



INFORME DE GESTIÓN 2024



Todos somos servicio al ciudadano

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES	5
3.	INDICADORES ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2024	7
3.1.	Principales observaciones:.....	7
4.	RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES.....	8
4.1.	Estadísticas y resultados con relación a la gestión realizada con las solicitudes que ingresaron a la entidad.....	8
4.2.	Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento durante el año 2024.	8
4.3.	Distribución de solicitudes según el origen del documento durante el año 2024 y 2023.	9
4.4.	Distribución por tipo de petición y sus categorías ingresadas a través de la página WEB - Sistema de Gestión documental GESDOC.....	10
4.5.	Indicador de Respuesta Oportuna a Peticiones.....	13
4.6.	Peticiones por estado.	15
5.	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	16
6.	MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES... ..	17
6.1.	INDICADOR DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	19
6.2.	Resultados de la encuesta de trámites y servicios.....	22
	6.2.1. Trámites y servicios sobre los que se realizó retroalimentación ciudadana:	22
	6.2.2 Encuestas a los ciudadanos por los costos asumidos durante la solicitud de su trámite, OPA, Consultas de información pública o certificaciones realizada ante el Ministerio:	24
6.3.	MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	24
	6.3.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio	24
7.	GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE	27
8.	LENGUAJE CLARO	37
9.	VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL DEPORTE.	39
9.1.	ESTADO DE CASOS DESDE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2.024 EN EL CENTRO DE CONTACTO DE MINDEPORTE PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS	39
10.	RACIONALIZACION DE TRAMITES Y TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	40
11.	ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO 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

1. INTRODUCCIÓN

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

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

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>

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

Tabla 1 Canales de atención

	Página Web	
Virtuales	Ventanilla única virtual de radicación	www.mindeporte.gov.co
	Chat Servicio Integral al Ciudadano.	
	Chat atención denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte.	
	Foros	
	Correo electrónico.	
	contacto@mindeporte.gov.co	
	nisilencioniviolenencia@mindeporte.gov.co	
	Notijudiciales@mindeporte.gov.co	

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

Ministerio del Deporte

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

		controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co
	App Ventanilla Única Mindeporte.	Play Store
Telefónicos	Línea Gratuita Nacional	(57) 01 8000 910 237
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 601) 4377030 Ext. 1193-1195
	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

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

Tabla 2 Clasificación peticiones

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

Tabla 3 Tipos de petición y sus diferentes categorías.

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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

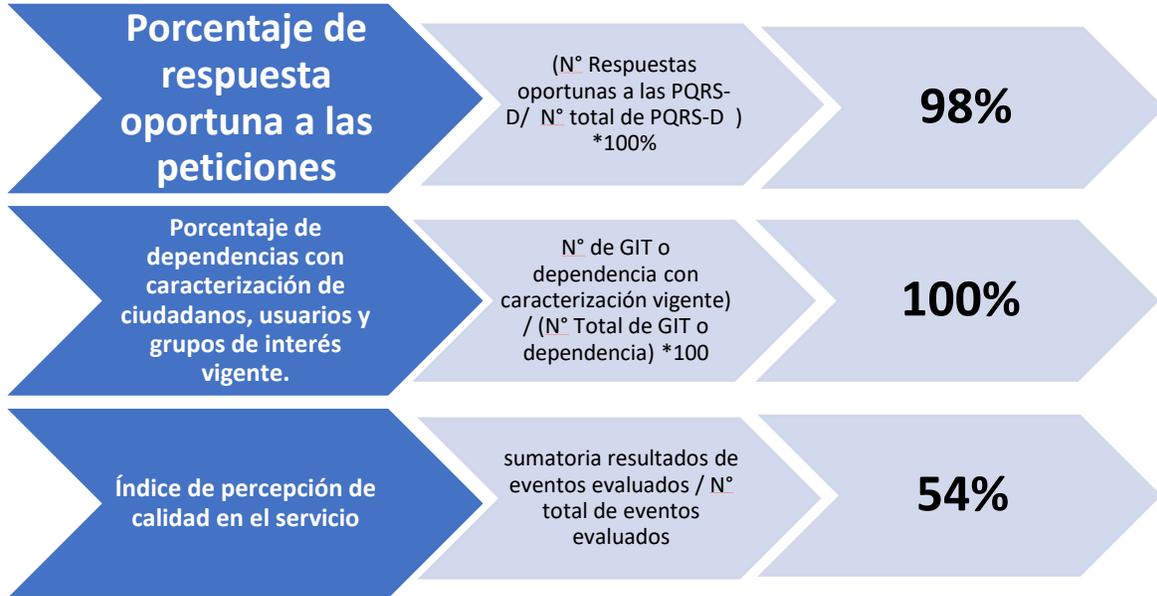
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

	<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 competencias o eventos internacionales oficiales • Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos • Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones • Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones • Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales • Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales
Consultas de acceso a información pública	<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 ESTRATÉGICOS SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO 2024

Tabla 4 Indicadores estratégicos



3.1. Principales observaciones:

- El indicador de **Respuesta oportuna a peticiones** en la vigencia 2024 es del **(98%)** incluyendo los trámites en línea, el cual presenta un crecimiento en 2 puntos porcentuales en comparación al indicador de la vigencia 2023.
- El indicador de **Medición de percepción de la calidad del año 2024 con un porcentaje del (54%)** frente al **(78%)** de la vigencia 2023.
- El indicador de **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés presenta un cumplimiento del 100%**. Con todos los ejercicios de caracterización completos por parte de cada uno los GIT que comprenden el Ministerio del Deporte.

4. RESULTADOS GESTIÓN DE PETICIONES.

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

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

- Se analiza la oportunidad en la respuesta conforme con lo establecido en la Ley 1755 del 2015.
- El insumo básico para emitir este informe es el reporte de PQRSD generado por el Sistema de Gestión Documental- GESDOC- en la opción: Radicación/ PQRDS, a través de base automática generada con corte al 28-02-2025.
- 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 la vigencia 2024, para que informaran el estado de las PQRSD que el sistema arrojaba fuera de términos con o sin respuesta.

Por consiguiente, se consigna a continuación el comportamiento de las PQRSD distribuidas en el año 2024 comparadas con la vigencia 2023 en algunos casos.

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

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

4.2. Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento durante el año 2024.

A continuación, se muestra el comportamiento durante el año 2024, con relación a todas las peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes canales de atención.

Tabla 5 Distribución de solicitudes por mes según el origen del documento 2024

Canales de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Atención Presencial	15	12	19	16	8	4	0	11	6	11	6	5	113
Chat	61	66	54	51	182	140	243	133	62	103	77	27	1199
Correo electrónico	789	953	925	919	973	993	1280	1397	1240	1067	958	835	12329
gov.co	0	0	2	2	1	3	2	1	9	7	2	0	29
Línea Conmutador	93	307	245	310	182	243	321	209	90	268	192	105	2565
Línea Directa	0	0	2	0	0	0	2	0	1	1	0	0	6
Línea Gratuita	0	0	0	0	5	0	0	0	2	13	5	1	26
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	625	395	276	343	288	307	358	477	416	294	260	157	4196
Ventanilla Única de	104	125	84	139	163	113	139	160	155	120	144	83	1529
Consultas de acceso a información pública respuesta automática	1363	1659	1932	2380	2517	2393	265	0	915	247	270	190	14131
Total general	3050	3517	3539	4160	4319	4196	2610	2388	2896	2131	1914	1403	36123

Fuente: Base automática GESDOC/PQRSD/28/02/2025

Se observa en la tabla anterior, que en el mes de mayo del 2024 se presentó la mayor cantidad de peticiones con 4.319 radicados.

Adicionalmente se puede observar que el mayor número de radicados en el año ingresaron por el canal de consulta de información pública con 14.131 radicados y en segundo lugar tenemos al canal de correo electrónico con 12.329 radicados.

A continuación, se muestra un comparativo entre el número de peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte en las vigencias 2024 y 2023, incluyendo la información sobre el trámite y la OPA² totalmente en línea realizados.

4.3. Distribución de solicitudes según el origen del documento durante el año 2024 y 2023.

A continuación, se presenta un comparativo entre las vigencias 2024-2023 frente a la distribución de solicitudes según el origen del documento, donde se observa que en la vigencia 2024 se obtuvo un crecimiento del 9% con relación a la vigencia anterior.

Tabla 6 Comparativo de distribución de peticiones por canal de recepción 2024-

Canales de Atención	2024	%	2023	%	Diferencia	% Crecimiento
Consultas de acceso a información pública respuesta automática	14131	39%	17019	51%	-2888	-17%
Correo electrónico	12329	34%	7169	22%	5160	72%
Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	4196	12%	3812	12%	384	10%
Ventanilla Única de Radicación	1529	4,2%	2176	7%	-647	-30%
Línea Conmutador	2565	7,1%	2127	6%	438	21%
Chat	1199	3,3%	525	2%	674	128%
Atención Presencial	113	0,3%	201	1%	-88	-44%

² Otros Procedimientos Administrativos

Línea Gratuita	26	0,1%	85	0%	-59	-69%
gov.co	29	0,1%	14	0%	15	107%
Línea Directa	6	0,0%	8	0%	-2	-25%
App Móvil Mindeporte	0	0,0%	1	0%	-1	-100%
Punto Interactivo	0	0,0%	0	0%	0	0%
Buzón	0	0,0%	0	0%	0	0%
Total general	36123	100%	33137	100%	2986	9%

Fuente: Base automática GESDOC/PQRS/28/02/2025

En General, del análisis comparativo en los años 2024 y 2023, basado en el informe publicado en la página WEB para el año 2023, se identifica que el canal de presentación de peticiones por correo electrónico **creció para la vigencia 2024 en 72%**.

Es importante resaltar que el **CHAT** de la entidad “Atlética” ha incrementado su uso llegando al **128%** para esta vigencia 2024.

La radicación de solicitudes de manera presencial disminuyó para esta vigencia 2024 en un (-30%) lo que permite evidenciar el fortalecimiento de los canales digitales.

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

En la siguiente tabla se presenta el número de solicitudes recibidas en la vigencia 2024, dónde se puede analizar la oportunidad según la clasificación por las diferentes categorías.

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

Oportunidad- tipos de solicitud y sus categorías	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
Consultas de acceso a información pública	46		46	100%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte	21		21	100%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	25		25	100%
Denuncias	189	4	193	98%
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	64		64	100%
Denuncias en general	88	4	92	96%
Denuncias por Corrupción	37		37	100%
Derecho de Petición	18142	687	18829	97%

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

Consulta	1694	11	1705	99%
Consulta de datos personales	2		2	100%
Corrección, actualización o supresión de datos personales	67	1	68	99%
Petición	12363	509	12872	96%
Petición de congresista	264	23	287	92%
Petición de Información, copias y/o expedientes	2516	89	2605	97%
Petición gubernamental	33	4	37	89%
Queja	606	13	619	98%
Reclamo	27		27	100%
Reporte posible conflicto de interés	5		5	100%
Sugerencia y/o recomendación	16	1	17	94%
Traslado por competencia	549	26	585	95%
Servicios	47	2	49	96%
Actividades de educación y prevención antidopaje	2		2	100%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	36	2	38	95%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	9		9	100%
Solicitud de Certificación	1950	27	1977	99%
Certificación de contrato	1039	13	1052	99%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	711	1	712	100%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	2		2	100%
Certificación Laboral (Exfuncionarios)	60	10	70	86%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	30		30	100%
Otras certificaciones	108	3	111	97%
Trámites	874	24	898	99,6%
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país	5		5	100%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	26		26	100%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	40		40	100%
Inscripción de Reformas Estatutarias de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	2		2	100%
Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas	221	17	238	93%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados como corporaciones o asociaciones	1		1	100%
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	3		3	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas	1		1	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales	1		1	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	71		71	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

Permiso a estudiantes para representar al país en competiciones o eventos internacionales oficiales	2		2	100%
Préstamo y/o Alquiler de escenarios deportivos	7		7	100%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	4		4	100%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	10		10	100%
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones	11		11	100%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	314	1	315	99,7%
Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	37		37	100%
Total	21248	744	21992	97%
Consultas de acceso a información pública respuesta automática	14131	0	14131	100%
Total General	35379	744	36123	98%

Fuente: Base automática GESDOC/PQRSD/28/02/2025

Se analiza, que el **derecho de petición** es la categoría que registra el mayor número de radicados para la vigencia 2024 con 18.829 peticiones. Está cifra en comparación con el año 2023, que registró un total de 12.767 peticiones, permite reflejar un porcentaje de **crecimiento del 47% en el número de peticiones recibidas en la entidad.**

En cuanto a oportunidad en la respuesta, se identifica que el tipo “Derecho de Petición” está en un 97% con 653 radicados por fuera de términos.

En un porcentaje muy bajo, encontramos la oportunidad en la respuesta frente a la Petición Gubernamental con un 89% y la solicitud de certificación laboral exfuncionarios con un 86%.

Como acción de mejora: Se brindarán capacitaciones a funcionarios y contratistas, durante la vigencia 2025 y se recalcará en las capacitaciones que frente a dudas o inquietudes comunicarse de manera oportuna con el GIT de Servicio Integral al Ciudadano para solucionar temas frente a cambios de tipología, ajuste de tiempos de respuesta, entre otros, pero en sí es un trabajo en equipo, dónde los responsables de los radicados deben tomar conciencia de la importancia de respetar los tiempos para dar respuesta a la ciudadanía en general.

4.5. Indicador de Respuesta Oportuna a Peticiones.

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

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

Tabla 8 Tabla Indicador de respuesta oportuna a peticiones

Direcciones/ GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% Oportunidad
100 - DESPACHO DEL MINISTRO	943	87	1030	92%
100 DESPACHO DEL MINISTRO	728	84	812	90%
101 GIT COMUNICACIONES	78	3	81	96%
102 GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	137		137	100%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	35	1	36	97%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	35	1	36	97%
120 OFICINA JURÍDICA	205	9	214	96%
120 OFICINA JURÍDICA	205	9	214	96%
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	183	23	206	89%
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	145	15	160	91%
131 GIT PLANEACION Y GESTION	9	2	11	82%
132 GIT DE SEGUIMIENTO	26	5	31	84%
133 GIT GIT GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	3	1	4	75%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	67	4	71	94%
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	67	4	71	94%
200 SECRETARÍA GENERAL	7307	99	7406	99%
200 SECRETARÍA GENERAL	18	7	25	72%
220 GIT GESTIÓN ADMINISTRATIVA	43	3	46	93%

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

230 GIT TALENTO HUMANO	262	57	319	82%
240 GIT TESORERÍA	999	1	1000	100%
250 GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	4462		4462	100%
260 GIT TICS	115	3	118	97%
270 GIT CONTRATACIÓN	1377	23	1400	98%
303 GIT GESTIÓN PRESUPUESTAL	3	3	6	50%
308 GIT GESTION CONTABLE	28	2	30	93%
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	468	45	513	91%
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	468	45	513	91%
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	3058	114	3172	96%
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	664	42	706	94%
311 GIT DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	636	34	670	95%
312 GIT DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	216	16	232	93%
313 GIT CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	289	2	291	99%
315 GIT TALENTO Y RESERVA	115	3	118	97%
316 GIT JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	509	10	519	98%
317 GIT DESARROLLO PSICOSOCIAL	202	7	209	97%
343 GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	427		427	100%
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	3702	108	3810	97%
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	223	40	263	85%
321 GIT RECREACIÓN	209	4	213	98%
322 GIT DEPORTE ESCOLAR	2632	46	2678	98%
323 GIT ACTIVIDAD FÍSICA	146		146	100%
324 GIT DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	492	18	510	96%
330 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	3601	6	3607	100%
330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	87		87	100%
331 GIT DEPORTE PROFESIONAL	315		315	100%
332 GIT DEPORTE AFICIONADO	2255	1	2256	99,96%
333 GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	944	5	949	99%
340 - DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	1679	248	1927	87%
340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	230	22	252	91%
342 GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE		1	1	0%
344 GIT INFRAESTRUCTURA	1449	225	1674	87%
Total	21248	744	21992	97%
Consultas de acceso a información pública respuesta automática	14131	0	14131	100%
Total General	35379	744	36123	98%

Fuente: Base automática GESDOC/PQRS/28/02/2025

Se observa en la tabla anterior, que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones para el año 2024 es del **(98%)** y que comparado con el resultado para la vigencia 2023 que fue de un **(96%)** se evidencia que mejoramos en (+2) puntos porcentuales.

Los GIT y oficinas que alcanzaron el 100% en respuesta oportuna a peticiones fueron: 102 GIT ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE, 131 GIT 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

PLANEACION Y GESTION, 240 GIT TESORERÍA 250 GIT SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO, 343 GIT CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO, 323 GIT ACTIVIDAD FÍSICA, 330 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, 331 GIT DEPORTE PROFESIONAL, 332 GIT DEPORTE AFICIONADO, 333 GIT ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS, 342 GIT LABORATORIO CONTROL AL DOPAJE.

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

4.6. Peticiones por estado.

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

Tabla 9 Peticiones por estado

Peticiones por estado	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	%
En trámite	0	95	95	0%
Cerrado	21248	649	21897	97%
Total general	21248	744	21992	97%
Consultas de acceso a información pública respuesta automática	14131	0	14131	100%
Total General	35379	744	36123	98%

Fuente: Base automática GESDOC/PQRS/28/02/2025

En cuanto a efectividad, el porcentaje de peticiones cerradas oportunamente (dentro de los términos de ley) para la vigencia 2024 es del 98%.

- Se observa que, de los radicados en trámite, tiene un alto número

5. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Durante este trimestre de la vigencia 2024, contamos con un indicador de caracterización del (100%), que comparado con el año 2023 se observa que se mantiene igual.

Todos los informes desarrollados con relación a la vigencia 2023 de cada uno de los GIT, se encuentran publicados en la página WEB del Ministerio del Deporte en el siguiente enlace:

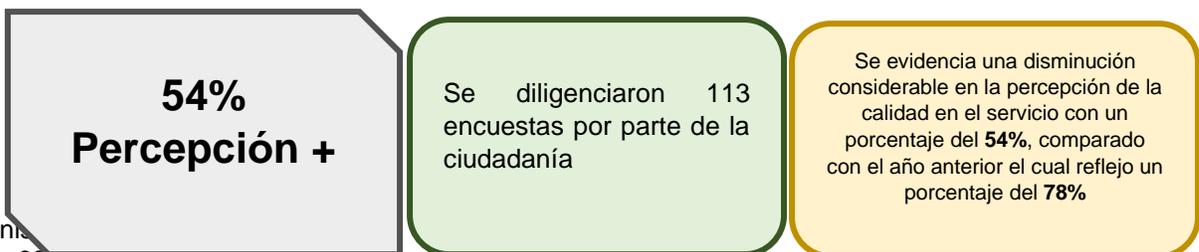
<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2023>

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 2023

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

6. MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD SOBRE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES.

A continuación, se presenta la percepción general sobre las respuestas dadas a las solicitudes por los ciudadanos durante la vigencia 2024, teniendo en cuenta las encuestas diligenciadas 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.

ATRIBUTOS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	50%	57%	84,37%	65%	64%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	0%	43%	81,18%	67,50%	48%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	0%	43%	82,80%	70%	49%
Facilidad de acceso al canal de atención	0%	57%	88%	72,50%	54%
TOTAL 2024					54%

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
NUMERO DE ENCUESTAS	2	7	64	40	113
TOTAL 2024					

Con base en la información presentada tenemos algunas conclusiones:

Mejora en la percepción del servicio: A lo largo del año, los indicadores de satisfacción han mostrado una tendencia creciente. En el primer trimestre, algunos atributos comenzaron con valores del 0%, pero para el tercer y cuarto trimestre, estos han aumentado significativamente, alcanzando valores cercanos o superiores al 70%.

Tercer trimestre con mejor desempeño: En todos los atributos, el tercer trimestre presenta los mejores resultados, con valores superiores al 80% en algunos casos. Esto podría indicar ajustes en los procesos de respuesta a las solicitudes.

Promedio general del año: La satisfacción total del 2024 se encuentra en un 54%, lo que indica que, si bien ha habido mejoras, todavía hay margen de crecimiento para alcanzar una percepción más positiva del servicio.

Número de encuestas influye en los resultados: En el primer trimestre solo se realizaron 2 encuestas, lo que puede sesgar los datos. En cambio, en el tercer trimestre se realizaron 64 encuestas, lo que lo convierte en un periodo con una muestra más representativa y confiable para el análisis.

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 la vigencia 2024, tras realizar una estrategia de envío de la encuesta por medio del correo electrónico arrojado por la base de GESDOC a los ciudadanos allí 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%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

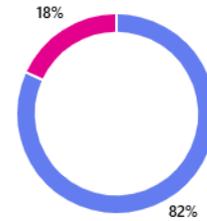
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

¿Cómo calificaría la actitud y disposición del profesional que lo atendió durante su solicitud ?	Total	%	¿Cómo calificaría la facilidad para encontrar y acceder rápidamente a la información que necesitaba?	Total	%
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?

3. Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?

● Si 9
● No 2



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.

Indicador de percepción de calidad del canal de Denuncias de Violencia, basada en género

El análisis de la percepción de calidad del canal de denuncias de violencia basada en género durante el año 2024 refleja una valoración altamente positiva por parte de los ciudadanos encuestados. La estrategia de recolección de datos, basada en el envío de encuestas a través del correo electrónico utilizando la base de datos de GESDOC, permitió obtener una muestra representativa para el estudio. Para el análisis, se consideraron únicamente las respuestas en las categorías "Muy Bueno" y "Bueno", lo que evidencia una tendencia favorable en la percepción del servicio.

Según su experiencia y percepción, evalúe cada uno de los componentes que se mencionan a continuación. Marque la casilla correspondiente a su evaluación.

ATRIBUTO	Muy bueno	Bueno
¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su llamada?	100%	

¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria	100%
¿Se sintió emocionalmente apoyado/a y sin presión para hablar sobre su situación durante las atenciones recibidas a través de los canales exclusivos de violencia.	100%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria	75%
Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	100%

Observaciones:

El 100% de los encuestados calificó positivamente la disposición y atención del profesional, lo que evidencia un alto nivel de empatía y compromiso en la atención brindada.

Todos los encuestados indicaron que se sintieron emocionalmente apoyados y sin presión para hablar sobre su situación, lo que sugiere que los canales exclusivos de violencia han logrado generar un ambiente de confianza y seguridad. La totalidad de los encuestados (100%) afirmó haberse sentido escuchada sin interrupciones innecesarias, lo que refuerza la calidad en la comunicación y el respeto en la atención.

El 100% de los participantes consideró que el profesional evaluó correctamente sus necesidades y brindó la orientación psicológica necesaria, destacando la efectividad de este componente en la atención.

En general, el canal de denuncias ha demostrado ser un recurso de apoyo valioso para las personas que enfrentan violencia de género, con una percepción de calidad altamente positiva en la mayoría de los aspectos evaluados.

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 la vigencia 2024 diligenciaron la encuesta de percepción de la calidad de trámites y servicios 12 ciudadanos.

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

ATRIBUTOS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
-----------	------------------	-------------------	------------------	------------------

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	0%	100%	75%	57,14%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	0%	0%	75%	57,14%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	0%	0%	75%	57,14%
Facilidad de acceso al canal de atención	0%	0%	75%	57,14%

NUMERO DE ENCUESTAS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
	0	1	4	7	12
TOTAL 2024					

Observaciones:

Se realizaron solo 12 encuestas a lo largo del año, con una distribución desigual entre los trimestres. No hubo encuestas en el primer trimestre, lo que dificulta la comparación completa del desempeño durante todo el año.

Solo se realizó 1 encuesta en el segundo trimestre, lo que hace que el 100% obtenido en "conocimiento y dominio del tema" no sea completamente representativo de la percepción general.

Se observa un incremento en la satisfacción en todos los atributos durante el tercer trimestre, con un 75% en cada indicador. Esto sugiere que hubo mejoras en la atención y claridad en las respuestas.

En comparación con el tercer trimestre, los porcentajes disminuyeron a 57.14%. Aunque la satisfacción sigue siendo relativamente alta, esta caída podría indicar alguna inconsistencia en la calidad del servicio.

A pesar de las fluctuaciones, los datos sugieren que a partir del tercer trimestre hubo una mejora en la percepción del servicio en comparación con los primeros dos trimestres.

6.2.2 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:

TRAMITES - OPAS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
Costos asumidos durante la solicitud					
ningún costo	0	5	4	3	12

Observaciones

A lo largo del año 2024, un total de 12 personas indicaron que no incurrieron en costos al realizar su solicitud. La distribución trimestral muestra que la mayoría de estas respuestas se concentraron en el segundo trimestre (5 casos), seguido del tercer trimestre (4 casos) y una ligera disminución en el cuarto trimestre (3 casos).

Esto sugiere que, en general, el proceso de solicitud no ha generado costos para la mayoría de los usuarios encuestados.

6.3. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

6.3.1. Indicador de percepción de calidad en el servicio.

En la vigencia 2024 se recibieron (16) 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.

90%
Percepción +

Se realizaron 16 estudios de medición de percepción de calidad, con un número de participantes de 2614 encuestas.

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	
PRIMER TRIMESTRE Enero-Marzo		No se realizaron mediciones de percepción de la calidad						0%	0	0
SEGUNDO TRIMESTRE Abril- Junio	1	Encuentro Nacional de Líderes y Coordinadores Programa Nuevo Comienzo 2024	Recreación	Paipa/Boyacá	Abril	Publicado	99%	39	1	
	2	Curso Regional de Actividad Física Dirigida Grupal Risaralda-2024	Actividad física	Pereira/Risaralda	Abril	Publicado	99%	94		
	3	Final Nacional Juegos Intercolegiados 2023 - Valledupar/Bogotá	Deporte Escolar	Valledupar - Bogotá	Mayo-Junio	Publicado	79%	707	2	
TERCER TRIMESTRE (Julio-septiembre)	4	Encuentro Nacional Campamentos Juveniles - Armenia 2024	Recreación	Armenia	Julio	Publicado	95%	58	1	
	5	Informe de percepción de la calidad externa del GIT de Comunicaciones	Comunicaciones	Bogotá		Publicado		165	1	
Cuarto trimestre	6	Congreso Empresarial del Deporte	IVC	Bogotá	Octubre	publicado	96%	91	1	
	7	XXII Juegos de la Función Pública	Deporte Social Comunitario	Bogotá	Octubre	Publicado	94%	396	1	
	8	Informe de percepción de la calidad - encuesta primer semestre 2024 GIT TICS.	GIT TICS	Bogotá	Noviembre	Publicado	89%	78	1	
	9	Informe de percepción de la calidad - primer semestre 2024 GIT Comunicaciones.	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

10	Informe percepción externa comunicaciones 2024	GIT Comunicaciones	Bogotá	Octubre	Publicado		165	1
11	Evento Rendición de cuentas 2023-2024	GIT SIC	Bogotá	Noviembre	Publicado	97%	65	1
12	Juegos Nacionales Juveniles Sector olímpico y Paralímpico	GIT Juegos y Eventos	Eje Cafetero - Bucaramanga	Noviembre	Publicado	89%	281	1
13	Taller de Actividad física dirigida grupal Sincelejo 2024	GIT Actividad Física	Sincelejo	Noviembre	Publicado	99%	49	1
14	Final Nacional Juegos Intercolegiados 2024	GIT Deporte Escolar	Bogotá	Diciembre	Publicado	87%	199	1
15	Informe de Percepción de la Calidad Encuesta segundo semestre 2024 TICS	GIT TICS	Bogotá	Diciembre	Publicado	90%	95	1
14	Informe de Percepción de la Calidad Juegos Nacionales Deportivos Recreativos Comunales	GIT Deporte Social Comunitario	Valledupar-Yopal-Ibagué	Diciembre	Publicado	87%	76	1
Total de eventos	16	Sumatoria de los resultados de las mediciones:				90%	2614	

Observaciones:

A lo largo del año 2024, se llevaron a cabo 16 eventos en distintas áreas como recreación, deporte escolar, actividad física, comunicaciones.

Con un índice promedio de 90%, la percepción de calidad en los eventos evaluados fue mayoritariamente positiva, reflejando un servicio bien valorado por los ciudadanos.

Se aplicaron 2,614 encuestas en total, con eventos como la Final Nacional de Juegos Intercolegiados alcanzando 707 encuestas, lo que demuestra un alto nivel de respuesta y representatividad en la medición.

No se realizaron mediciones en el primer trimestre, pero en los siguientes periodos se aumentó el número de eventos evaluados, consolidando un monitoreo más amplio de la percepción de calidad.

Eventos como el Taller de Actividad Física en Sincelejo (99%) y el Encuentro Nacional de Líderes y Coordinadores del Programa Nuevo Comienzo (99%) destacaron por su alta percepción de calidad, lo que indica una gestión eficiente en estas áreas.

7. GESTIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA 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 Relacionamento con la Ciudadanía del año 2024. Estas actividades tienen como meta desarrollar los escenarios de relacionamiento e interacción con los grupos de interés, en coordinación con las diferentes dependencias de la entidad.

Para el año 2024, se presentan a continuación las principales acciones ejecutadas por el Ministerio del Deporte para la implementación de la participación ciudadana:

Se aprobaron las estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas como partes integrantes de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. La Estrategia de Participación Ciudadana se encuentra publicada en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-participacion-ciudadana/2024>

Y la de Rendición de cuentas se encuentra en el siguiente:

<https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/rendicion-cuentas/acciones-rendicion-cuentas-2024/estrategia-rendicion-cuentas-2024>

Se conformó el equipo líder de la gestión de la participación ciudadana en la entidad para poner en marcha las estrategias de participación ciudadana y de rendición de cuentas, así como su ejecución y reporte de información.

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

Para desarrollar las capacitaciones de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024 se convocó al equipo líder de participación ciudadana del Ministerio del Deporte el cual está conformado por un enlace de cada área. En las capacitaciones se desarrollaron los siguientes temas:

I Capacitación de participación ciudadana y rendición de cuentas (28 de febrero de 2024):

Participación ciudadana y rendición de cuentas en Colombia.
Normativa relacionada a la participación ciudadana y rendición de cuentas
¿Cómo garantizamos la participación ciudadana incidente y la rendición de cuentas en el Ministerio del Deporte?
¿Qué es y qué no es participación ciudadana incidente?
¿Cómo vamos en la participación ciudadana y la rendición de cuentas?
¿Cómo logramos mejorar la participación ciudadana y la rendición de cuentas?
Ejemplo práctico de participación ciudadana y rendición de cuentas
Socialización fechas de reuniones de participación ciudadana y rendición de cuentas.

II Capacitación de participación ciudadana y rendición de cuentas (Octubre 3 de 2024):

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el estado
La participación ciudadana en el Estado Social de Derecho
Generalidades de la rendición de cuentas
¿Qué evalúa la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas?
Audiencia pública participativa de rendición de cuentas
Nodos de rendición de cuentas

Se realizaron mesas de trabajo con las dependencias de la entidad para mejorar las actividades y los objetivos de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas.

Se diseñó una estrategia con el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones para la alfabetización ciudadana y promoción efectiva de la participación ciudadana y rendición de cuentas 2024.

Se publicó el informe de Rendición de Cuentas en el Marco del Acuerdo de Paz. Puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/rendicion-cuentas/acciones-rendicion-cuentas-2024/informe-rendicion-cuentas-marco-del-acuerdo-paz>

Se realizó la revisión y actualización del procedimiento de Participación ciudadana incorporando en él los temas relacionados con Rendición de Cuentas. Así mismo se desarrolló un instructivo para la dar a conocer los lineamientos establecidos en el Ministerio para desarrollar la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas.

Se diseñó y actualizó el curso de participación ciudadana y rendición de cuentas en la Escuela Virtual del Deporte, con el propósito de garantizar que la ciudadanía conozca los mecanismos participativos y como puede incidir positivamente en la gestión del Ministerio del Deporte. Hasta el 27 de diciembre del año 2024 se tuvieron los siguientes resultados: matriculados 545 personas, aprobados 230 y certificados 177.

Se avanzó en el proceso de activación del nodo de rendición de cuentas liderado por el 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, de ocho propuestas remitidas, la de “*Juegos Intercolegiados nacionales*”. Quedo pendiente para inicio de 2025 algunas modificaciones sugeridas por Secretaría Técnica a la ficha técnica y continuar con el proceso de activación para posterior elaboración de plan de trabajo del nodo.

Se publicaron los resultados de los ejercicios de participación ciudadana del año 2024 en el portal web: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/resultados-ejercicios-participacion-ciudadana>. Como también el Reporte consolidado de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024 https://www.mindeporte.gov.co/recursos_user/2025/SERVICIO_INTEGRAL_AL_CIUADADANO/Reporte_consolidado_ejercicios_participacion_ciudadana_2024.pdf

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 formulario 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 Pública de Rendición de Cuentas 2023-2024 en <https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/rendicion-cuentas/acciones-rendicion-cuentas-2024/audiencia-publica-rendicion-cuentas-1>

Se actualizó el formulario de inscripción ciudadana para que las personas puedan estar informadas y reciban en sus correos electrónicos invitaciones para participar e interactuar en los ejercicios desarrollados y planteados por el Ministerio del Deporte. A la fecha de este informe se han inscrito 2511 ciudadanos que residen en diferentes zonas del país. El formulario puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/i43XuMRMbj>

Se realizó la actualización del Menú Participa conforme a los lineamientos de Función Pública, lo que permite una mayor accesibilidad a los diferentes ejercicios de participación ciudadana y una comunicación más clara y directa con la ciudadanía para garantizar procesos de control social en la entidad. El menú participa puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/menu-participa>

Adicionalmente, se cuenta en la página Web institucional con el menú para rendición de cuentas <https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/rendicion-cuentas>

Se actualizó la carpeta de resultados de participación ciudadana 2024 para una mejor comprensión y desagregación de los ejercicios de participación ciudadana ejecutados durante la vigencia. La carpeta de resultados de ejercicios de participación ciudadana 2024 puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/resultados-ejercicios-participacion-ciudadana/2024>

La ejecución de las anteriores actividades en materia de participación permite evidenciar el avance de la política de participación ciudadana en el Ministerio, visto desde la materialización de las estrategias de participación ciudadana, rendición de cuentas y los espacios de participación. Para conocer con mayor detalle los resultados de las estrategias como el reporte consolidado de los ejercicios de participación puede consultarse el espacio en la página web institucional Informe anual de gestión de la Participación Ciudadana 2024 <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/informe-anual-gestion-participacion-ciudadana/2024>

Ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas

Para la medición de la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana se cuenta con el Indicador:

$(\text{N}^\circ \text{ de ejercicios de participación ciudadana desarrollados}) / (\text{N}^\circ \text{ de ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de la vigencia}) * 100$, el cual para 2024 tuvo un resultado acumulado de: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.

Cabe anotar que la incidencia no solo se afecta porque la entidad tenga en cuenta o no los comentarios ciudadanos sino porque en ocasiones los comentarios recibidos son ajenos al objetivo del ejercicio participativo. En este aspecto es importante continuar promoviendo el fortalecimiento de las capacidades ciudadanas a través de capacitación y sensibilización.

Tabla. Porcentaje de ejecución ejercicios de participación ciudadana

Trimestre	% de avance	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
I	12%	4	4	33	140	74
II	6%	2	2		1716	1648
III	9%	7	3		3413	2564
IV	48%	20	16		852	334
TOTAL	76%	33	25		6121	4620

Fuente: Reporte consolidado de la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024.GIT SIC

A continuación, se presenta el listado de los ejercicios de participación ciudadana que efectivamente se llevaron a cabo en el 2024.

Relación de ejercicios de participación ciudadana en el 2024 por tipo de ejercicio de participación

Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	Nro.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación
Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano	1	Consulta Ciudadana Aportes a la Estrategia de Participación Ciudadana 2024	Facilitar la interacción activa de la ciudadanía con el proyecto de Estrategia de Participación Ciudadana 2024, con el propósito de recibir y considerar sus comentarios y sugerencias de manera significativa e incidir en la configuración final del proyecto.	Definición de planes de la entidad.

	2	Consulta Ciudadana para priorización de temas a tratar en la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas a realizarse en vigencia 2023-2024	Consultar a la ciudadanía sobre los temas a tratar en la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas del Ministerio del Deporte 2024, con el fin de priorizar e identificar los más relevantes para la población, fomentando la incidencia ciudadana en la toma de decisiones y promoviendo la transparencia institucional.	Control y rendición de cuentas.
	3	Consulta Ciudadana: Informe de rendición de cuentas 2023-2024	Dar a conocer a la ciudadanía el Informe de gestión 2023-2024 del Ministerio del Deporte para conocer sus opiniones y dudas frente a la gestión del Ministerio del Deporte	Control y rendición de cuentas.
	4	Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas del Ministerio del Deporte 2023-2024	Evaluar y dialogar con la ciudadanía y los grupos de valor la gestión del Ministerio del Deporte en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados durante el 2023-2024	Control y rendición de cuentas.
	5	Consulta Ciudadana Aportes a la Estrategia de Participación Ciudadana 2025	Facilitar la interacción activa de la ciudadanía con el proyecto de Estrategia de Participación Ciudadana 2025, con el propósito de recibir y considerar sus comentarios y sugerencias de manera significativa e incidir en la configuración final del proyecto.	Definición de planes de la entidad.
	6	Consulta Ciudadana Actividades de Rendición de Cuentas de Grupos de Trabajo 2025: Transparencia y Participación Ciudadana	Recopilar las opiniones de la ciudadanía sobre los programas de los grupos internos de trabajo que consideran prioritarios para que se realicen procesos de rendición de cuentas en 2025, con el propósito de promover la transparencia, optimizar la gestión pública y fortalecer la participación activa en los procesos de control social.	Control y rendición de cuentas.
	7	Consulta Ciudadana para formulación de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2025	Realizar una consulta ciudadana con el propósito de recabar observaciones, aportes y sugerencias de la ciudadanía en relación con los trámites en la Entidad, y utilizar esta retroalimentación como insumo para la formulación de la Estrategia del próximo año (2025), con especial atención en la racionalización administrativa.	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	Dialogar con las Federaciones Deportivas Nacionales para la formulación y uso de los recursos para el sector paralímpico del 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	Dialogar con las Federaciones Deportivas Nacionales para la formulación y uso de los recursos para el sector convencional del 2025	Definición de Proyectos de Inversión
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/ Grupo Interno de Trabajo Desarrollo Psicosocial	10	Consulta Ciudadana sobre las necesidades y dificultades del programa Atleta Excelencia.	Consultar a los beneficiarios del programa Atleta Excelencia sobre las necesidades y dificultades que enfrentan al realizar los trámites necesarios para acceder a los beneficios garantizados por el Ministerio del Deporte, considerando la normativa vigente.	Solución de problemas.
Dirección de Fomento y Desarrollo/ Grupo Interno de Trabajo Recreación	11	Consulta pública: Resolución Programa Campamentos Juveniles	Consultar a la ciudadanía sobre el proyecto normativo de resolución del programa de campamentos juveniles.	Construcción de normatividad.
Dirección de Fomento y Desarrollo/ Grupo Interno de Trabajo Actividad Física	12	Mesas de trabajo para la construcción de los lineamientos de los programas del Grupo Interno de Trabajo Actividad física 2024.	Dialogar con los grupos de valor sobre los lineamientos y directrices del GIT de Actividad Física para la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones y estrategias a realizar por los programas territoriales en el marco del Programa Nacional de Hábitos y Estilos de Vida Saludable, el Programa Nacional de Vías Activas y Saludables y el Programa Nacional de Capacitación para la vigencia 2024.	Diseño de lineamientos de temáticas misionales.
	13	Encuentro de Líderes de Grupos comunitarios de actividad física	Brindar espacios de participación con la comunidad que permitan fortalecer los programas a partir de las necesidades de los territorios, generar procesos de capacitación y desarrollo de habilidades blandas y técnicas que potencien sus capacidades para la labor que llevan a cabo con sus grupos y redunden en una mayor promoción de actividad física y reducción de comportamientos sedentarios en la población	Diseño de programas.
	14	Rendición de Cuentas de los programas del Grupo Interno de Trabajo de Actividad Física 2024	Socializar el desarrollo de las acciones, impacto y actividades novedosas realizadas por programas departamentales y municipales de Hábitos y Estilos de Vida Saludable durante la vigencia 2024, recepcionando todas las sugerencias y aportes de mejora del grupo de valor para los diversos programas del GIT de Actividad Física para la próxima vigencia.	Control y rendición de cuentas.
Secretaría General	15	Mesas de Trabajo para el Diagnóstico Participativo de la Reestructuración del Ministerio del Deporte	Dialogar con funcionarios y colaboradores de la Entidad para establecer la fase de Diagnóstico Interno en el proceso de reestructuración, incorporando aportes desde todas las áreas.	Diseño de lineamientos de temáticas misionales.

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

	16	Rendición de Cuentas: Secretaría General 2024	Informar a la ciudadanía sobre los avances y logros de la labor institucional desarrollada durante los meses de la actual vigencia, promoviendo la transparencia y facilitando el control social institucional	Control y rendición de cuentas.
Oficina Asesora de Planeación	17	Consulta Ciudadana para la construcción del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025.	Facilitar el acceso del público al proyecto del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025, con el propósito de recoger comentarios y sugerencias de la ciudadanía, con el fin de enriquecer y fortalecer el plan en su implementación y promover la participación activa de la comunidad en la lucha contra la corrupción y el mejoramiento de la atención ciudadana.	Definición de planes de la entidad.
	18	Consulta ciudadana Mapa de Riesgos institucional de Corrupción de la vigencia 2024.	Facilitar el acceso de la ciudadanía a la versión preliminar del mapa de riesgo de corrupción 2024, con el propósito de solicitar y recoger sus comentarios y sugerencias. Esto permitirá enriquecer el mapa de riesgo de corrupción mediante la retroalimentación de la comunidad, promoviendo la transparencia y fortaleciendo los mecanismos de prevención y control de la corrupción	Definición de planes de la entidad.
	19	Live: el deporte, la recreación y la actividad física en los planes de desarrollo territorial.	Orientar a los entes territoriales en la construcción de sus planes de desarrollo territoriales en concordancia al Plan Nacional de Desarrollo y Plan Estratégico Sectorial.	Diseño de lineamientos de temáticas misionales.
	20	Consulta Ciudadana para la construcción del Plan de Acción Institucional 2025	Brindar acceso al proyecto del Plan de Acción Institucional 2025 a la ciudadanía, con el propósito de recabar sus comentarios y sugerencias. Esto permitirá enriquecer el plan con la retroalimentación de la comunidad, asegurando que refleje las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y promoviendo así la transparencia y la participación ciudadana en la planificación institucional	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.	Facilitar el acceso de la ciudadanía al proyecto de agenda regulatoria de la entidad y a las modificaciones que se presenten durante el año, con el propósito de recabar sus comentarios y sugerencias. Esto permitirá incorporar la retroalimentación ciudadana en el proceso regulatorio, promoviendo la transparencia y la participación activa en la elaboración y ajuste de las regulaciones.	Construcción de normatividad.

Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte /Grupo Interno de Trabajo Infraestructura	22	Consulta Ciudadana para la racionalización de la OPA Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura recreativa, deportiva y lúdica	Consultar a la ciudadanía para conocer sus observaciones, aportes y sugerencias frente a OPA Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura recreativa, deportiva y lúdica como insumo para su racionalización	Establecimiento o modificación de trámites y servicios.
Despacho de la ministra del Deporte	23	Poder Voluntario	Fomentar la participación ciudadana por medio del Programa Nacional de Voluntariado por el Deporte y la Recreación en Colombia, a través de la acción voluntaria y autónoma al servicio de deporte y la recreación en los municipios de Colombia denominado "Poder Voluntario".	Solución de problemas.
Despacho de la Ministra del Deporte/ Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones	24	Socialización Manual de Identidad Visual Ministerio del Deporte	Dar a conocer el nuevo Manual de Imagen Institucional del Ministerio del Deporte mediante actividades de socialización con la ciudadanía y los empleados, asegurando su comprensión y correcta implementación, e incorporando la participación activa de los grupos de valor en el proceso	Toma de decisiones.
Oficina Asesora de Planeación	25	Consulta Ciudadana Proyecto de la Nueva ley del Deporte, la Recreación y Actividad Física	Llevar a cabo una consulta ciudadana con el propósito de recibir las propuestas tanto de los integrantes del Sistema Nacional del Deporte como de la ciudadanía en general, con el fin de enriquecer y fortalecer la Nueva Ley del Deporte, la Recreación y la Actividad Física mediante un proceso inclusivo, participativo e incidente.	Construcción de normatividad.
Oficina Asesora de Planeación	26	Mesas Departamentales para la construcción del Proyecto de la nueva Ley del Deporte, la Recreación y la Actividad Física.	Realizar mesas departamentales para un diálogo constructivo con integrantes del Sistema Nacional del Deporte y la ciudadanía, con el propósito de recibir y analizar propuestas para la Nueva Ley del Deporte, la Recreación y la Actividad Física, promoviendo así una participación activa y representativa en el proceso legislativo	Construcción de normatividad.
Dirección de Fomento y Desarrollo/ Grupo Interno de Trabajo Recreación	27	Encuentro Nacional de Coordinadores y Líderes Campistas del programa "Campamentos Juveniles".	Fortalecer la Estrategia Nacional de Recreación para la Adolescencia y Juventud, así como el programa de Campamentos Juveniles. Este encuentro fomentará la participación ciudadana y el diálogo constructivo a nivel municipal, departamental y regional, culminando en un intercambio en el ámbito nacional.	Diseño de lineamientos de temáticas misionales.
Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo/ Centro	28	Consulta ciudadana para la racionalización de la OPA Capacitación y/o visita al centro de ciencias del deporte	Consultar a la ciudadanía para conocer sus observaciones, aportes y sugerencias frente a OPA Capacitación y/o visita al centro de ciencias del deporte como insumo para su racionalización	Establecimiento o modificación de trámites y servicios.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

de Ciencias del Deporte CCD				
Oficina Asesora Jurídica	29	Consulta pública proyecto de decreto "Por el cual se crea, reglamenta e implementa el Fondo Cuenta del Ministerio del Deporte".	Consultar a la ciudadanía y grupos de interés sobre el proceso de producción normativa, a través de opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.	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"	Socializar con la ciudadanía el 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, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Deporte para obtener opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.	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	Consultar a la ciudadanía sobre los requisitos racionalizados de la circular 003 del 2017 durante el segundo semestre del 2024.	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.	Recopilar información que permita identificar y diseñar retos con los grupos de valor e interés con la ciudadanía y comprender las problemáticas, necesidades que enfrentan y brindar día a día un mejor servicio a la población colombiana	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"	Socializar con la ciudadanía el proyecto de decreto "Por medio del cual se crea, adopta e implementa el Sistema Único de Información del Sistema Nacional Deporte" para obtener opiniones, sugerencias o propuestas alternativas.	Construcción de normatividad.

Fuente: Reporte consolidado de la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024.GIT SIC

Fases del ciclo de gestión que fueron sometidas a participación.

Para el 2024 se esperó que los treinta y tres (33) ejercicios de participación ciudadana-EPC programados por el Ministerio del deporte, fueran los escenarios habilitados y planificados para garantizar la construcción participativa de políticas públicas, normativa, lineamientos, programas y/o proyectos de acuerdo con el desarrollo misional. Pretendiendo así la participación incidente de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: diagnóstico, planeación, ejecución, evaluación y control 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

De acuerdo con la información reportada por las diferentes dependencias de la entidad, se tiene la cantidad de los ejercicios de participación que se ejecutaron por ciclo de gestión de acuerdo con la siguiente tabla. Resaltamos que en todos los ciclos se tuvo ejercicios ejecutados.

Ejercicios de participación ciudadana ejecutados por ciclo de gestión pública

Ciclo de gestión al que pertenece el EPC	Cantidad de ejercicios ejecutados
Diagnostico Participativo	4
Planeación (Formulación participativa)	16
Ejecución	1
Evaluación y Control Ciudadano	4
<i>Total General</i>	<i>25</i>

Fuente: Reporte consolidado de la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024.GIT SIC

Durante el 2024 la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana se vio notoriamente afectada por la posibilidad de las dependencias de ejecutar los programas a cargo.

Para conocer con mayor detalle los resultados de la gestión de la participación ciudadana durante el 2024 consultar el Informe de gestión de la participación ciudadana en <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/informe-anual-gestion-participacion-ciudadana/2024> y en especial las acciones desarrolladas en el marco de la rendición de cuentas en <https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/rendicion-cuentas/acciones-rendicion-cuentas-2024>

8. LENGUAJE CLARO

Durante la vigencia 2024 se incluyó dentro de la capacitación sobre el Reglamento Interno del trámite de peticiones y el procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones, donde se enfatiza en la importancia de seguir los 10 pasos del lenguaje claro para dar respuesta a las peticiones.

Principios de Lenguaje Claro en el Ministerio del Deporte



1. Ponernos en los zapatos del ciudadano, siendo claros y oportunos, considerando la edad, cultura y nivel educativo, pensando siempre en el interés de quien lee.
2. Elaborar una lista y analizar qué sabe la persona, qué necesita saber y el resultado que desea obtener para cubrir las necesidades de información.
3. Organizar el texto por pasos, con un encabezado que indique el propósito, introducción, cuerpo y conclusión.
4. Explicar sin palabras innecesarias ni rebuscadas.
5. Transmitir mensajes que se entiendan en la primera lectura, con frases cortas de al menos 20 palabras, párrafos de mínimo 5 renglones, 1 idea por frase y 1 tema por párrafo.
6. Usar el tono apropiado y ejemplos para facilitar la comprensión del texto y así generar confianza



12

Principios del Lenguaje Claro en el Ministerio del Deporte



7. No dar cátedra especializada. Preguntarnos: ¿Tendrá que llamar a alguien para que lo explique? Así evitamos reprocesos de tiempo y eficiencia.
8. Es necesario explicar siempre las siglas. El lenguaje claro implica comprensión, amabilidad y respeto. Evitemos la solemnidad.
9. Para una mayor comprensión, pensar e imágenes que faciliten al ciudadano la comprensión de la información.
10. Revisar y verificar que nuestro document cumpla con todos los pasos y mejoremo la calidad y precisión..



13

9. VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL DEPORTE.

9.1. ESTADO DE CASOS DESDE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2.024 EN EL CENTRO DE CONTACTO DE MINDEPORTE PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

Conforme al manual interno de atención de casos de violencias basadas en Género, para el año 2.024, se atendieron un total de **52 casos**, dentro de los cuales se han identificado y atendido 72 víctimas de VBG-D, así mismo se atendieron 14 víctimas más de casos de años anteriores para un total de **86 de víctimas en el año 2024**, de ellas, **33 son menores de edad**, 28 son víctimas mayores de 18 años, 6 fueron sufrieron la Violencia cuando eran menores de edad. Hay 19 de las víctimas que no registro la edad.

Para el 2.024, las violencias donde se identificaron 86 víctimas se presentaron en 9 Departamentos, con el mayor número de víctimas: Cundinamarca con 22 víctimas, Risaralda con 20 Víctimas, Valle del Cauca con 13 víctimas, Cesar con 6 Víctimas. Antioquia 5 Víctimas y Santander 4 Victimas. Hay 5 víctimas que no registraron el Departamento. El resto de los departamentos presentaron de a 1 a 2 víctimas.

Si observamos los registros de víctimas por ciudades encontramos que 17 víctimas se ubican en Pereira, en Bogotá 16 víctimas, Cali, y Medellín cada una con 4 víctimas el resto de las ciudades presento de a 1 a 3 víctimas. Hay 21 víctimas que no registraron Ciudad.

En cuanto a los canales por los que se han recibido las denuncias de los casos en el Centro de Contacto para el año 2.024, tenemos que 39 Victimas radicaron a través del Correo electrónico, 38 víctimas radicaron a través de GESDOC, 5 víctimas a través del formulario web, y 4 víctimas radicaron a través de la línea nacional.

En relación a los 35 casos atendidos por el Ministerio a través del GIT Servicio Integral al Ciudadano, en cuanto a los niveles de riesgo que se encuentran las victimas frente a la situación de violencia vivida, encontramos que el 70% de ellas se encuentran en situación de peligro, es decir en situaciones en las que el abuso sexual, el acoso sexual, las agresiones físicas, las amenazas contra la integridad, y la discriminación por orientación sexual y/o identidad de género, están presentes en el contexto de la víctima que denuncia ante el Ministerio.

Un 30% están en el nivel de riesgo de “Cuidado”, es decir están en condición en la que se presentan comentarios ofensivos y/o sexistas con agresiones verbales, miradas, gestos o insinuaciones inapropiadas, humillaciones y/o ridiculizaciones

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

respecto al rendimiento físico o apariencia, y chistes desagradables con contenido sexual y/o burlas.

Los temas de violencia de género denunciados ante el Ministerio para el año 2024, se registraron en alrededor de 24 disciplinas deportivas, presentándose más casos de denuncias en Gimnasia con 20 víctimas, Fútbol y Clavados cada una con 8 víctimas. Así mismo se logró identificar que 7 víctimas de violencias se presentaron en Juegos Intercolegiados.

Se realizaron 74 transferencias internas de los casos a las distintas Direcciones del Ministerio, tales como Viceministerio, Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Fomento y Desarrollo y Dirección de IVC, y a sus correspondientes Grupos Internos de Trabajo. Estas transferencias hacen parte de una política, para dar una atención efectiva y oportuna a los casos denunciados según las competencias de cada dirección.

Igualmente se realizaron más de 60 traslados por competencia externa a entidades tales como Fiscalía General de la Nación, Procuraduría, ICBF, Los Inder regionales, locales y departamentales, IDRD, Ligas, Clubes y Federaciones deportivas.

Un dato importante que hay que destacar frente a los casos atendidos por el Ministerio, es que 62 de las víctimas de VBG-D son mujeres, 6 víctimas son hombres, 18 víctimas no registraron su sexo.

En cuanto a los implicados/investigados por casos de violencia de género 70 de ellos son hombres, frente solo a 10 mujeres implicadas en los casos. Las 6 víctimas restantes no registraron sexo del implicado.

10. RACIONALIZACION DE TRAMITES Y TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Durante la vigencia 2024, el GIT Servicio Integral al Ciudadano lideró la estructuración y seguimiento a la ejecución de la estrategia anual de racionalización de trámites la cual consistió en la racionalización de trámites a cargo de la dirección de Inspección, Vigilancia y Control. El detalle de lo que consistió la estrategia se puede conocer en la página web de la entidad y en los informes de gestión trimestrales de servicio al ciudadano.

De otra parte, en lo concerniente al liderazgo de la política de transparencia y acceso a la información pública, se gestionaron actualizaciones en el sitio web de la información dispuesta a la ciudadanía conforme a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014, esto mediante una estrategia de trabajo liderada por el GIT Servicio

Integral al Ciudadano con el apoyo del GIT Comunicaciones y todas las dependencias de la entidad.

Las acciones ejecutadas en la vigencia 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

11. ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

En la vigencia 2024 el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, gestionó y acompañó en dos de sus versiones la estrategia “juntémonos tejer lo público” liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual llevo la oferta nacional a municipios priorizados por razones de condiciones poblacionales y sociales definidos por ese Departamento.

Informe de gestión anual 2024 GIT Servicio Integral al Ciudadano

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