recibe, con **3.930** radicados.
- En tercer lugar, tenemos a la Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones, con **1.251** solicitudes.

#### 4.2. Indicador de respuesta oportuna a peticiones:



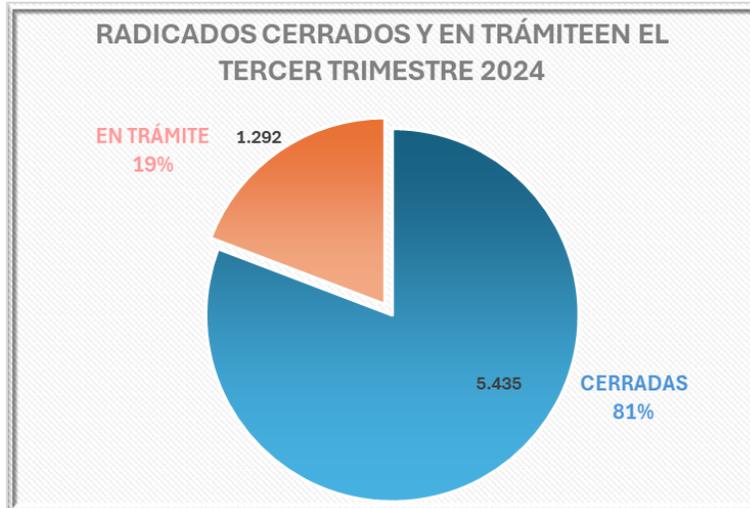
A continuación, se lleva a cabo una comparación del comportamiento de las peticiones distribuidas a cada una de las dependencias del Ministerio del Deporte con sus respectivos grupos internos de trabajo-GIT- en este trimestre de la vigencia 2024 con corte al 10-10-2024.

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 1.292 solicitudes en trámite y 5.435 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.

Tabla 6 Porcentaje de oportunidad por Dependencias-oficinas y GIT

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
<b>100 DESPACHO DEL MINISTRO</b>	235	31	266	<b>88%</b>
100 DESPACHO DEL MINISTRO	176	31	207	<b>85%</b>
101 GRUPO INTERNO DE TRABAJO COMUNICACIONES	19		19	<b>100%</b>
102 GRUPO INTERNO DE TRABAJO ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	40		40	<b>100%</b>
<b>110 OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	4		4	<b>100%</b>
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	4		4	<b>100%</b>

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)

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
<b>120 OFICINA JURÍDICA</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>55</b>	<b>98%</b>
120 OFICINA JURÍDICA	54	1	55	98%
<b>130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>56</b>	<b>82%</b>
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	45	9	54	83%
131 GRUPO INTERNO DE TRABAJO PLANEACION Y GESTION	0	1	1	0%
132 GRUPO INTERNO DE SEGUIMIENTO	1		1	100%
<b>140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>9</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9		9	100%
<b>200 SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>2137</b>	<b>20</b>	<b>2157</b>	<b>99%</b>
200 SECRETARÍA GENERAL	7	5	12	58%
220 GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	17		17	100%
230 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	53	10	63	84%
240 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERÍA	632		632	100%
250 GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	1206	2	1208	99,8%
260 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TICS	22	1	23	96%
270 GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTRATACIÓN	192	1	193	99%
303 GRUPO INTERNO GESTIÓN PRESUPUESTAL	1	1	2	50%
308 GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTION CONTABLE	7		7	100%
<b>300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO</b>	<b>146</b>	<b>30</b>	<b>176</b>	<b>83%</b>
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	146	30	176	83%

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
<b>310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO</b>	<b>798</b>	<b>60</b>	<b>858</b>	<b>93%</b>
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	227	23	250	<b>91%</b>
311 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	133	14	147	<b>90%</b>
312 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	54	10	64	<b>84%</b>
313 GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	67	3	70	<b>96%</b>
315 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO Y RESERVA	24	2	26	<b>92%</b>
316 GRUPO INTERNO DE TRABAJO JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	125	7	132	<b>95%</b>
317 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DESARROLLO PSICOSOCIAL	44	1	45	<b>98%</b>
343 GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	124		124	<b>100%</b>
<b>320 - DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO</b>	<b>1593</b>	<b>46</b>	<b>1639</b>	<b>97%</b>
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	33	13	46	<b>72%</b>
321 GRUPO INTERNO DE TRABAJO RECREACIÓN	54	10	64	<b>84%</b>
322 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE ESCOLAR	1298	14	1312	<b>99%</b>
323 GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTIVIDAD FÍSICA	31	0	31	<b>100%</b>
324 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	177	9	186	<b>95%</b>

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
<b>330 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	961	2	963	<b>99,8%</b>
330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	14	0	14	<b>100%</b>
331 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE PROFESIONAL	82	0	82	<b>100%</b>
332 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE AFICIONADO	616	1	617	<b>99,8%</b>
333 GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	249	1	250	<b>99,6%</b>
<b>340 - DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL</b>	447	97	544	<b>82%</b>
340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	52	4	56	<b>93%</b>
344 GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFRAESTRUCTURA	395	93	488	<b>81%</b>
<b>Total- Radicados ingresados por GESDOC</b>	<b>6430</b>	<b>297</b>	<b>6727</b>	<b>96%</b>
<b>Total Consultas de información Pública</b>	<b>1180</b>	<b>0</b>	<b>1180</b>	<b>100%</b>
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	39	0	39	<b>100%</b>
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1141	0	0	<b>100%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7610</b>	<b>297</b>	<b>7907</b>	<b>96%</b>

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 **(97%)** se evidencia una disminución de 1 punto porcentual.

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)

Los GIT y oficinas que alcanzaron el 100% en respuesta oportuna a peticiones fueron: GRUPO INTERNO DE TRABAJO COMUNICACIONES, GRUPO INTERNO DE TRABAJO ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE, OFICINA DE CONTROL INTERNO, GRUPO INTERNO DE SEGUIMIENTO, OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERÍA, GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTION CONTABLE, GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO, GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTIVIDAD FÍSICA, DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE PROFESIONAL.

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.

Adicionalmente en un trabajo en equipo con el GIT de Talento Humano, se han llevado a cabo 3 capacitaciones en lo corrido del año, con el fin de reforzar conocimientos y sensibilizar sobre la importancia de dar respuesta oportuna a la ciudadanía en un lenguaje claro y de fondo.

### 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.

Tabla 7 Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías durante el trimestre

Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías durante el primer trimestre	Julio	Agosto	Septiembre	Total 2024	Total 2023	Diferencia	% crecimiento
Consultas de acceso a información pública	2	6	7	15	4	11	73%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	1	6	4	11	3	8	73%

Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías durante el primer trimestre	Julio	Agosto	Septiembre	Total 2024	Total 2023	Diferencia	% crecimiento
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1		3	4	1	3	75%
<b>Denuncias</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>56</b>	<b>-23</b>	<b>-70%</b>
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	4	2	4	10	15	-5	-50%
Denuncias en general	4	6	5	15	30	-15	-100%
Denuncias por Corrupción	2		6	8	11	-3	-38%
<b>Derecho de Petición</b>	<b>2162</b>	<b>1923</b>	<b>1673</b>	<b>5758</b>	<b>4403</b>	<b>1355</b>	<b>24%</b>
Consulta	290	170	112	572	392	180	31%
Consulta de datos personales			2	2	0	2	100%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	7	24	20	51	7	44	86%
Petición	1534	1401	1183	4118	3333	785	19%
Petición de congresista	22	45	37	104	82	22	21%
Petición de Información, copias y/o expedientes	184	153	180	517	468	49	9%
Petición gubernamental	4	1	2	7	32	-25	-357%
Queja	53	66	64	183	74	109	60%
Reclamo	2		4	6	6	0	0%
Reporte posible conflicto de interés			2	2	1	1	50%
Sugerencia y/o recomendación	2	1	1	4	6	-2	-50%
Traslado por competencia	64	62	66	192	0	192	100%
<b>Otros procedimientos Administrativos- opa-Servicios</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>75%</b>
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	2		2	4	2	2	50%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	0	3	1	4	0	4	100%
<b>Solicitud de Certificación</b>	<b>176</b>	<b>292</b>	<b>216</b>	<b>684</b>	<b>672</b>	<b>12</b>	<b>2%</b>

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)

Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías durante el primer trimestre	Julio	Agosto	Septiembre	Total 2024	Total 2023	Diferencia	% crecimiento
Certificación de contrato	49	38	43	130	134	-4	-3%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	109	224	142	475	470	5	1%
Certificación de salario para solicitud de pensión	0	0	0	0	1	-1	0
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	2	2	2	6	13	-7	-117%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	2	4	9	15	24	-9	-60%
Otras certificaciones	14	24	20	58	30	28	48%
<b>Trámites</b>	<b>100</b>	<b>54</b>	<b>75</b>	<b>229</b>	<b>234</b>	<b>-5</b>	<b>-2%</b>
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	1			1	3	-2	-200%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	1		4	5	8	-3	-60%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	9	2		11	5	6	55%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	2			2		2	100%
Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas	41	16	41	98	49	49	50%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones			1	1		1	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas			1	1	1	0	0%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	0	0	0	0	2	-2	0
Préstamo y/o alquiler de escenarios	0	0	0	0	10	-10	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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías durante el primer trimestre	Julio	Agosto	Septiembre	Total 2024	Total 2023	Diferencia	% crecimiento
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	7	4	2	13	27	-14	-108%
Registro de libros de federaciones deportivas y clubes	0	0	0	0	2	-2	0
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	1	3	1	5	1	4	80%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones		2	1	3	1	2	67%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	33	25	19	77	110	-33	-43%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	5	2	5	12	15	-3	-25%
<b>Total- Radicados ingresados por GESDOC</b>	<b>2452</b>	<b>2286</b>	<b>1989</b>	<b>6727</b>	<b>5371</b>	<b>1356</b>	<b>20%</b>
<b>Total Consultas de información Pública</b>	<b>265</b>	<b>0</b>	<b>915</b>	<b>1180</b>	<b>6143</b>	<b>-4963</b>	<b>-421%</b>
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	3	0	36	39	269	-230	-590%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	262	0	879	1141	5874	-4733	-415%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2717</b>	<b>2286</b>	<b>2904</b>	<b>7907</b>	<b>11514</b>	<b>-3607</b>	<b>-46%</b>

- El derecho de petición con mayor registro en el periodo es la petición general con **4.118** radicados, seguido la consulta con **572** radicados y de la Petición de Información, copias y/o expedientes con **517** radicados.
- La certificación más solicitada es la certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) con **475** radicados.
- El trámite más solicitado es Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas con **98** solicitudes, seguido de Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales con **77** solicitudes.
- Las denuncias más frecuentes son denuncias a nivel general con **15** radicados, seguida por la denuncia por violencia de género en el deporte con **10** radicados.
- Las Consultas de acceso a la información pública que son solicitudes automatizadas, para la vigencia **2024** se realizaron **1180** solicitudes, que comparado con la vigencia **2023** donde se solicitaron **6143** se observa una disminución del **(-46%)**.  
Para este trimestre se observa que la consulta más realizada es el certificado de existencia y representación legal con **1141** solicitudes.
- No se tienen en cuenta las felicitaciones para la vigencia 2024 por no adoptarse en la entidad como PQRSD.

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

Los trámites totalmente en línea o digitalizados, son 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.

El 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.

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 8 Indicadores de seguimiento GIT SIC.

Informe de solicitudes de acceso a información	Cantidad
Número de peticiones de información recibidas	517
Traslados por competencias a otras entidades	15
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	4.22 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	9

\*El tiempo promedio se obtiene de la resta del número total de “tiempo de respuesta” menos los “días” en total. Luego este resultado, que corresponde a **(2.185 días)**, se divide sobre el número total de peticiones de información que es **517**, y esto da como resultado un promedio en días de **4.22 días**.

\*\* **En este trimestre, no se negó la información, todas las peticiones de información fueron resueltas.**

**Observación:** Los datos aquí aportados, tienen su fundamento en las bases de datos automáticas, depuradas manualmente, extraída del Sistema de Gestión Documental- GESDOC/PQRDS con **corte al 10 de octubre de 2024**.

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

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

- El **primer nivel** el relativo a la orientación general acerca de la entidad y del Sistema Nacional del Deporte, nivel de atención que estará a cargo del GIT Servicio Integral al Ciudadano. Adicionalmente, se mide el número de solicitudes tramitadas totalmente en línea.
- En un **segundo nivel** de atención, se responden aquellas peticiones generales sobre las que exista un criterio previamente definido por la entidad, y los reclamos y sugerencias que no sean de competencia de otras

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)

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: 2260** peticiones, desagregadas así: Durante este trimestre, se tramitaron **1180 solicitudes- consultas automáticas**, **1.080** peticiones se tramitaron por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, dando respuesta al ciudadano de manera inmediata (canales presenciales, telefónicas y vía chat).

**Peticiones tramitadas en el segundo nivel de atención** (peticiones a las que se brindó respuesta escrita por parte del GIT Servicio Integral al Ciudadano, evitando el direccionamiento a las dependencias): **128 peticiones**.

**Indicador de niveles de atención 1 y 2: 30.21%**. 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:  $((2260+128) / 7907) * 100 = 30.20\%$ .

**Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención: 5.519 peticiones.**

**Indicador:69.8%**. Este resultado es de la diferencia entre el total de peticiones, que es 7907, respecto al total de peticiones del primer y segundo nivel, que es 2.388, lo cual arroja como resultado **5519** solicitudes. Este último valor, respecto al valor total expresado en porcentaje, da como resultado el indicador expresado.

Indicadores niveles de atención en la entidad

Tabla 9 Indicadores niveles de atención en la entidad

ÍTEM	CANTIDAD
<b>Peticiones en el periodo</b>	<b>7.907</b>
<b>1er nivel de atención</b>	<b>2.260</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• solicitudes totalmente en línea (automatizados) <i>Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.</i></li> </ul>	<b>1.180</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 5)</u></li> </ul>	<b>1.080</b>

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>2do nivel de atención</b>	<b>128</b>
<b>3er nivel de atención</b>	<b>5.519</b>
<b>Indicador de niveles de atención 1 y 2*</b>	<b>30.2%</b>
<b>Indicador de niveles de atención 3</b>	<b>69.8%</b>

### 5.3. Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud.

Se hace el reporte desarrollando la fórmula:  $\frac{\text{Días de retraso total en el trimestre}}{\text{PQRSD fuera de término en el trimestre}}$

Promedio de número de días de retraso en respuestas a Peticiones= **18.43**  
Total de radicados fuera de términos a cierre del tercer trimestre= **297**  
Sumatoria de los días= 4.314

## 6. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

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

En el tercer trimestre del 2024 se recibió (1) solicitud de medición de percepción de la calidad en el servicio por parte de los GIT del Ministerio, lo cual se realizó de acuerdo con lo definido en el procedimiento de medición de la percepción de la calidad en trámites, servicios y productos.

**95%**  
**Percepción +**

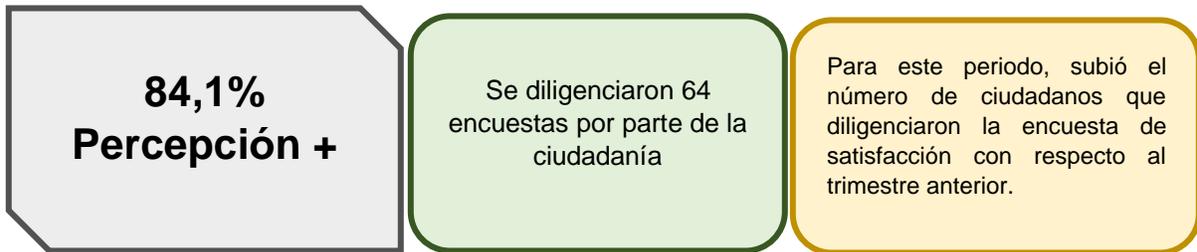
Se realizaron 1 estudio de medición de percepción de calidad.

Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas
Encuentro Nacional Campamentos Juveniles - Armenia 2024	Recreación	Armenia-Quindío	Julio	Publicado	95%	58

Observaciones: Un índice del 95% de percepción positiva en el estudio de medición sugiere que los servicios están siendo bien percibidos por la mayoría de los ciudadanos o grupos de valor. Este resultado puede servir como un punto de partida sólido para seguir mejorando y asegurar una experiencia positiva y satisfactoria.

## 6.2. Indicador de percepción de calidad en las respuestas de 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.

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

Tabla 10 Indicador de percepción de calidad en el servicio

<b>El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>La claridad en la respuesta dada a su solicitud</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Bueno	28	43.75%	Bueno	27	42,18%
Excelente	26	40.62%	Excelente	25	39%
Malo	5	7,8%	Malo	6	9.4%
Regular	5	7,8%	Regular	6	9.4%
Total general	64	100%	Total general	64	100%
<b>La precisión en la respuesta con relación a su solicitud</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Facilidad de acceso al canal de atención</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Bueno	26	40,62%	Bueno	25	39%
Excelente	27	42,18%	Excelente	31	49%
Malo	6	9.4%	Malo	4	6%
Regular	5	7.8%	Regular	4	6%
Total general	64	100%	Total general	64	100%

<b>ATRIBUTO</b>	<b>% Percepción Positiva</b>	<b>% Percepción negativa</b>
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	84,37%	15,63%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	81,18%	18,82%

La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	82,8%	17,2%
Facilidad de acceso al canal de atención	88%	12%
Percepción General	<b>84,1%</b>	<b>15,9%</b>

**Observación:** Basados en las encuestas diligenciadas, se puede concluir que la percepción positiva en torno a la atención brindada es predominante en todos los atributos evaluados. El conocimiento y dominio del tema por parte de la persona que atendió las solicitudes obtuvo un 84,37% de percepción positiva, lo que refleja un alto nivel de competencia en la atención. Además, tanto la claridad (81,18%) como la precisión de las respuestas (82,8%) también recibieron valoraciones mayormente positivas, lo que sugiere que la información proporcionada es confiable y entendible.

El aspecto mejor valorado es la facilidad de acceso al canal de atención, con un 88% de percepción positiva, lo que resalta la accesibilidad como una de las principales fortalezas del servicio. La percepción general de la atención es positiva en un 84,1%, lo que refuerza la idea de que los ciudadanos en su mayoría están satisfechos con la experiencia en general.

**Acciones de mejora:** A pesar de estas valoraciones positivas, hay áreas de mejora, ya que aún existen porcentajes considerables de percepciones negativas, especialmente en la claridad (18,82%) y precisión (17,2%) de las respuestas, lo que indica que algunos usuarios no recibieron respuestas que consideraran suficientemente claras o precisas. Esto sugiere que mejorar la comunicación y la exactitud de las respuestas podría ser clave para optimizar la experiencia general del ciudadano.

## 6.2. Indicador de percepción de calidad de los canales de atención

Durante el tercer trimestre de 2024, no se obtuvo información sobre la percepción de la calidad de los canales de atención (como el chat, la línea conmutadora y la atención presencial), ya que la ciudadanía no completó la encuesta correspondiente.

**Observaciones:** La ausencia de datos limita la capacidad para identificar áreas de mejora o confirmar si los usuarios están satisfechos con la calidad del servicio. Es crucial revisar las estrategias para incentivar la participación en futuras encuestas, ya que la retroalimentación es esencial para ajustar y mejorar el funcionamiento de estos canales de atención.

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.

### 6.3. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

Observaciones: Durante el tercer trimestre de 2024 diligenciaron la encuesta de percepción de la calidad 4 ciudadanos en general sobre trámites y servicios.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la pregunta realizada:

Tabla 11 Resultados de la encuesta de trámites y servicios

<b>El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>La claridad en la respuesta dada a su solicitud</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Excelente	3	75%	Excelente	3	75%
Malo	1	25%	Malo	1	25%
Total general	4	100%	Total general	4	100%
<b>La precisión en la respuesta con relación a su solicitud</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Facilidad de acceso al canal de atención</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Excelente	3	75%	Excelente	3	75%
Malo	1	25%	Malo	1	25%
Total general	4	100%	Total general	4	100%

Observaciones: En general, la percepción sobre los aspectos evaluados en el servicio de atención es positiva, con el 75% de las respuestas calificando como "Excelente" en todas las categorías. Esto indica que los ciudadanos consideran que el conocimiento, claridad, precisión, y accesibilidad del servicio son pertinentes.

#### 6.4. 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:

Tabla 12 Costos asumidos durante la solicitud

Costos asumidos durante la solicitud	Número de Personas
Ningún costo	4
<b>Total General</b>	<b>4</b>

**Observaciones:** Para el tercer trimestre de 2024 se evidencia que los trámites a nivel general no están generando costos.

Sin embargo, un 25% de los ciudadanos reportó una percepción negativa en cada una de las dimensiones evaluadas (conocimiento del tema, claridad, precisión de la respuesta y facilidad de acceso), lo que sugiere que existe un grupo de usuarios que no está completamente satisfecho con el servicio recibido.

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

#### 7.1. 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 2024 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 2023. A la fecha, fueron recibidos 29 Informes de caracterización.

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-2023>

En la siguiente tabla se especifica la relación de los ejercicios de caracterización por dependencias:

*Tabla 13 Informes de caracterización presentados al GIT SIC*

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>GIT</b>	<b>ENTREGADO</b>
Dirección de Fomento y Desarrollo	Deporte Escolar - Juegos Intercolegiados	x
	Deporte Escolar - Jornadas Complementarias	x
	Recreación	x
	Actividad Física	x
	Deporte Social Comunitario	x
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo	Centro de Ciencias del Deporte	x
	Desarrollo Psicosocial	x
	Deporte Rendimiento Convencional	x
	Deporte Rendimiento Paralímpico	x
	Juegos y Eventos Deportivos	x
	Talento y Reserva	x
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Deporte Profesional	x
	Deporte Aficionado	x
	Actuaciones Administrativas	x
Dirección de Recursos y herramientas del Sistema	Centro de Alto Rendimiento	x
	Infraestructura	X
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	x
Control Interno Disciplinario	Control Interno Disciplinario	x
Secretaria General	Contratación	x
	Gestión Administrativa	x
	Gestión contable	x
	Gestión Financiera y Presupuestal	x

DEPENDENCIA	GIT	ENTREGADO
	Tesorería	x
	Talento Humano	x
	Servicio Integral al Ciudadano	x
	TICS	x
Despacho	Comunicaciones	x
	ONAD	x
Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	x
<b>TOTAL</b>		<b>29</b>

**Observaciones:** Con un 100% de caracterizaciones recibidas, se puede afirmar que el avance es positivo. Las dependencias han cumplido con la entrega de sus caracterizaciones, destacando un alto nivel de cumplimiento general, lo que es un buen signo de organización y compromiso.

Se han recibido un total de 29 informes de caracterización, lo que sugiere que se ha realizado un esfuerzo considerable para recopilar y documentar la información necesaria. Esto es fundamental para la toma de decisiones y la planificación futura.

## 8. Participación ciudadana incidente en la gestión pública en el Ministerio del Deporte

En la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte, 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 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 Relacionamiento 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 tercer trimestre del año 2024 se han logrado los siguientes avances:

1. Se actualizó las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas en su versión V. En donde se incluyeron nuevos ejercicios y se actualizaron las fechas de ejecución con el fin de garantizar que la ciudadanía pueda tener más espacios de diálogo con la entidad.
2. Se avanzó en el proceso de creación de los nodos de rendición de cuentas del Ministerio del Deporte para garantizar que durante el año 2024 quede listo para su ejecución en el año 2025.
3. Se publicaron los resultados de los ejercicios de participación ciudadana del segundo semestre del año 2024 en el portal web: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/resultados-ejercicios-participacion-ciudadana>
4. Se realizó la promoción del curso de participación ciudadana y rendición de cuentas del Ministerio del Deporte y hasta el 30 de septiembre del año en curso se matricularon 314 personas y lo aprobaron 120 personas.

## 8.1 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 tercer trimestre: **7%**

-Avance acumulado: **29%**

-Descripción del avance: De los 28 ejercicios de participación programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2023 versión V, se han ejecutado en el tercer trimestre 2 ejercicios de los 7 programados. Lo que

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)

corresponde a un avance de ejecución del **7%**. Que, sumado al de los dos semestres anteriores se obtiene un avance acumulado del **29%**. Además, se debe mencionar que el porcentaje de participación ciudadana incidente se encuentra en un **81%** lo cual, significa que la entidad ha tomado en cuenta los comentarios y solicitudes de los ciudadanos para mejorar temas internos de la entidad.

Tabla 14 Porcentajes de ejecución ejercicios de participación ciudadana.

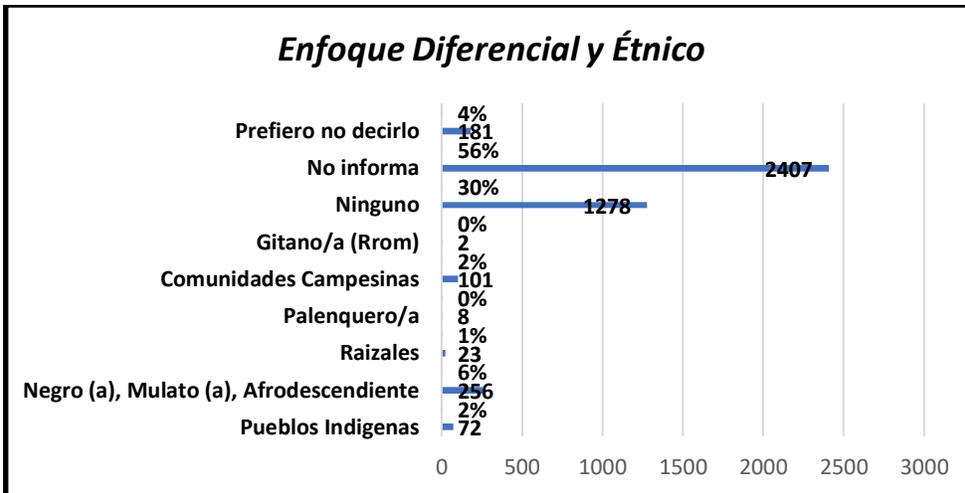
	Porcentaje de avance en el periodo	No. Ejercicios programados para el trimestre	No. Total, De ejercicios ejecutados en el trimestre	No. Total De ejercicios programados en la estrategia 2023	No. Total de comentarios Recibidos	No. Total de comentarios incidentes
1 TRIMESTRE	14%	4	4	28	140	74
2 TRIMESTRE	7%	2	2	28	1716	1648
3 TRIMESTRE	7%	7	2	28	3412	2563
4 TRIMESTRE	0%			28		
<b>TOTAL, ACUMULADO</b>	<b>29%</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>5268</b>	<b>4285</b>
						<b>81%</b>

Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

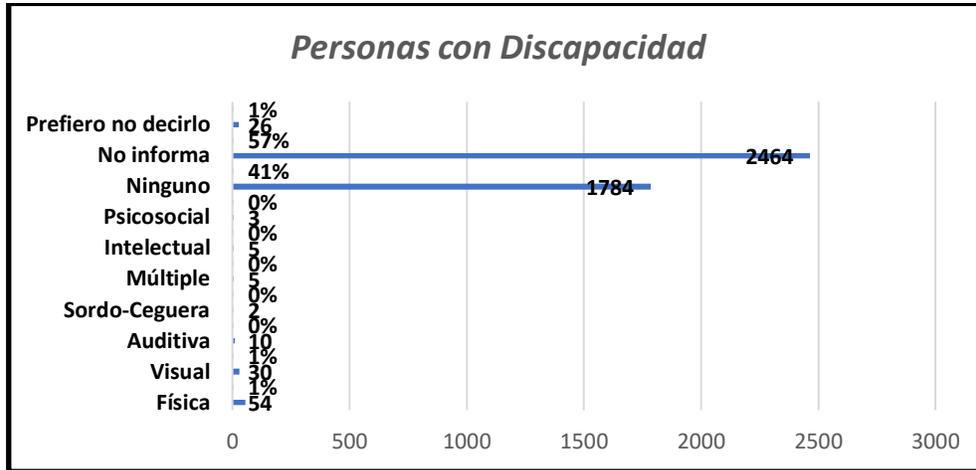
Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana	Tipo de Ejercicio	Avance Cuantitativo
Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano	1	Consulta Ciudadana Aportes a la Estrategia de Participación Ciudadana 2024	Definición de planes de la entidad.	100%
	2	Consulta Ciudadana para priorización de temas a tratar en la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas a realizase en vigencia 2023-2024	Control y rendición de cuentas	100%

	3	Consulta Ciudadana: Informe de rendición de cuentas 2023-2024	Control y Rendición de Cuentas	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%
	26	Mesas Departamentales para la construcción del Proyecto de la Nueva Ley del Deporte, la Recreación y la Actividad Física.	Construcción de Normatividad	100%
Dirección de Fomento y Desarrollo/ Grupo Interno de Trabajo Recreación	11	Consulta pública: Resolución Programa Campamentos Juveniles	Construcción de normatividad.	100%
Despacho de la ministra del Deporte/ Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones	24	Socialización Manual de Identidad Visual Ministerio del Deporte	Toma de decisiones.	100%

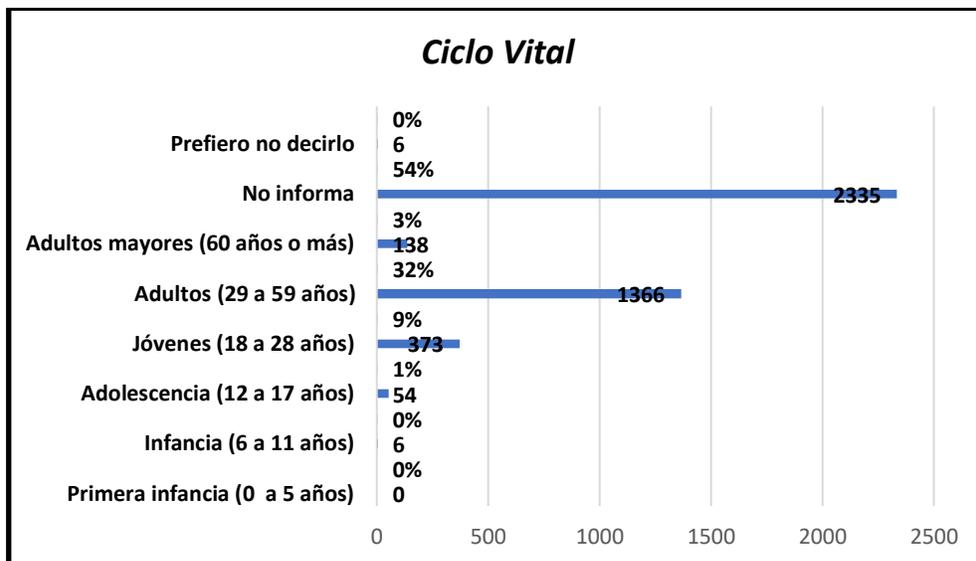
En total han participado 4332 ciudadanos de los cuales el 6% son ciudadanos afrodescendientes, el 2% corresponde a pueblos indígenas y el 1% es población raizal como se identifica en la siguiente gráfica:



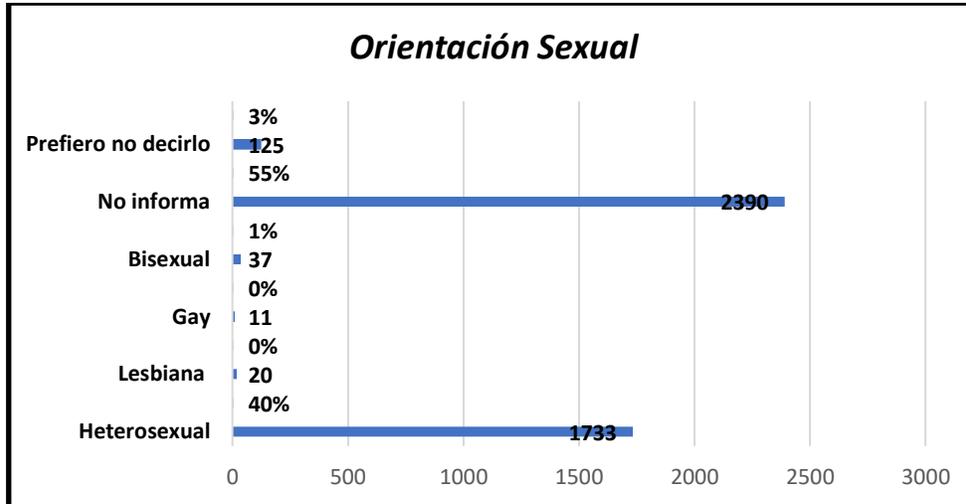
El 2% de la población que ha participado en los ejercicios establecidos hasta el segundo trimestre del año en vigencia tiene una discapacidad física y/o visual:



La población más activa en los diálogos con la entidad son la población adulta con un 32% del total de la población, seguido de los jóvenes con un 9% y los adultos mayores con un 3%.



En cuanto a la orientación sexual, se encontró que solo el 1% se identifica dentro de alguna orientación sexual diversa y el 40% de la población se identifica como persona heterosexual.



## 9. 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.

Durante el segundo semestre se llevarán a cabo más capacitaciones de manera presencial con el apoyo del GIT de Talento Humano.

## 10. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

### 10.1. 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.

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

Durante el tercer 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 implementaron diversas acciones para fortalecer los procesos internos y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes.

### **10.2.1. Revisión de Requerimientos de la matriz ITA:**

Se completó el diligenciamiento de la Matriz ITA a través del aplicativo de la Procuraduría, alcanzando el 100% de las mesas de trabajo con las distintas áreas de la entidad y la web máster, con el fin de revisar y actualizar las secciones correspondientes de la sede electrónica. Posteriormente, se llevaron a cabo reuniones de seguimiento con la Oficina de Control Interno y la oficina asesora de planeación, para analizar los resultados obtenidos del proceso de diligenciamiento.

Adicionalmente, se realizó la descarga automática de los resultados, los cuales fueron satisfactorios.

### **10.2.2. Planificación Estratégica:**

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, se continúa ejecutando el plan de trabajo proyectado para el año en curso, asegurando la accesibilidad de la información pública, conforme a los principios de transparencia establecidos en la ley. Adicionalmente, se realizaron mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación y la oficina de Control Interno para gestionar y cumplir los requisitos pendientes del aplicativo ITA, con el objetivo de garantizar el cumplimiento normativo de cara al 2025.

### **10.2.3. Promoción de la Transparencia:**

Se continúa fortaleciendo la implementación de la política de transparencia y acceso a la información pública entre nuestros funcionarios y contratistas, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014. Se ha incentivado a todas las áreas de la entidad a mantener actualizada la sede electrónica con información precisa, veraz y accesible, garantizando así la calidad de la información activa disponible para los ciudadanos. Paralelamente, se refuerza la importancia de dar respuestas oportunas y completas a las solicitudes de información a través de los canales oficiales, en cumplimiento de la gestión de la información pasiva.

### **10.2.4. Seguimiento de Normativas:**

Se realizó el seguimiento y la verificación del cumplimiento de los parámetros establecidos en la Resolución 1519 de 2020 y sus anexos en la sede electrónica de la entidad, en colaboración con la web máster del GIT Comunicaciones. Durante este proceso, se revisaron y validaron los estándares y directrices para la publicación de información, asegurando su conformidad con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública. La verificación incluyó la revisión de la accesibilidad web, y la seguridad digital, garantizando que la información publicada sea precisa, completa y accesible para todos los ciudadanos, cumpliendo con los principios de transparencia exigidos por la normativa vigente.

### **10.2.5. Capacitación y Sensibilización:**

Se realizaron sesiones de sensibilización durante las mesas de trabajo con las diferentes áreas, para reforzar el cumplimiento de los principios de transparencia y acceso oportuno a la información pública. Se tiene proyectada una nueva capacitación para el último trimestre de 2024, con el fin de consolidar y fortalecer estas competencias en toda la entidad.

### **10.2.6. Monitoreo y Seguimiento:**

Se lograron importantes avances en la ejecución del plan de trabajo mediante la gestión y actualización continua de la información obligatoria que debía publicarse en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Este proceso se llevó a cabo conforme a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, trabajando en coordinación con la web máster de la entidad para asegurar que la información fuera precisa, accesible y actualizada de acuerdo con los lineamientos establecidos.

### **10.2.7. Verificación de Accesibilidad:**

Se llevaron a cabo verificaciones del cumplimiento de los criterios de accesibilidad establecidos en la norma NTC 5854 en nuestra sede electrónica. Este proceso garantizó que la plataforma cumpla con los estándares requeridos, asegurando una experiencia de uso inclusiva y accesible para todos los ciudadanos.

## **10.3. 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 4.3. del presente informe.

#### **10.4. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte.**

El protocolo para la prevención, atención y erradicación de las violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, así como también la explicación del porqué se creó, cómo funciona, cómo se va a implementar, como pedir orientación y acompañamiento ante una situación de violencias basadas en género en el deporte, se puede encontrar en el siguiente link: <https://www.mindeporte.gov.co/normatividad/politica-publica/protocolo-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, julio, agosto, y septiembre, del año 2.024.

Bajo el protocolo que adoptó 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.

##### **10.4.1. Estadísticas de los casos recibidos en el centro de contacto del ministerio del deporte, para la atención a las víctimas, desde el 1 de julio al 30 de septiembre del año 2.024**

1. Conforme al manual interno de atención de casos de violencias basadas en Género, para el 1 de julio, al 30 de septiembre del año 2.024, se atendieron un **total de 13 casos**, done se han identificado **15 víctimas**
2. De los 13 casos atendidos, el 33,33% (5 victimas) son **menores de edad** y (66,67%) (10) son víctimas mayores de 18 años.
3. Para este tercer trimestre del año 2024, los 13 casos de Violencia se presentaron en **10 Departamentos: Cundinamarca** reporta más víctimas con el 26,67% (4 victimas), seguido **Santander** y **Valle del Cauca** cada una

con el 13,33% (2 víctimas por cada departamento), **Antioquia, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Quindío, Risaralda y Tolima** cada una con un 6,67%, esto quiere decir 1 víctima por cada departamento.

4. Los casos de VBG-D se presentaron en **10 Ciudades**, en las cuales el mayor número de víctimas se ubica en **Bogotá** con el 26,66% (4 Víctimas), **Bucaramanga y Cali** cada una con 13,33% (2 Víctimas cada una), **Dosquebradas, Ibagué, Medellín y Santa Marta**, cada uno con el 6,67%, esto quiere decir 1 víctima por Cada ciudad. El nombre de las 3 ciudades restantes no fue referido por los denunciantes.
5. En cuanto a los **canales** por los que se han recibido las denuncias de los casos 13 casos en el Centro de Contacto para el año 2.024 del 1 de julio al 30 de septiembre, tenemos que el 61,54% (8 casos) se recibieron por **Correo electrónico**, el 30,77% (4 casos) se recibieron a través de nuestro sistema documental GESDOC, y el 7,69% restante (1 caso) se recibió a través de nuestro formulario web exclusivo de Violencias.
6. En relación a los 13 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, de 8 casos, las víctimas se encuentran en situación de peligro, es decir en situaciones en las que, el acoso sexual, el Bullying, las amenazas contra la integridad y la discriminación están presentes en el contexto de la víctima que denuncia ante el Ministerio.
7. Los temas de violencia de género denunciados ante el Ministerio para el periodo señalado se registraron en alrededor de **12 disciplinas deportivas**, presentándose más casos de denuncias en **Softbol** con un 15,38% (2 casos), y **Ajedrez, Arquería, Atletismo, Bolos, Ciclismo, Fútbol, Gimnasia, Judo, Natación, Pesas, y Voleibol** cada una con un caso.
8. Se realizaron 22 transferencias internas de los casos a la 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 realizó el traslado de 2 denuncias, por competencia externa a la Fiscalía General de la Nación, en 4 de los casos los denunciantes ya habían instaurado denuncia ante FGN, y 7 casos no aplican para realizar traslado a autoridades como la FGN.
10. Un dato importante que hay que destacar frente a los casos atendidos por el Ministerio, es que el 93,33% (**14 víctimas**) **son mujeres**, y un 6,67% (**1 víctima**) **es hombre**.
11. En cuanto a los implicados/investigados por ejercer casos de violencia de género para el tercer trimestre del año 2023 el **100% de ellos son hombres**.

## **11. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.**

El GIT de Servicio Integral al Ciudadano en este trimestre no participó en estrategias de relacionamiento con la ciudadanía.

## **12. Recomendaciones**

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

Para el periodo reportado, hay un registro de recomendación que ingresó como PQRSD a la entidad.

Radicado: Ver documento 2024ER0025669

*(...)REVOCACIÓN DIRECTA contra la resolución 0705 del 20 de agosto de 2024 del Ministerio del Deporte, por la cual se establecen requisitos para pertenecer a los órganos de administración y Comisiones Técnica y de Juzgamiento de los organismos del Sistema Nacional del Deporte, dictada en concordancia con disposiciones de la constitución, de la ley y del Plan Nacional de Capacitación del Decreto 1228 de 1995 que establece que, Coldeportes ofrecerá cursos de administración deportiva a los miembros de administración, juzgamiento y técnico de los organismos deportivos, que esta capacitación puede ser atendida por organismos especializados y, que este requisito es indispensable para ser elegido en esos órganos (...)*

### **12.2. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.**

Para el periodo reportado, hay un registro de recomendación que ingresó como PQRSD a la entidad. Mencionado en el punto anterior.

Radicado: Ver documento 2024ER0025669

De otra parte, la ciudadanía sigue manifestado su descontento ante la imposibilidad de ser atendido por las dependencias del Ministerio a través de las extensiones telefónicas. Desde el GIT Servicio Integral al Ciudadano se promoverá la atención oportuna de las extensiones telefónicas en las distintas dependencias.

### **12.3. Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana**

Durante el tercer trimestre del año 2024, una 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.

### **12.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.**

En el periodo reportado no se recibieron recomendaciones de los ciudadanos. 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.

## **13. ¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?**

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

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

## Informe de gestión GIT Servicio Integral al Ciudadano Tercer Trimestre 2024

Tabla 15 Revisión y elaboración de cada uno de los informes según su competencia.

<b>Revisó</b>	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / Coordinadora GIT Servicio Integral al Ciudadano
<b>Elaboró</b>	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