



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. Clasificación de las peticiones	5
3. Indicadores del proceso de servicio integral al ciudadano durante el cuarto trimestre 2024. ..	7
4. Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.....	8
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.....	20
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO - GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.	21
5.1. Seguimiento a peticiones de información.	21
5.2. Indicadores niveles de atención en la entidad.	22
5.3. Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud.	23
6.1. Indicador de percepción de calidad de los canales de atención.....	26
6.2. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.....	28
6.2.1. Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana:	28
6.3 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:.....	29
7. MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.....	30
7.1 Indicador de percepción de calidad en el servicio	30
8. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	32
8.1. Estado de avance del indicador: 100%.....	32
9. Participación ciudadana incidente en la gestión pública en el Ministerio del Deporte.....	34
9.1. Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas.....	36
10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO	40
11. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.....	40
11.1. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.	40
11.2. Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública - GIT Servicio Integral al Ciudadano.....	41

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. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades:	44
11.4. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte	44
12. Articulación de estrategias nacionales de servicio al ciudadano.	46
13. Recomendaciones	46
13.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos)	46
13.2. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.	46
13.3. Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana	47
13.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	47
14. ¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS?	47

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, 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	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
	Correo electrónico.	nisilencioniviolenencia@mindeporte.gov.co Notijudiciales@mindeporte.gov.co controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co
	App Ventanilla Única Mindeporte.	Play Store

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. <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, página web: www.mindeporte.gov.co

Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(601) 4377030 Ext. 1193-1195
	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

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

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.

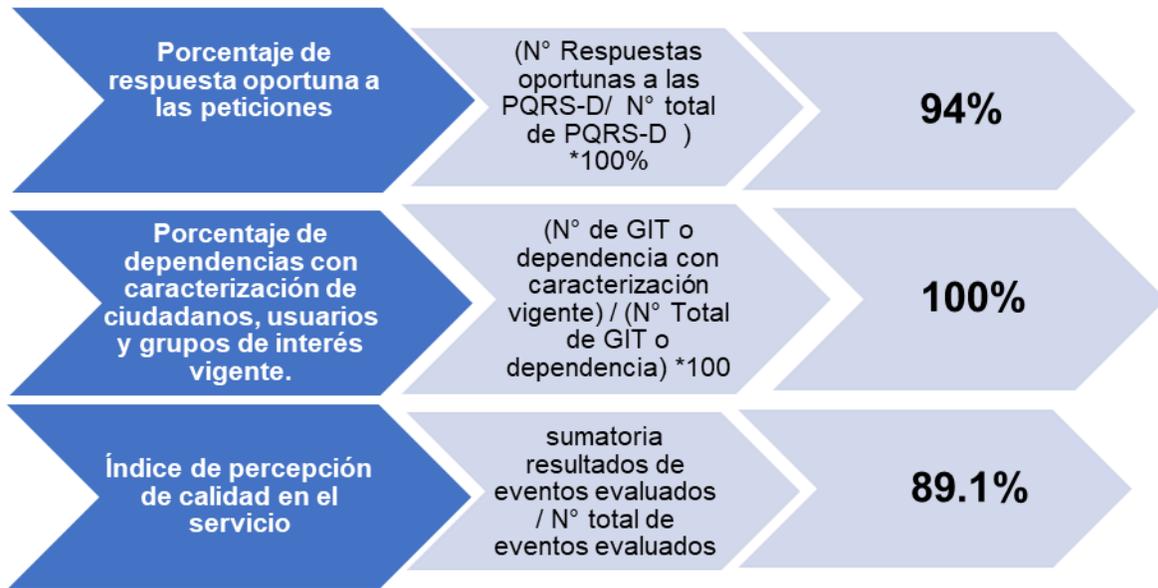
Categoría	Tipo de solicitud
Derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> • Petición • Consulta • Queja • Reclamo • Sugerencia y/o recomendación • Petición de Información, copias y/o expedientes • Petición de congresista • Petición gubernamental • Felicitación y/o reconocimiento • Reporte posible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

	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones • Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas • Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones • Otorgamiento personería jurídica a federaciones • Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales • Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales • Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales • Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales • Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos • Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones • Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones • Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales • Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales
Consultas de acceso a información pública	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de contrato • Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas) • Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas) • Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional) • Certificación Laboral (Exfuncionarios) • Otras certificaciones
Denuncias	<ul style="list-style-type: none"> • Denuncias. • Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte. • Denuncias por Corrupción.

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

Ministerio del Deporte
 Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747
 Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

Tabla 4 Indicadores del proceso GIT SIC.



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= 94% y 2023= 97%, lo que evidencia una disminución porcentual de (-3) puntos.

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 89.1% que comparado con el año 2023 el cual obtuvo un indicador del 94%, se observa una disminución de un (- 4.9) 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

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

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 06 de febrero del 2025.
- 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 octubre, noviembre y diciembre 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 06 de febrero del 2025 a las 02:22 p.m. se genera el reporte final de GESDOC, con el cual se estructura la información contenida en el presente numeral.

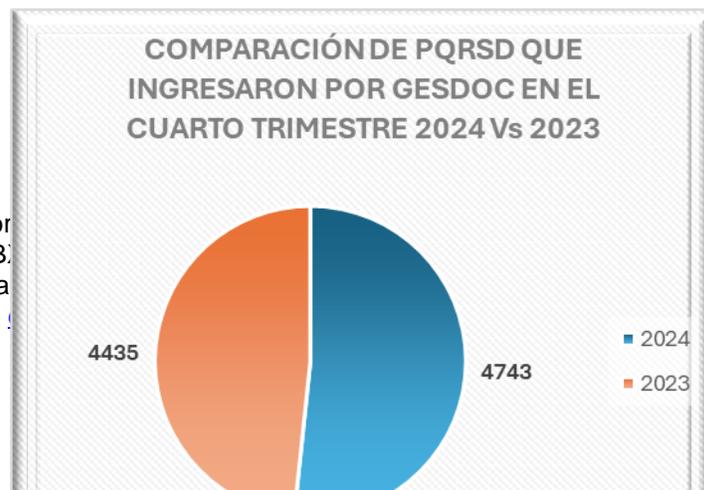
Por consiguiente, se consigna a continuación el comportamiento de las PQRSD distribuidas en los meses de octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2024 comparadas con el cuarto trimestre de la vigencia 2023.

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 cuarto trimestre de la vigencia 2024 ingresaron a través del sistema de Gestión Documental- GESDOC- **4.743** PQRSD; en comparación con el mismo periodo del año 2023 donde se recibieron 4.435 solicitudes y se registra un **crecimiento del 7%**. 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.

Cabe anotar que en la siguiente tabla se están sumando las consultas de información pública, a las cuales el sistema da respuesta de manera 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Cuarto trimestre 2024	%	Cuarto trimestre 2023	%	Diferencia	% de crecimiento
Consultas de información Pública- Solicitudes de respuesta automática	247	270	190	707	13%	5347	55%	-4640	-87%
Atención Presencial	11	6	5	22	0,4%	48	0%	-26	-54%
Chat	103	77	27	207	4%	146	1%	61	42%
Correo electrónico	1068	957	837	2862	53%	2453	25%	409	17%
gov.co	7	2		9	0%	5	0,05%	4	80%
Línea Conmutador	268	192	105	565	10%	322	3%	243	75%
Línea Directa	1			1	0%	6	0,06%	-5	-83%
Línea Gratuita	13	5	1	19	0%	85	1%	-66	-78%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

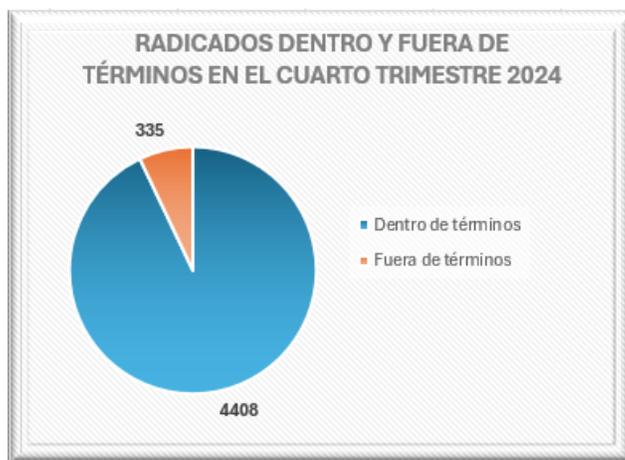
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	294	260	157	711	13%	827	8%	-116	-14%
Ventanilla Única de Radicación	120	144	83	347	6%	543	6%	-196	-36%
Total general	2132	1913	1405	5450	100%	9782	100%	-4332	-44%

- Se observa una disminución en el número de solicitudes que ingresaron a la entidad durante el año 2023 y la vigencia 2024= **(-44%) 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 en la vigencia 2024 son el correo electrónico con **2.862** radicados.
- En segundo lugar, se observa la Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones, como el canal que más solicitudes recibe, con **711** radicados.
- En tercer lugar, tenemos a la ventanilla Única de Radicación, con **347** 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 06-02-2025.

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 **69 solicitudes en trámite y 4647 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
100 DESPACHO DEL MINISTRO	171	30	201	85%
100 DESPACHO DEL MINISTRO	127	30	157	81%
101 GIT COMUNICACIONES	12		12	100%
102 GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	32		32	100%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	10		10	100%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	10		10	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

120 OFICINA JURÍDICA	49	2	51	96%
120 OFICINA JURÍDICA	49	2	51	96%
200 SECRETARÍA GENERAL	1368	17	1385	99%
200 SECRETARÍA GENERAL	2	2	4	50%
220 GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5		5	100%
230 GIT TALENTO HUMANO	54	9	63	86%
240 GIT TESORERÍA	105		105	100%
250 GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	947	4	951	99,6%
260 GIT TICS	19		19	100%
270 GIT CONTRATACIÓN	229	2	231	99%
308 GIT GESTION CONTABLE	7		7	100%
310 - DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	733	96	829	88%
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	178	35	213	84%
311 GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	142	17	159	89%
312 GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	46	6	52	88%
313 GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	66	2	68	97%
315 GIT TALENTO Y RESERVA	23		23	100%
316 GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	160	36	196	82%
317 GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	28		28	100%
343 GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	90		90	100%
320 - DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	680	91	771	88%
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO		4	4	0%
321 GIT RECREACIÓN	37	2	39	95%
322 GIT DEPORTE ESCOLAR	522	69	591	88%
323 GIT ACTIVIDAD FÍSICA	15	3	18	83%
324 GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	106	13	119	89%
330 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	786	1	787	100%
330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	49		49	100%
331 GIT DEPORTE PROFESIONAL	73		73	100%
332 GIT DEPORTE AFICIONADO	417		417	100%
333 GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	247	1	248	99,6%
340 - DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	363	38	401	91%
340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	32	2	34	94%
342 GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE	1		1	100%
344 GIT INFRAESTRUCTURA	330	36	366	90%
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	160	51	211	76%

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

300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	117	47	164	71%
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	43	4	47	91%
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	58	9	67	87%
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	49	9	58	84%
131 GIT PLANEACION Y GESTION	9		9	100%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	30		30	100%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	30		30	100%
Total general	4408	335	4743	93%
Total Consultas de Información Pública	707	0	707	100%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	32	0	32	100%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	675	0	675	100%
TOTAL GENERAL	5115	335	5450	94%

Se observa en la tabla anterior, que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones es del **(94%)** y que comparado con el resultado para la vigencia 2023 que fue de un **(97%)** se evidencia una disminución de (-3) 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, OFICINA JURÍDICA, GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GIT TESORERÍA, GIT TICS, GIT GESTION CONTABLE, GIT TALENTO Y RESERVA, GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL, GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO, DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, GIT DEPORTE PROFESIONAL, GIT DEPORTE AFICIONADO, GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS, GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE, GIT PLANEACION Y GESTION, OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.

Adicionalmente en un trabajo en equipo con el GIT de Talento Humano, se han llevado a cabo 4 capacitaciones en lo corrido del año, dos por semestre, 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total 2024	Total 2023	Diferencia	% de Crecimiento
Consultas de acceso a información pública	7	11	4	22	4	18	450%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	2	4		6	1	5	500%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	5	7	4	16	3	13	433%
Denuncias	31	19	23	73	58	15	26%
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	15	10	11	36	32	4	13%
Denuncias en general	7	5	8	20	24	-4	-17%
Denuncias por Corrupción	9	4	4	17	2	15	750%

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

Derecho de Petición	1675	1508	1018	4201	3784	417	11%
Consulta	154	108	48	310	107	203	190%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	10	1		11	3	8	267%
Petición	1141	1131	824	3096	2683	413	15%
Petición de congresista	14	16	5	35	44	-9	-20%
Petición de Información, copias y/o expedientes	204	113	49	366	795	-429	-54%
Petición gubernamental	3	7	1	11	10	1	10%
Queja	78	69	41	188	130	58	45%
Reclamo	2	5	3	10	7	3	43%
Sugerencia y/o recomendación	2			2	4	-2	-50%
Felicitación	0	0	0		1	-1	-100%
Traslado por competencia	67	58	47	172	0	172	0%
Servicios	2	1		3	6	-3	-50%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	2	1		3	2	1	50%
Actividades de educación y prevención antidopaje			1	1	1	0	0%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	2	3	2	7	3	4	133%

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 Certificación	77	46	143	266	223	43	19%
Certificación de contrato	23	33	118	174	149	25	17%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	0	0	0	0	3	-3	-100%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	45	7	14	66	46	20	43%
Certificación Laboral (Ex funcionarios)	2	4	1	7	8	-1	-13%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	2			2	7	-5	-71%
Otras certificaciones	5	2	10	17	10	7	70%
Trámites	16	12	10	38	359	-321	-89%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	4			4	52	-48	-92%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	20	15	11	46	3	43	1433%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como		1	2	3	5	-2	-40%

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

Corporaciones y Asociaciones							
Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas	32	11		43	86	-43	-50%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	3	3	1	7	47	-40	-85%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos			1	1	5	-4	-80%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1			1	5	-4	-80%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales			1	1	2	-1	-50%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como	1	2	1	4	3	1	33%

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

Asociaciones o Corporaciones							
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	28	15	7	50	130	-80	-62%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	1	8		9	20	-11	-55%
Inscripción Reformas Estatutarias de federaciones Deportivas y Clunes profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	0	0	0	0	0	0	0%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	0	0	0	0	1	-1	-100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas	0	0		0	0	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

Otorgamiento Personería Jurídica a federaciones	0	0	0	0	0	0	0%
Total	1885	1643	1215	4743	4435	308	7%
Consultas de acceso a información pública	245	272	190	707	5347	-4640	-87%
Total General	2130	1915	1405	5450	9782	-4332	-44%

- El derecho de petición con mayor registro en el periodo es la petición general con **3096** radicados, seguido de la Petición de Información, copias y/o expedientes con **366** radicados.
- La certificación más solicitada es la certificación de contrato con **174** radicados.
- El trámite más solicitado es Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales con 50 solicitudes.
- Las denuncias más frecuentes son denuncias las de Violencia basada en género en el Deporte con 36 radicados.
- Las Consultas de acceso a la información pública que son solicitudes automatizadas, para la vigencia **2024** se realizaron **707** solicitudes, que comparado con la vigencia **2023** donde se solicitaron **5347** se observa una disminución del **(-87%)**.
Para este trimestre se observa que la consulta más realizada es el certificado de existencia y representación legal con **675** 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.

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

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	366
Traslados por competencias a otras entidades	15
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	4,47 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	7

* El tiempo promedio se obtiene de la diferencia entre la sumatoria total del tiempo de respuesta de peticiones que arroja el sistema GESDOC (**3.473**) y el número total de “días” = (**1.736**). Luego este resultado, que corresponde a (**1.737 días**), se divide sobre el número total de peticiones de información que es **366**, y esto da como resultado un promedio en días de **4,47 días**.

** **En este trimestre, no se negó la información. Todas las peticiones de información fueron resueltas de fondo, conforme al registro que arroja GESDOC.**

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 06 de febrero de 2025.**

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 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: 1.521 peticiones, desagregadas así: Durante este trimestre, se tramitaron **707 solicitudes- consultas con respuesta automáticas**, **814** 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): **140peticiones**.

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: $((1521+140) / 4743) * 100 = 35.02\%$.

Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención: 3.082 peticiones.

Indicador:64.98%. Este resultado es de la diferencia entre el total de peticiones, que es 4.743, respecto al total de peticiones del primer y segundo nivel, que es 1.661, lo cual arroja como resultado 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
Peticiones en el periodo	4.743
1er nivel de atención	1521
<ul style="list-style-type: none"> solicitudes totalmente en línea (automatizados) <i>Véase Tabla 8. Trámite y OPA totalmente en línea.</i> 	707
<ul style="list-style-type: none"> canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla 5) 	814
2do nivel de atención	140
3er nivel de atención	3082
Indicador de niveles de atención 1 y 2*	35.02%
Indicador de niveles de atención 3	64.98%

5.3. 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= 7.34 días.

Total de radicados fuera de términos a cierre del cuarto trimestre= 335

Sumatoria de los días= 7.099

Tiempo de respuesta: 4.639

Para determinar los días de retraso total en el trimestre, se toman 2 columnas de la base de datos automática de GESDOC/PQRSD donde se restan: valor total de la columna días de respuesta (7.099) del valor total de la columna días asignados para dar respuesta al peticionario (4.639) y este valor resultante que es (2.460), se divide sobre el número total de radicados fuera de término durante el trimestre que es (335). El indicador de días de retraso para dar respuesta a una solicitud es: 7.34 días.

Esta resta se lleva a cabo, ya que la base automática que se descarga del Sistema de Gestión Documental- GESDOC-, no arroja este resultado y se realiza de manera manual en una hoja de Excel.

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

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

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:

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	Total	%	La claridad en la respuesta dada a su solicitud	Total	%
Excelente	19	47.5%	Excelente	17	42.5%
Bueno	7	17.5%	Bueno	10	25%
Regular	8	20%	Regular	6	15%

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

Malo	6	15%	Malo	7	17.5%
Total general	40	100%	Total general	40	100%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	Total	%	Facilidad de acceso al canal de atención	Total	%
Excelente	18	45%	Excelente	19	47.5%
Bueno	10	25%	Bueno	10	25%
Regular	7	17.5%	Regular	6	15%
Malo	5	12.5%	Malo	5	12.5%
Total general	40	100%	Total general	40	100%

ATRIBUTO	% Percepción Positiva	% Percepción negativa
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	65 %	35%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	67.5%	32.5%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	70%	30%
Facilidad de acceso al canal de atención	72.5%	27.5%
Percepción General	68.75%	31.25%

Observaciones:

Los resultados obtenidos reflejan una percepción positiva en relación con la atención recibida. En particular, el conocimiento y dominio del tema por parte de la persona que atendió la solicitud alcanzó un 65% de percepción positiva, lo que indica que la mayoría de los ciudadanos confían en la competencia de quienes atienden sus solicitudes. La claridad en las respuestas también se valora positivamente, con un 67.5%, lo que sugiere que las explicaciones brindadas son generalmente comprensibles.

La precisión en las respuestas es aún más destacada, con un 70% de percepción positiva, lo que indica que los ciudadanos consideran que las respuestas fueron relevantes y adecuadas a sus solicitudes. Además, la facilidad de acceso al canal

de atención también obtuvo un 72.5% de percepción positiva, lo que sugiere que los ciudadanos encuentran accesibles los medios de contacto disponibles.

En términos generales, la percepción general se sitúa en un 68.75% positiva, lo que es un indicador alentador del desempeño del servicio. Sin embargo, es importante considerar el 31.25% de percepción negativa, lo que indica la necesidad de optimizar los canales de atención para mejorar la experiencia del ciudadano. En general, los resultados muestran que el servicio cumple con las expectativas en gran medida, pero aún existen áreas de mejora para garantizar una atención más eficiente y satisfactoria.

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

El indicador de percepción de la calidad de los canales de atención (como el chat, la línea conmutadora y la atención presencial), para este periodo, tras realizar una estrategia de envío de la encuesta por medio del correo electrónico arrojado por la base de GESDOC a los ciudadanos alii registrados, presentó la siguiente muestra para ser tomada en cuenta en el análisis, de la siguiente manera.

Según su experiencia y percepción, evalúe cada uno de los componentes que se mencionan a continuación en los canales de atención (chat-ChatBot y Teléfono).

¿Considera usted que la información que le hemos brindado está suficientemente explicada y redactada en un lenguaje sencillo de comprender para resolver su solicitud?	Total	%	¿Considera usted que la información proporcionada es completa, y suficiente para resolver su solicitud?	Total	%
Muy buena	5	45.5%	Muy buena	6	54.5%
Buena	4	36.4%	Buena	3	27.3%
Mala	1	9.1%	Mala	1	9.1%
Muy Mala	1	9.1%	Muy Mala	1	9.1%
Total general	11	100%	Total general	11	100%
¿Cómo calificaría la actitud y disposición del	Total	%	¿Cómo calificaría la facilidad para encontrar y	Total	%

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

profesional que lo atendió durante su solicitud ?			acceder rápidamente a la información que necesitaba?		
Muy buena	6	54.5%	Muy buena	4	36.4%
Buena	4	36.4%	Buena	5	45.5%
Mala	1	9.1%	Mala	1	
Muy Mala	0	0	Muy Mala	1	9.1%
Total general	11	100%	Total general	11	100%

A la pregunta ¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?

A la pregunta Según su criterio, mencione sus recomendaciones:

Mencione sus recomendaciones.
Procesos automáticos para descargar certificados de contratistas.
Que las personas sean más amables y que tengan un poco más de paciencia
Los tiempos de respuesta son pésimos y comunicarse a la extensión de una persona en su entidad, no funciona ya que no responden y por último, pues se corta la llamada.
Remitir resolución final de peticiones
Mi recomendación es atender bien a los clientes
Que me puedan invitar a Bogotá a participar en diferentes escenarios o espacios
Recibí un correo electrónico para el voluntariado de los JJ NN Juveniles del Eje Cafetero, para una reunión a la cual asistí de manera virtual, tuve dudas no las respondieron. Nunca supe si era apta o no para prestar mis servicios como voluntaria. Considerando mi experiencia y estudios en discapacidad.
Gracias

Observaciones:

Los resultados reflejan una percepción mayormente positiva sobre la información proporcionada y la atención brindada. En términos de claridad y redacción, el 81.9% de los encuestados considera que la información fue "Muy buena" o "Buena", lo que indica que, en general, es comprensible y adecuada para resolver sus solicitudes. Sin embargo, un 18.2% la califica como "Mala" o "Muy mala", lo que sugiere oportunidades de mejora en la simplificación y presentación de la información.

Respecto a la suficiencia de la información, el 81.8% de los participantes la considera "Muy buena" o "Buena", mientras que un 18.2% la percibe como insuficiente, lo que resalta la necesidad de optimizar la completitud y precisión de los datos entregados.

En cuanto a la actitud del profesional que atendió las solicitudes, el 90.9% de los encuestados la califica positivamente, lo que indica un alto nivel de satisfacción en la atención recibida.

Por otro lado, la facilidad para encontrar la información obtuvo una valoración algo menor, con un 81.9% de respuestas positivas y un 18.2% de calificaciones negativas. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los usuarios encuentra la información sin inconvenientes, existen áreas en las que se podría mejorar el acceso y disponibilidad de los recursos.

En general, los resultados reflejan una percepción positiva, aunque se identifican aspectos a fortalecer para mejorar la claridad, suficiencia y accesibilidad de la información proporcionada.

6.2. Resultados de la encuesta de trámites y servicios.

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

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

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

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	Total	%	La claridad en la respuesta dada a su solicitud	Total	%
Excelente	4	57.14%	Excelente	4	57.14%
Bueno	0	-	Bueno	0	-
Regular	3	42.85%	Regular	0	-
Malo	0	-	Malo	3	42.85%
Total general	7	100%	Total general	7	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

La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	Total	%	Facilidad de acceso al canal de atención	Total	%
Excelente	4	57.14%	Excelente	4	57.14 %
Bueno	0	-	Bueno	0	-
Regular	3	42.85%	Regular	0	-
Malo	0	-	Malo	3	42.85 %
Total general	7	100%	Total general	7	100%

Observaciones:

Los resultados muestran una percepción dividida en cuanto a la calidad de la atención recibida. Si bien el 57.14 % de los encuestados calificó como "Excelente" el conocimiento y dominio del tema del personal, la claridad y precisión de las respuestas, así como la facilidad de acceso al canal de atención, también recibieron la misma valoración en el mismo porcentaje. Sin embargo, se evidencia una oportunidad de mejora, ya que un 42.85 % de los encuestados calificó estos atributos como "Regular" en el caso del conocimiento y precisión de las respuestas, y como "Malo" en cuanto a la claridad y el acceso al canal de atención. Esto indica la necesidad de fortalecer la calidad en la comunicación y accesibilidad del servicio para mejorar la experiencia del usuario.

6.3 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:

Costos asumidos durante la solicitud	Número de Personas
Ningún costo	3
Total General	3

Observaciones:

Para el cuarto trimestre de 2024 se evidencia que los trámites a nivel general no están generando costos.

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

7.1 Indicador de percepción de calidad en el servicio

En el cuarto trimestre del 2024 se recibieron (11) solicitudes 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.

89.1%
Percepción +

Se realizaron 11 estudios de medición de percepción de calidad.

Trimestre	#	Eventos evaluados	Área que realiza el evento	Lugar	Mes	Estado del informe	Índice de percepción de calidad en el servicio	Encuestas realizadas	Número de personas asignadas
Cuarto trimestre	1	Congreso Empresarial del Deporte	IVC	Bogotá	Octubre	publicado	96%	91	1
	2	XXII Juegos de la Función Pública	Deporte Social Comunitario	Bogotá	Octubre	Publicado	94%	396	1
	3	Informe de percepción de la calidad - encuesta primer semestre 2024 GIT TICS.	GIT TICS	Bogotá	Noviembre	Publicado	89%	78	1
	4	Informe de percepción de la calidad - primer semestre	GIT Comunicaciones	Bogotá	Noviembre	Publicado	63%	56	1

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

	2024 GIT Comunicaciones.							
5	Informe percepción externa comunicaciones 2024	GIT Comunicaciones	Bogotá	Octubre	Publicado		165	1
6	Evento Rendición de cuentas 2023-2024	GIT SIC	Bogotá	Noviembre	Publicado	97%	65	1
7	I Juegos Nacionales Juveniles Sector Olímpico y Paralímpico	GIT Juegos y Eventos	Eje Cafetero - Bucaramanga	Noviembre	Publicado	89%	281	1
8	Taller de Actividad Física dirigida grupal Sincelejo 2024	GIT Actividad Física	Sincelejo	Noviembre	Publicado	99%	49	1
9	Final Nacional Juegos Interscholásticos 2024	GIT Deporte Escolar	Bogotá	Diciembre	Publicado	87%	199	1
10	Informe de Percepción de la Calidad Encuesta segundo semestre 2024 TICS	GIT TICS	Bogotá	Diciembre	Publicado	90%	95	1
11	Informe de Percepción de la Calidad Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunes	GIT Deporte Social Comunitario	Valledupar -Yopal-Ibagué	Diciembre	Publicado	87%	76	1
Total de eventos	11	Sumatoria de los resultados de las mediciones:				89,1%	1551	

Observaciones:

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

Se concluye que durante el cuarto trimestre se evaluaron un total de 11 eventos organizados por distintas áreas, con un índice de percepción de calidad en el servicio promedio del **89,1%**. Esto refleja un alto nivel de satisfacción por parte de los participantes y encuestados.

Los eventos con mejor calificación fueron el **Taller de Actividad Física Dirigida Grupal Sincelejo 2024** con un **99%**, seguido por la **Rendición de Cuentas 2023-2024** con **97%** y el **Congreso Empresarial del Deporte** con **96%**.

En total, se recopilaron **1.551 encuestas**, lo que demuestra un amplio nivel de participación y representatividad en la evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos. Estos resultados permiten identificar fortalezas y áreas de oportunidad para optimizar la planificación y ejecución de futuros eventos.

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 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 10 Informes de caracterización presentados al GIT SIC

DEPENDENCIA	GIT	ENTREGADO
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
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	Talento y Reserva	x
	Deporte Profesional	x
	Deporte Aficionado	x
Dirección de Recursos y herramientas del Sistema	Actuaciones Administrativas	x
	Centro de Alto Rendimiento	x
Oficina Asesora Jurídica	Infraestructura	X
	Oficina Asesora Jurídica	x
Control Interno Disciplinario	Control Interno Disciplinario	x
Secretaría General	Contratación	x
	Gestión Administrativa	x
	Gestión contable	x
	Gestión Financiera y Presupuestal	x
	Tesorería	x
	Talento Humano	x
	Servicio Integral al Ciudadano	x
TICS	x	

DEPENDENCIA	GIT	ENTREGADO
Despacho	Comunicaciones	x
	ONAD	x
Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	x
TOTAL		29

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.

9. 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 cuarto trimestre del año 2024 se lograron los siguientes avances:

Se actualizó las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas en su versión VI. 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 dialogo con la entidad.

Se avanzó en el proceso de activación del nodo de rendición de cuentas del Ministerio del Deporte logrando la definición, con el apoyo técnico y asesoramiento de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas –SNRdC, de la temática. Se eligió para continuar con el proceso y de ocho propuestas remitidas, la de “**Juegos Intercolegiados nacionales**”. Quedo pendiente para inicio de 2025 algunas modificaciones sugerías por el DAFP a la ficha técnica.

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>

Se realizó la promoción del curso de participación ciudadana y rendición de cuentas del Ministerio del Deporte y hasta el 27 de diciembre del año 2024 se tuvieron los siguientes resultados: matriculados 545 personas, aprobados 230 y certificados 177.

Se resalta como ejercicio de participación ciudadana en el marco del control social la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas la cual se llevó a cabo el 5 de noviembre de 2024 con participación presencial de 250 personas y con Usuarios simultáneos durante la emisión por YouTube de 125 pico / 107 promedio. En total fueron 102 preguntas presentadas por la ciudadanía en el marco de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas, por el forms dispuesto por el Ministerio del Deporte. Durante la audiencia se dio respuesta a 12 de estas, los restantes fueron radicadas en el sistema de gestión documental (GESDOC) Ver Informe de Acciones de la Audiencia

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

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

Indicador: (N° de ejercicios de participación ciudadana desarrollados) / (N° de ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia) * 100

-Avance cuarto trimestre: 48%

-Avance acumulado:76%

-Descripción del avance: De los 33 ejercicios de participación programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024 versión VI, al cuarto trimestre se acumuló una ejecución de 25 ejercicios para llegar así al **76%**. La realización de los ejercicios se vio afectada por la ejecución en las áreas misionales de los programas y proyectos a cargo.

Además, se debe mencionar que el porcentaje de participación ciudadana incidente se encuentra en un **75%** 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. 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 2024	No. Total de comentarios Recibidos	No. Total de comentarios incidentes
1 TRIMESTRE	12%	4	4	33	140	74

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

2 TRIMESTRE	6%	2	2	33	1716	1648
3 TRIMESTRE	9%	7	3	33	3413	2564
4 TRIMESTRE	48%	20	16	33	852	334
TOTAL ACUMULADO	76%	33	25	33	6121	4620

Los ejercicios ejecutados en el cuarto trimestre se enuncian a continuación:

Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Tipo de ejercicio de participación
Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano	4	Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas del Ministerio del Deporte 2023-2024	Control y rendición de cuentas.
	5	Consulta Ciudadana Aportes a la Estrategia de Participación Ciudadana 2025	Definición de planes de la entidad.
	6	Consulta Ciudadana Actividades de Rendición de Cuentas de Grupos de Trabajo 2025: Transparencia y Participación Ciudadana	Control y rendición de cuentas.
	7	Consulta Ciudadana para formulación de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2025	Definición de planes de la entidad.

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/ Grupo Interno de Trabajo Deporte Rendimiento Paralímpico	8	Mesas de trabajo para formular los recursos para el sector paralímpico 2025	Definición de Proyectos de Inversión
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/ Grupo Interno de Trabajo Deporte Rendimiento Convencional	9	Mesas de trabajo para formular los recursos para el sector convencional 2025	Definición de Proyectos de Inversión
Oficina Asesora de Planeación	20	Consulta Ciudadana para la construcción del Plan de Acción Institucional 2025	Definición de planes de la entidad.
Oficina Asesora Jurídica	21	Consulta pública proyecto de la Agenda Regulatoria del Ministerio del Deporte prevista para el 2025.	Construcción de normatividad.
Despacho de la Ministra del Deporte	23	Poder Voluntario	Solución de problemas.
Oficina Asesora de Planeación	25	Consulta Ciudadana Proyecto de la Nueva ley del Deporte, la Recreación y Actividad Física	Construcción de normatividad.
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/ Centro de Ciencias del Deporte CCD	28	Consulta ciudadana para la racionalización de la OPA Capacitación y/o visita al centro de ciencias del deporte	Establecimiento o modificación de trámites y servicios.
Oficina Asesora Jurídica	29	Consulta pública proyecto de decreto "Por el cual se crea, reglamenta e implementa el Fondo Cuenta del Ministerio del Deporte".	Construcción de normatividad.

Oficina Asesora Jurídica	30	Consulta pública proyecto de Decreto "Por medio del cual se deroga el Decreto 1622 del 2022 y se adiciona la Parte 17 del Libro 2 del Decreto 1085 de 2015"	Construcción de normatividad.
Dirección de Inspección, Vigilancia y Control	31	Consulta ciudadana para la evaluación de los requisitos racionalizados de la circular 003 del 2017	Establecimiento o modificación de trámites y servicios.
Oficina Asesora de Planeación	32	Consulta Ciudadana: Encuesta de Diagnóstico que permita establecer los temas o problemáticas institucionales que requieran colaboración e innovación abierta con la participación ciudadana.	Innovación Social.
Oficina Asesora Jurídica	33	Consulta pública Proyecto de Decreto "Por medio del cual se crea, adopta e implementa el Sistema Único de Información del Sistema Nacional Deporte"	Construcción de normatividad.

En total han participado 5723 ciudadanos de los cuales el 3% son comunidades campesinas, el 7% 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 acumulando el cuarto trimestre del año 2024 tiene una discapacidad física y/o visual:

La población más activa en los diálogos con la entidad es la adulta con un 42% del total de la población, seguido de los jóvenes con un 10% y los adultos mayores con un 4%.

En cuanto a la orientación sexual, se encontró que solo el 2% se identifica dentro de alguna orientación sexual diversa y el 49% de la población se identifica como persona heterosexual.

10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

Durante las 4 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 cuarto trimestre del año 2024, 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.

Las acciones se enfocaron en el fortalecimiento de los mecanismos de acceso a la información, la actualización de la Matriz de Información de Transparencia Activa (ITA), la optimización de la accesibilidad de la información pública, la promoción de la cultura de transparencia y el cumplimiento normativo, garantizando el derecho fundamental de los ciudadanos a acceder a la información pública de manera clara, apropiada y accesible.

Actividades realizadas

- **Revisión de Requerimientos de la Matriz ITA**

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y las directrices del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), se llevaron a cabo mesas de trabajo con la Oficina de Control Interno y los enlaces de las dependencias para identificar y corregir inconsistencias en la publicación de información.

Se verificó que la información mínima obligatoria estuviera publicada y actualizada en la sede electrónica, asegurando su accesibilidad a la ciudadanía.

Se realizó seguimiento permanente para garantizar la actualización continua de la información, fortaleciendo la rendición de cuentas y el control social.

- **Planeación Estratégica**

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, se ejecutó el plan de trabajo proyectado para el año 2024, asegurando la accesibilidad de la información pública, conforme a los principios de transparencia establecidos en la ley.

Se planteó un cronograma de actualización de la información en la sede electrónica, en coordinación con el GIT de Comunicaciones.

Se realizaron mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación para garantizar la integración de la política de transparencia en los planes institucionales y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

- **Promoción de la Transparencia**

Se ejecutaron estrategias de divulgación para fomentar la transparencia y facilitar el acceso a la información pública:

- Optimización de la ventanilla virtual para mejorar la comprensión y accesibilidad de la información.
- Actualización de la pestaña "Denuncias por Corrupción" en la sede electrónica, fortaleciendo los mecanismos de reporte y garantizando que las denuncias sean gestionadas de acuerdo con los protocolos establecidos en la guía de trámite interno.
- Ubicación de la Carta de Trato Digno en carteleras físicas de la entidad, reforzando el compromiso institucional con el respeto y la atención adecuada a los ciudadanos.
- Mejoras en la sede electrónica, asegurando que la información publicada sea clara y veraz.
- Se fortaleció la implementación de la política de transparencia y acceso a la información pública entre nuestros funcionarios y contratistas,
- Se incentivo 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.
- Se refuerzo 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.

Estas acciones garantizan el cumplimiento de los principios de transparencia activa y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública.

- **Seguimiento de Normativas**

Se realizó un monitoreo permanente para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de transparencia y acceso a la información.

Entre las acciones desarrolladas destacan:

- Se gestionó la actualización de la política de tratamiento de datos personales, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y su reglamentación.
- Proyección y ajuste del procedimiento de Transparencia y acceso a la información pública en el Ministerio del Deporte.
- Proyección de la guía interna para la gestión de denuncias por actos de corrupción, optimizando el trámite interno y garantizando la protección de denunciantes.

- **Capacitación y Sensibilización**

Se realizó una capacitación dirigida a los enlaces de las dependencias para fortalecer sus competencias en la gestión de la información pública y acceso a la información en la aplicación de la Ley 1712 de 2014.

Los principales temas abordados en las capacitaciones fueron:

- Principios y excepciones del derecho de acceso a la información.
- Manejo y actualización de la Matriz ITA.
- Procedimientos para la respuesta a solicitudes de información pública.
- Protección de datos personales.
- Canales de denuncia y mecanismos de participación ciudadana.

- **Monitoreo y seguimiento**

Se logró 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 webmaster de la entidad para asegurar que la información fuera precisa, accesible y actualizada de acuerdo con los lineamientos establecidos.

- **Verificación de Accesibilidad**

Se gestionaron mejoras en la sede electrónica para garantizar que la información pública esté disponible en formatos accesibles para todos los ciudadanos en cumplimiento de los criterios de accesibilidad establecidos en la norma NTC 5854.

Entre las acciones realizadas se destacan:

- Revisión y ajuste de la accesibilidad digital en la sede electrónica, cumpliendo con los estándares de accesibilidad
- Optimización de los textos y lenguaje claro en la sede electrónica

Estos avances facilitaron la consulta de información pública y fortalecieron la inclusión de todos los ciudadanos en el ejercicio del derecho de acceso a la información.

11.3. 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.

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

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, octubre, noviembre y diciembre 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.

ESTADISTICAS DE LOS CASOS RECEPCIONADOS PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS, DESDE EL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2.024

1. Conforme al manual interno de atención de casos de violencias basadas en Género, para el 1 de octubre, al 31 de diciembre del año 2.024, se atendieron un **total de 6 casos**, donde se han identificado **11 víctimas**
2. De los 13 casos atendidos, 9 víctimas son **menores de edad** y 2 son víctimas mayores de 18 años.

3. Para este trimestre del año 2024, los 6 casos de Violencia se presentaron en **10 Departamentos: Cesar** 6 Víctimas, **Cundinamarca** 2 víctimas, seguido **Santander, Risaralda y Sucre** cada una con 1 víctimas por cada departamento
4. Los casos de VBG-D se presentaron en **4 Ciudades**, en las cuales el mayor número de víctimas se ubica en **Pueblo Bello** con 6 Víctimas, **Bogotá** con 2 Víctimas, **San Gil** 1 Víctima, **Sincelejo** 1 víctima, el caso del Departamento de **Risaralda** no registro Ciudad.
5. En cuanto a los **Canales** por los que se han recibido las denuncias de los casos 6 casos en el Centro de Contacto para el año 2.024 del 1 de octubre, al 31 de diciembre del año 2.024, tenemos 2 casos que se recibieron a través del **Correo electrónico**, 2 casos que se recibieron a través de la **Línea Nacional exclusiva de Violencias**, y 2 casos a través de nuestro sistema documental GESDOC.
6. En relación con los 6 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 4 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 **3 disciplinas deportivas, Natación** 2 víctimas, **Karate** 2 Víctimas, **Patinaje** 1 víctima, de las 6 víctimas restantes los hechos ocurrieron en **Juegos Intercolegiados**.
8. Se realizaron 7 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. De los 6 casos presentados no se realizó traslado por competencia externa a la Fiscalía General de la Nación, toda vez que en 4 de los casos los denunciados ya habían instaurado denuncia ante FGN, y 2 casos el denunciante no aportó información requerida por la Fiscalía General de Nación para establecer los hechos de tiempo modo y lugar.

10. Un dato importante que hay que destacar frente a los casos atendidos por el Ministerio entre el 1 de octubre al 31 de diciembre, es que las 11 **víctimas son mujeres**.
11. En cuanto a los implicados/investigados por ejercer casos de violencia de género para el cuarto trimestre del año 2024 el **100% de ellos son hombres**.

12. 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.

13. Recomendaciones

13.1. 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 (...)

13.2. 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.

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

Durante el cuarto trimestre del año 2024, 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.

13.4. 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.

14. ¿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.

- 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.
- 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 Cuarto Trimestre 2024

Tabla 11 Revisión y elaboración de cada uno de los informes según su competencia.

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