



## Contenido

1.	CANALES DE ATENCIÓN.....	5
2.	CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES .....	6
2.1.	Tipo de PQRSD .....	7
2.2.	Categorías, según el tipo de PQRSD, trámite u OPA que ofrece la entidad. ....	7
2.2.1.	Derechos de petición:.....	8
2.2.2.	Trámites:.....	8
2.2.3.	Consultas de acceso a información pública.....	9
2.2.4.	Servicios-(OPA)-Otros procedimientos Administrativos. ....	10
2.2.5.	Solicitud de certificación. ....	11
2.2.6.	Denuncias. ....	11
3.	INDICADORES DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2025. ....	13
4.	ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS CON RELACIÓN A LA GESTIÓN REALIZADA CON LAS SOLICITUDES QUE INGRESARON A LA ENTIDAD. ....	13
4.1.	Criterios de Análisis.....	14
4.2.	Distribución de solicitudes por mes y según el origen del documento. ....	14
4.3.	Respuesta oportuna a peticiones. ....	16
4.3.1.	Indicador de oportunidad en la respuesta por Direcciones, GIT y oficinas.....	18
4.4.	Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías ingresadas a través de la Ventanilla Única Virtual y las Consultas de información pública. ....	21
4.5.	Trámites totalmente en línea, parcialmente en línea y automatizados.....	24
5.	INDICADORES DE SEGUIMIENTO - GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO. ....	25
5.1.	Seguimiento a peticiones de información. ....	25
5.2.	Indicadores niveles de atención en la entidad. ....	26
5.3.	Indicador días de retraso para dar respuesta a una solicitud.....	27
6.	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	28
6.1.	¿Qué se está racionalizando en la entidad? .....	28
6.2.	¿Qué cambios estructurales se están llevando a cabo en la entidad? .....	30
6.3.	¿Qué trámites se están actualizando en la plataforma del SUIT? .....	30
6.3.1	Mejoras Implementadas .....	31

7. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD .....	31
7.1 Indicador de percepción de calidad en el servicio Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) .....	33
7.2 Resultados de la encuesta de trámites y servicios.....	36
7.3 Indicador de percepción de la calidad de los canales de atención.....	38
7.3.1 Chatbot.....	40
7.3.2 Canal Telefónico.....	42
7.3.3 Canal Presencial .....	44
7.3.4 Agendamiento de citas.....	46
7.3.5 Percepción general de los canales de atención del Ministerio del Deporte.....	49
7.4 Canales de atención de violencia basadas en género en el deporte (VGB-D) .....	50
7.5 Indicador de percepción de la calidad en el servicio .....	54
8. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	55
8.1. Estado de avance del indicador: .....	56
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA INCIDENTE EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL MINISTERIO DEL DEPORTE.....	57
9.1 Porcentaje de ejecución de los ejercicios de participación ciudadana programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas.....	59
10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO .....	61
.....	61
11. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN EN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO.....	61
11.1. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a peticiones.....	61
11.2. Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública - GIT Servicio Integral al Ciudadano.....	62
11.3. El GIT de Servicio Integral al Ciudadano, como acción de mejora seguirá promoviendo actividades: .....	64
11.4. Atención de denuncias sobre casos de violencia de género en el deporte .....	64
11.5. Estadísticas de los casos recepcionados en el centro de contacto del ministerio del deporte, para la atención a las víctimas, desde el 1 de enero al 31 de marzo del año 2.025 .....	64
12. ARTICULACIÓN DE ESTRATEGIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	66
13. RECOMENDACIONES .....	66
13.1. Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y OPA (Otros Procedimientos Administrativos con mayor número de quejas y reclamos) .....	66

13.2. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que presta la entidad, sobre las solicitudes ingresadas por GESDOC. ....	67
13.3. Recomendaciones de la ciudadanía para mejorar los espacios y/o mecanismos de participación ciudadana .....	67
13.4. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles. ....	67
14. ¿COMO PUEDE ACCEDER EL PETICIONARIO A LAS RESPUESTAS? .....	68

## INTRODUCCIÓN

Este documento presenta un análisis detallado de los indicadores relacionados con la atención al ciudadano durante el último trimestre. Se incluyen métricas clave como el porcentaje de respuesta oportuna a las peticiones, la caracterización de ciudadanos y grupos de interés, así como el índice de percepción de calidad en el servicio. Además, se aborda el seguimiento de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), la caracterización de usuarios, y se evalúan las políticas de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana, entre otros aspectos relevantes.

El interés del Ministerio para el ejercicio efectivo de los derechos de la población colombiana con enfoque diferencial, se han dispuesto, de acuerdo con la Carta de Trato Digno<sup>1</sup> vigente, varios canales de atención.

### Evolución del Servicio 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.

## 1. CANALES DE ATENCIÓN.

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

<sup>1</sup> El Ministerio del Deporte, en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expidió la carta de Trato Digno al ciudadano, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad y en la cartelera física. <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

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

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>

## 2. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

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

Es importante que la solicitud se realice siempre a través de la **VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL**, ya que esta permite realizar la caracterización necesaria de todos los peticionarios, lo que lleva a la entidad a poder desarrollar, planes, programas y proyectos encaminados a beneficiar a la población colombiana. Al utilizar esta plataforma, se asegura un manejo más eficiente de las solicitudes y se optimizan los recursos disponibles, garantizando que las iniciativas implementadas respondan a las necesidades reales de la comunidad.

Además, la **Ventanilla Única Virtual** promueve la transparencia y la accesibilidad, permitiendo que más ciudadanos puedan acceder a los servicios que requieren sin complicaciones. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fomenta una mayor participación ciudadana en la formulación de políticas públicas.

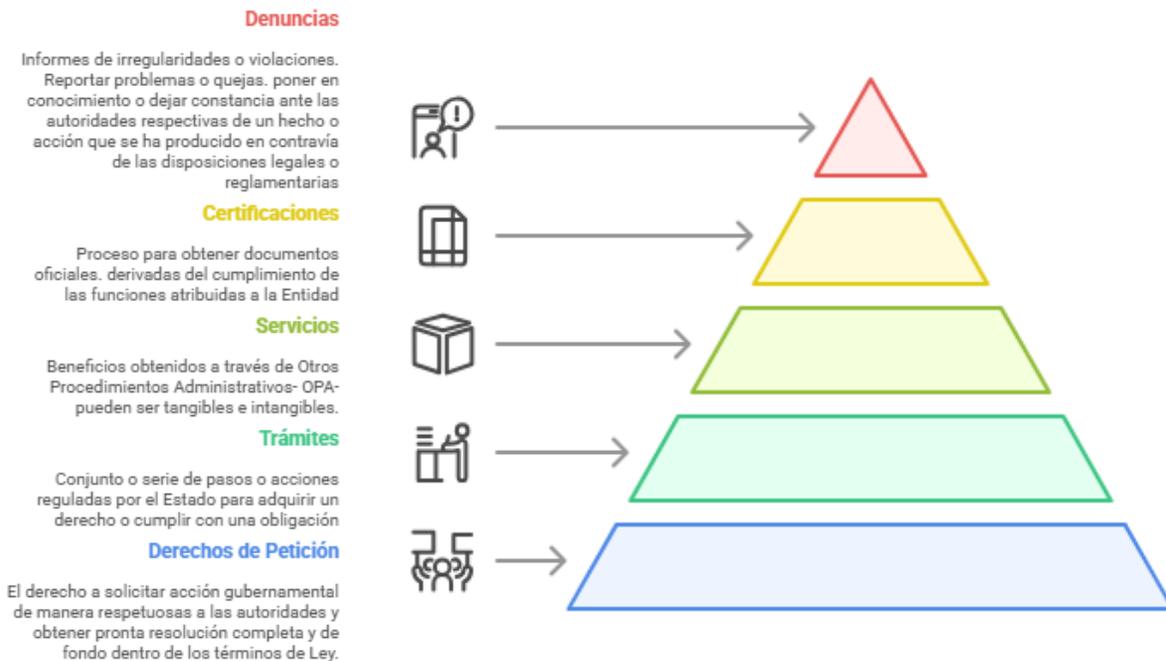
En conclusión, el uso de la **Ventanilla Única Virtual** es fundamental para el desarrollo de un estado más eficiente y cercano a sus ciudadanos, asegurando que las solicitudes se manejen de manera adecuada y que los beneficios lleguen a quienes realmente los necesitan.

**ENLACE PARA RADICAR CUALQUIER TIPO DE SOLICITUD QUE SE MENCIONA A CONTINUACIÓN, A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:**

[https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD\\_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp](https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp)

## 2.1. Tipo de PQRSD

Los derechos de petición son esenciales para fomentar la participación ciudadana y asegurar que las entidades públicas actúen de manera transparente y responsable. Cada tipo de petición tiene su propio procedimiento y finalidad, lo que permite a los ciudadanos ejercer su derecho a la información y a la participación en la gestión pública.



## 2.2. Categorías, según el tipo de PQRSD, trámite u OPA que ofrece la entidad.

Este documento aborda los diferentes tipos de derechos de petición que pueden ser ejercidos por los ciudadanos en el ámbito administrativo y gubernamental. Los derechos de petición son herramientas fundamentales que permiten a los individuos solicitar información, expresar quejas, hacer sugerencias y más, garantizando así la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

### 2.2.1. Derechos de petición:

Se aborda los diferentes tipos de derechos de petición que pueden ser ejercidos por los ciudadanos en el ámbito administrativo y gubernamental. Los derechos de petición son herramientas fundamentales que permiten a los individuos solicitar información, expresar quejas, hacer sugerencias y más, garantizando así la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

- 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.



### ENLACE PARA RADICAR UNA PETICIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

[https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD\\_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp](https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp)

### 2.2.2. Trámites:

Se presenta una lista detallada de los diversos trámites que se pueden realizar en el Ministerio del Deporte. Estos trámites son esenciales para la regulación y el desarrollo del deporte en el país, abarcando desde autorizaciones y reconocimientos hasta inscripciones y permisos. A continuación, se describen los tipos de trámites disponibles.

- 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
- 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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

- 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



### ENLACE PARA RADICAR UNA SOLICITUD DE UN TRÁMITE A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

[https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD\\_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp](https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp)

### 2.2.3. Consultas de acceso a información pública.

Consultas de acceso a información pública que se pueden realizar en el Ministerio del Deporte, enfocándose en dos tipos de certificados: el Certificado de Atletas Excelencia y Glorias del Deporte, así como el Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones. A continuación, se describen cada uno de estos certificados y el proceso para solicitarlos.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

## ENLACE PARA RADICAR UNA SOLICITUD DE CONSULTA A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

[https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD\\_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp](https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp)



### 2.2.4. Servicios-(OPA)-Otros procedimientos Administrativos.

A continuación, se presenta una descripción de los servicios ofrecidos por el OPA en el ámbito de otros procedimientos administrativos. Se abordan actividades enfocadas en la educación y prevención antidopaje, capacitación en el Centro de Ciencias del Deporte, y asesoría en la construcción y mejora de espacios recreativos y deportivos accesibles para la infancia.



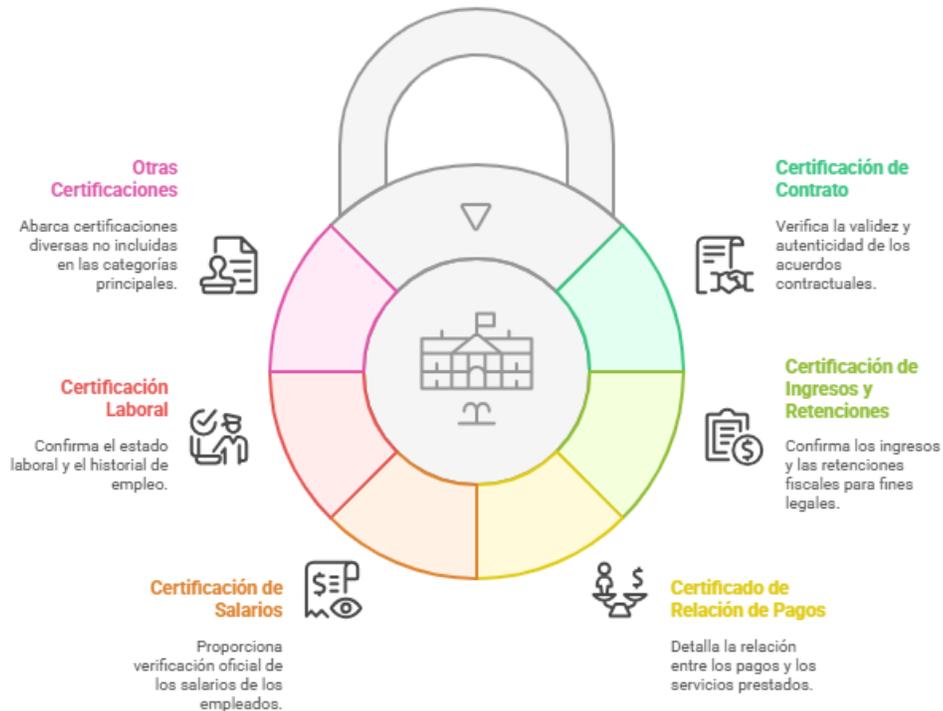
## ENLACE PARA RADICAR UNA SOLICITUD DE UN OPA, A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:

[https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD\\_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp](https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp)

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

## 2.2.5. Solicitud de certificación.

Resumen de las diferentes solicitudes de certificaciones que se pueden realizar en el Ministerio del Deporte. Estas certificaciones son esenciales para diversos trámites administrativos y legales, y abarcan desde contratos hasta certificaciones laborales. A continuación, se detallan las principales certificaciones disponibles.



Las certificaciones emitidas por el Ministerio del Deporte son herramientas fundamentales para la gestión administrativa y legal de contratistas, funcionarios y exfuncionarios. Es importante que los interesados conozcan los tipos de certificaciones disponibles y los requisitos para su obtención, asegurando así un proceso ágil y eficiente.

**ENLACE PARA SOLICITAR UNA CERTIFICACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL:**

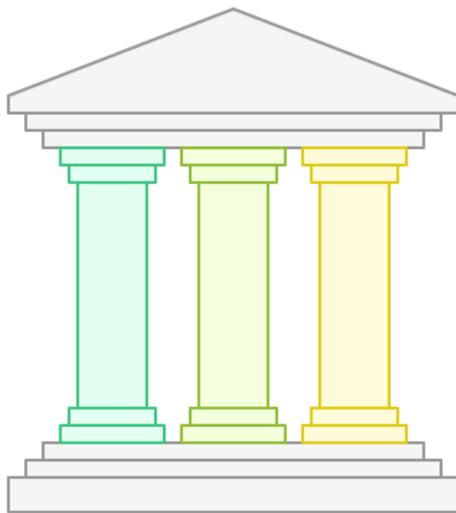
[https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD\\_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp](https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pqr.coldeportes.jsp)

## 2.2.6. Denuncias.

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

Presentamos diferentes categorías de denuncias que se pueden radicar en la entidad, enfocándose en la importancia de cada tipo y el contexto en el que se pueden presentar. Se abordarán las denuncias generales, las denuncias de violencia basada en género en el deporte y las denuncias por corrupción, resaltando la relevancia de cada una en la promoción de un entorno más justo y seguro.

Las denuncias son un mecanismo fundamental para que los ciudadanos puedan reportar irregularidades, abusos o conductas inapropiadas que afecten el bienestar de la comunidad. Estas pueden abarcar una amplia gama de situaciones, desde problemas administrativos hasta violaciones de derechos humanos. Es crucial que las personas se sientan empoderadas para presentar sus denuncias, ya que esto contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas en la entidad.



### Denuncias Generales

Incluye una amplia gama de quejas que no entran en categorías específicas.



### Denuncias de Violencia Basada en Género en el Deporte

Se centra en incidentes de violencia de género en contextos deportivos.



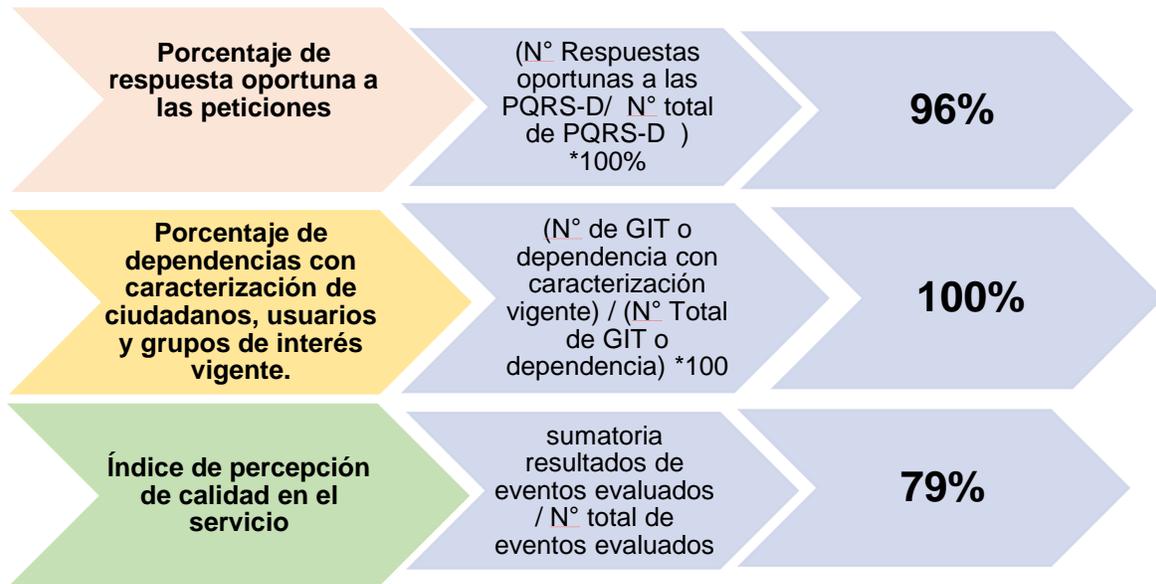
### Denuncias por Corrupción

Aborda actos de corrupción dentro de la entidad.

**ENLACE PARA RADICAR UNA DENUNCIA EN LA VENTANILLA UNICA VIRTUAL:**

[https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD\\_WEB/www/pgr.coldeportes.jsp](https://gesdoc.mindeporte.gov.co/SGD_WEB/www/pgr.coldeportes.jsp)

### 3. INDICADORES DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2025.



A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos en la medición de los indicadores de gestión del proceso de servicio integral al ciudadano, correspondientes al trimestre actual de la vigencia 2025.

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

**Porcentaje de respuesta oportuna** a las peticiones: 2025=96 % y 2024= 96%, lo que evidencia que se mantiene estable el indicador.

Porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés: se mantiene con relación al 2024 en un 100% de cumplimiento.

Índice de percepción de la calidad en el servicio: En el trimestre se observa un indicador del 79% que comparado con el año 2024 el cual obtuvo un indicador del 50%, se observa un aumento de (29) puntos porcentuales.

### 4. ESTADÍSTICAS Y RESULTADOS CON RELACIÓN A LA GESTIÓN REALIZADA CON LAS SOLICITUDES QUE INGRESARON A LA ENTIDAD.

Este informe presenta un análisis detallado sobre el estado de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D) conforme a los

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

estándares establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011. Se utilizarán criterios específicos para la consolidación estadística de la información, con el objetivo de evaluar la oportunidad en la respuesta y garantizar el derecho al debido proceso y contradicción de las dependencias involucradas.

A continuación, se expone el comportamiento de las PQRSD en los meses correspondientes a este trimestre en cuestión, realizando la comparación con el mismo trimestre de la vigencia anterior.

#### 4.1. Criterios de Análisis.

**Oportunidad en la Respuesta:** Se analizará la oportunidad en la respuesta a las PQRSD conforme a lo establecido en la Ley 1755 del 2015.

**Insumo Básico:** El informe se basa en el reporte automático de PQRSD generado por el Sistema de Gestión Documental (GESDOC) en la opción de Radicación/PQRSD, utilizando una base automática con corte al 06 de mayo de 2025.

**Derecho al Debido Proceso:** Se solicitó a cada dependencia revisar las bases de datos enviadas a través de memorandos, informando sobre el estado de las PQRSD que el sistema arrojaba fuera de términos, con o sin respuesta. Esto permitió generar el reporte el informe final del trimestre.

Este análisis permitirá identificar tendencias, áreas de mejora y el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa vigente.

El análisis de las PQRSD es fundamental para mejorar la atención al ciudadano y garantizar el cumplimiento de la normativa. Este informe servirá como base para la toma de decisiones y la implementación de estrategias que optimicen la respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

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

En la siguiente tabla se están sumando las consultas de información pública, a las cuales el sistema da respuesta de manera automática.

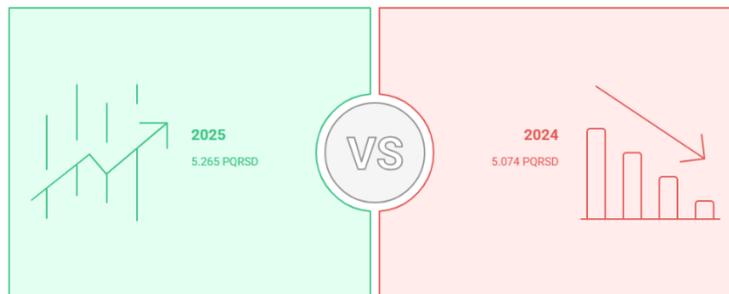
DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR MES Y SEGÚN EL ORIGEN DEL DOCUMENTO									
Origen del Documento	Enero	Febrero	Marzo	Primer trimestre 2025	%	Primer trimestre 2024	%	Diferencia	% de Crecimiento

Consultas de información Pública-Solicitudes de respuesta automática	608	992	1343	2943	36%	4954	49%	-2011	-68%
Atención Presencial	14	10	7	31	0,4%	46	0%	-15	-48%
Chat	47	38	172	257	3%	181	2%	76	30%
Correo electrónico	848	973	1098	2919	36%	2587	26%	332	11%
Línea Conmutador	116	156	149	421	5%	645	6%	-224	-53%
Línea Directa	0	0	0	0	0,00%	2	0%	-2	0%
Ventanilla Única Virtual-Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones	439	319	444	1202	15%	1296	13%	-94	-8%
Ventanilla Única de Radicación	94	165	176	435	5%	315	3%	120	28%
Gov.co	0	0	0	0	0%	2	0%	-2	0%
<b>Total general</b>	<b>2166</b>	<b>2653</b>	<b>3389</b>	<b>8208</b>	<b>100%</b>	<b>10028</b>	<b>100%</b>	<b>-1820</b>	<b>-22%</b>

- Se observa una disminución del **(-22%)** en el número de solicitudes que ingresaron a la entidad durante el año 2024= 10.028 y la vigencia 2025=8208 **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 2025 son el correo electrónico con **2919** radicados.
- En segundo lugar, se observa la Página WEB - Sistema de Gestión de Peticiones, como el canal que más solicitudes recibe, con **1202** radicados.
- En tercer lugar, tenemos a la ventanilla Única de Radicación, con **435** solicitudes.

Durante el trimestre evaluado en la vigencia 2025, ingresaron a través del sistema de Gestión Documental- GESDOC- **5.265** PQRSD; en comparación con el mismo trimestre del año 2024 donde se recibieron **5.074** solicitudes, se registra un **aumento del 3.63%**. 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.

Comparación de las PQRSD  
Ingresadas por GESDOC



Este aumento en las solicitudes puede ser indicativo de varios factores, incluyendo cambios en la percepción del servicio, la efectividad de las respuestas a solicitudes anteriores, o incluso variaciones en la población atendida. Es crucial realizar un análisis más profundo para entender las causas detrás de este aumento y evaluar si se trata de una tendencia a largo plazo o un fenómeno temporal.



El índice de percepción de calidad en el servicio ha mostrado variaciones significativas en el último año. Es crucial que la entidad analice estos datos para identificar áreas de mejora y mantener un nivel de satisfacción que se traduzca en una experiencia positiva para los usuarios y/o grupos de valor.

La atención continua a la calidad del servicio es esencial para asegurar que las percepciones de los ciudadanos se mantengan en niveles óptimos.

Estas mejoras se van a plantear en el punto de Recomendaciones que ofrece el GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

### 4.3. Respuesta oportuna a peticiones.

Se presenta un análisis de la situación actual de los radicados, en particular, se examinan los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015. De un total de 5265 radicados, se detalla la cantidad que se encuentra dentro y fuera de los términos legales, proporcionando una visión clara sobre el cumplimiento normativo en la atención a la ciudadanía.

### Distribución de Radicados



De los 5265 radicados, 335 se encuentran fuera de los términos establecidos por la ley. Esto representa un porcentaje que, aunque menor, es significativo y debe ser atendido para evitar posibles sanciones y garantizar la satisfacción de los ciudadanos.

Actualmente contamos con **72 solicitudes en trámite y 5.193 cerradas**.

### Estado de los Radicados



Este es un análisis de la situación actual de los radicados, proporcionando una visión clara de su estado. Con un total de 5.265 radicados, los cuales se desglosan en dos categorías principales: aquellos que están en trámite y aquellos que han sido cerrados con respuesta.

### 4.3.1. Indicador de oportunidad en la respuesta por Direcciones, GIT y oficinas.

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 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.

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 1 Porcentaje de oportunidad por Dependencias-oficinas y GIT

Dirección/GIT	Dentro de términos	Fuera de términos	Total general	% de oportunidad
<b>300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO</b>	54	61	115	47%
300 DESPACHO DEL VICEMINISTRO	54	61	115	47%
<b>100 DESPACHO DEL MINISTRO</b>	165	32	197	84%
100 DESPACHO DEL MINISTRO	128	32	160	80%
101 GRUPO INTERNO DE TRABAJO COMUNICACIONES	17		17	100%
102 GRUPO INTERNO DE TRABAJO ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE	20		20	100%
<b>110 OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	7	1	8	88%
110 OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	1	8	88%
<b>120 OFICINA JURÍDICA</b>	31	3	34	91%

120 OFICINA JURÍDICA	31	3	34	91%
<b>130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	<b>117</b>	<b>8</b>	<b>125</b>	<b>94%</b>
130 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	107	7	114	94%
131 GRUPO INTERNO DE TRABAJO PLANEACION Y GESTION	8	1	9	89%
132 GRUPO INTERNO DE SEGUIMIENTO	1		1	100%
133 GRUPO INTERNO GIT GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION	1		1	100%
<b>140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>96%</b>
140 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	22	1	23	96%
<b>200 SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>1706</b>	<b>34</b>	<b>1740</b>	<b>98%</b>
200 SECRETARÍA GENERAL	3	1	4	75%
220 GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	18		18	100%
230 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	68	13	81	84%
240 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TESORERÍA	111	5	116	96%
250 GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO	887	10	897	99%
260 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TICS	7	2	9	78%
270 GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTRATACIÓN	600	3	603	99,5%
303 GRUPO INTERNO GESTIÓN PRESUPUESTAL	2		2	100%
308 GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTION CONTABLE	10		10	100%
<b>310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO</b>	<b>552</b>	<b>27</b>	<b>579</b>	<b>95%</b>
310 DIRECCIÓN DE POSICIONAMIENTO Y LIDERAZGO DEPORTIVO	202	21	223	91%
311 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL	53		53	100%
312 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO	30		30	100%
313 GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE CIENCIAS APLICADAS AL DEPORTE - CCD	25	1	26	96%
315 GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO Y RESERVA	20		20	100%
316 GRUPO INTERNO DE TRABAJO JUEGOS Y EVENTOS DEPORTIVOS	104	1	105	99%
317 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DESARROLLO PSICOSOCIAL	27	4	31	87%
343 GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO	91		91	100%
<b>320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO</b>	<b>624</b>	<b>53</b>	<b>677</b>	<b>92%</b>
320 DIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO	30	7	37	81%
321 GRUPO INTERNO DE TRABAJO RECREACIÓN	32	8	40	80%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

322 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE ESCOLAR	447	29	476	94%
323 GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTIVIDAD FÍSICA	35	3	38	92%
324 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	80	6	86	93%
<b>330 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	<b>1040</b>	<b>3</b>	<b>1043</b>	<b>99,7%</b>
330 DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	30	1	31	97%
331 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE PROFESIONAL	95		95	100%
332 GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE AFICIONADO	579		579	100%
333 GRUPO INTERNO DE TRABAJO ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	336	2	338	99%
<b>340 - DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL</b>	<b>612</b>	<b>112</b>	<b>724</b>	<b>85%</b>
340 DIRECCIÓN DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL SISTEMA NACIONAL	69	18	87	79%
344 GRUPO INTERNO DE TRABAJO INFRAESTRUCTURA	543	94	637	85%
<b>Total ingresos GESDOC</b>	<b>4930</b>	<b>335</b>	<b>5265</b>	<b>94%</b>
<b>Consultas de información Pública- Solicitudes de respuesta automática-PáginaWEB</b>	<b>2943</b>	<b>0</b>	<b>2943</b>	<b>100%</b>
<b>Total GENERAL</b>	<b>7873</b>	<b>335</b>	<b>8208</b>	<b>96%</b>

Se observa en la tabla anterior, que el porcentaje de respuesta oportuna a peticiones es del **(96%)** y que comparado con el resultado para la vigencia 2024 que fue de un **(96%)** se evidencia que se mantiene igual.

Los GIT y oficinas que alcanzaron el 100% en respuesta oportuna a peticiones fueron: GRUPO INTERNO DE TRABAJO COMUNICACIONES, GRUPO INTERNO DE TRABAJO ORGANIZACIÓN NACIONAL ANTIDOPAJE, GRUPO INTERNO DE SEGUIMIENTO, GRUPO INTERNO GIT GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION, GRUPO INTERNO DE TRABAJO GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO CONVENCIONAL, GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE RENDIMIENTO PARALÍMPICO, GRUPO INTERNO DE TRABAJO TALENTO Y RESERVA, GRUPO INTERNO DE TRABAJO CENTRO DE ALTO RENDIMIENTO, GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE PROFESIONAL, GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEPORTE AFICIONADO.

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

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

Distribución por tipo de solicitudes y sus categorías	Enero	Febrero	Marzo	Total 2025	Total 2024	Diferencia	% de Crecimiento
<b>Consultas de acceso a información pública</b>	6	3	1	10	5	5	50%
Certificado de Atleta Excelencia y Glorias del Deporte		1	1	2	2	0	0%
Certificado de Existencia y Representación Legal de Federaciones Deportivas y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	6	2		8	3	5	63%
<b>Denuncias</b>	5	31	35	71	57	14	20%
Denuncias de Violencia basada en género en el Deporte	2	3	19	24	13	11	46%
Denuncias en general	1	23	10	34	36	-2	-6%
Denuncias por Corrupción	2	5	6	13	8	5	38%
<b>Derecho de Petición</b>	1126	1367	1336	3829	4060	-231	-6%
Consulta	68	72	65	205	334	-129	-63%
Corrección, actualización o supresión de datos personales			2	2	4	-2	-100%
Petición	836	792	945	2573	2626	-53	-2%
Petición de congresista	9	22	19	50	89	-39	-78%
Petición de Información, copias y/o expedientes	137	348	177	662	881	-219	-33%
Petición gubernamental	1	1	2	4	17	-13	-325%
Queja	39	68	54	161	99	62	39%
Reclamo	4	6	3	13	3	10	77%
Sugerencia y/o recomendación		3	4	7	4	3	43%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Traslado por competencia	32	55	65	152	0	152	100%
Registro de Atención Ciudadana		16	343	359	0	359	100%
<b>Servicios</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>187</b>	<b>210</b>	<b>15</b>	<b>195</b>	<b>93%</b>
Actividades de educación y prevención antidopaje			1	1	1	0	0%
Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica	4	18	186	208	12	196	94%
Capacitación o visita al Centro de Ciencias del Deporte	1			1	2	-1	-100%
<b>Solicitud de Certificación</b>	<b>391</b>	<b>169</b>	<b>80</b>	<b>640</b>	<b>724</b>	<b>-84</b>	<b>-13%</b>
Certificación de contrato	298	112	38	448	565	-117	-26%
Certificación de ingresos y retenciones (contratistas y personas jurídicas)	39	27	15	81	102	-21	-26%
Certificación de Salarios (Para solicitud de pensión o de bono pensional)	1	1		2	0	2	100%
Certificación Laboral (Exfuncionarios)	37	20	14	71	41	30	42%
Certificado de relación de pagos (Contratistas y personas jurídicas)	4	4	2	10	11	-1	-10%
Otras certificaciones	12	5	11	28	5	23	82%
<b>Trámites</b>	<b>25</b>	<b>56</b>	<b>65</b>	<b>146</b>		<b>146</b>	<b>100%</b>
Autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país			1	1		1	100%
Inclusión al Programa Glorias del Deporte	4	1	2	7	11	-4	-57%
Inscripción de Miembros Federación Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones			4	4	13	-9	-225%
Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas	8	28	17	53	23	30	57%
Otorgamiento de personería jurídica de clubes profesionales organizados			1	1	3	-2	-200%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

como corporaciones o asociaciones							
Otorgamiento personería jurídica a federaciones	0	0	0	0	1	-1	0
Otorgamiento reconocimiento deportivo de clubes profesionales constituidos como sociedades anónimas		2		2	0	2	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de federaciones deportivas nacionales		1	2	3	0	3	100%
Otorgamiento reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	2	6	9	17	44	-27	-159%
Préstamo de escenarios deportivos	1	3	8	12	5	7	58%
Registro de Libros de Federaciones Deportiva y Clubes Profesionales organizados como Corporaciones y Asociaciones	1	3	1	5	1	4	80%
Renovación del reconocimiento Deportivo de Federaciones Nacionales	1	1		2	5	-3	-150%
Permiso a estudiantes para representar al país en competencias o eventos internacionales oficiales	0	0	0	0	1	-1	0
Renovación reconocimiento deportivo de clubes profesionales organizados como Asociaciones o Corporaciones		2	1	3	0	3	100%
Renovación reconocimiento deportivo de ligas y asociaciones deportivas departamentales	7	9	18	34	95	-61	-179%

Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos	1		1	2	10	-8	-400%
<b>Total, Ingresos por GESDOC</b>	<b>1558</b>	<b>1660</b>	<b>2047</b>	<b>5265</b>	<b>5074</b>	<b>191</b>	<b>4%</b>
Total, Consultas de información pública Automatizadas.	<b>668</b>	<b>992</b>	<b>1343</b>	<b>2943</b>	<b>4954</b>	<b>-2011</b>	<b>-68%</b>
Certificado atleta excelencia y glorias del deporte	28	38	39	105	145	-40	-38%
Certificado de existencia y representación legal	580	954	1304	2838	4809	-1971	-69%
<b>Total General</b>	<b>2226</b>	<b>2614</b>	<b>3390</b>	<b>8208</b>	<b>10028</b>	<b>-1820</b>	<b>-22%</b>

- El derecho de petición con mayor registro en el periodo es la petición general con **2.573** radicados, seguido de la Petición de Información, copias y/o expedientes con **662** radicados.
- La certificación más solicitada es la certificación de contrato con **448** radicados.
- El trámite más solicitado es Licencia Remunerada a Atletas y Personal de Apoyo a Atletas con **53** solicitudes.
- Las denuncias más frecuentes son las de índole general con **34** radicados.
- Las Consultas de acceso a la información pública que son solicitudes automatizadas, para la vigencia **2025** se realizaron **2943** solicitudes, que comparado con la vigencia **2024** donde se solicitaron **4954** se observa una disminución del **(-68%)**.  
Para este trimestre se observa que la consulta más realizada es el certificado de existencia y representación legal con **2838** solicitudes.

#### 4.5. 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 16 trámites totalmente en línea, 2 OPA totalmente en línea y 1 Parcialmente en línea, digitalizados.

Anteriormente se tenían 17 trámites. Con autorización del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP- se elimina el trámite de Préstamo y/o Alquiler de Escenarios Deportivos, el cual va a pasar a ser **Otro Procedimiento**

**Administrativo-OPA- y se va a llamar Préstamo de Escenarios Deportivos.** Una vez autorizado por el DAFP, se socializará a la ciudadanía en general, se llevará a cabo la actualización en la página WEB de la entidad, en el sistema SUIT.

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

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

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

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

### **5.1. Seguimiento a peticiones de información.**

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

*Tabla 2 Indicadores de seguimiento GIT SIC.*

<b>Informe de solicitudes de acceso a información</b>	<b>Cantidad</b>
Número de peticiones de información recibidas	<b>70</b>
Traslados por competencias a otras entidades	<b>7</b>
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información*	<b>0.07días</b>
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**	<b>0</b>
peticiones de información en estado en trámite, por fuera de los términos de ley	<b>0</b>

\* El tiempo promedio se obtiene de la diferencia entre la sumatoria total del tiempo de respuesta de peticiones que arroja el sistema GESDOC (**120 días**) y el número total de “días” = (**115 días**). Luego este resultado, que corresponde a (**5 días**), se divide sobre el número total de peticiones de información que es **70**, y esto da como resultado un promedio en días de **0,07 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 mayo 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.

### **NOTA:**

Para este trimestre en particular se debe tener en cuenta que se creó una nueva tipología que es: **Registro de Atención Ciudadana**, con el fin de registrar la gestión realizada a través de los canales presenciales, telefónicas y vía chat.

Inicialmente se mostraba abiertamente a la ciudadanía en la ventanilla única de radicación en la página WEB, lo que causó que 15 ciudadanos radicaran su petición a través de esta opción. Esta situación ya fue controlada y la tipología **Registro de**

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

**Atención Ciudadana**, solo puede ser visualizada por las personas que atiendan canales para realizar el cargue de su gestión.

En total el número de solicitudes atendidas por los canales presenciales, telefónicos y vía chat son **724**.

**Peticiones tramitadas en el primer nivel de atención durante el trimestre: 3667** peticiones, desagregadas así: Durante este trimestre, se tramitaron **2943 solicitudes- consultas con respuesta automáticas**, **724** 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): **191 peticiones**.

**Indicador de niveles de atención 1 y 2: 30.21%**. Este indicador se obtiene de calcular el porcentaje de las peticiones tramitadas en el primer y segundo nivel de atención, sobre el total de peticiones presentadas a la entidad en el periodo. Fórmula:  $((3667+191) / 8208) * 100 = 47\%$ .

**Peticiones tramitadas en el tercer nivel de atención: 4.365 peticiones.**

**Indicador:53%**. Este resultado es de la diferencia entre el total de peticiones, que es **8.208**, respecto al total de peticiones del primer y segundo nivel, que es **3.858**, lo cual arroja como resultado **4.350** 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 3 Indicadores niveles de atención en la entidad

ÍTEM	CANTIDAD
<b>Peticiones en el periodo</b>	<b>8208</b>
<b>1er nivel de atención</b>	<b>3667</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>solicitudes totalmente en línea (automatizados) <i>Véase Tabla punto 4.2. Consultas.</i></li> </ul>	<b>2.943</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>canales presenciales, telefónicos y vía chat (Ver tabla del punto 4.2)</li> </ul>	<b>724</b>
<b>2do nivel de atención</b>	<b>191</b>
<b>3er nivel de atención</b>	<b>4.350</b>
<b>Indicador de niveles de atención 1 y 2*</b>	<b>47%</b>
<b>Indicador de niveles de atención 3</b>	<b>53%</b>

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

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Se 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= 5.40 días.**

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

Sumatoria de los días= 2.771

Tiempo de respuesta: 4.581

\* El tiempo promedio se obtiene de la diferencia entre la sumatoria total del tiempo de respuesta de peticiones que arroja el sistema GESDOC (**4.581 días**) y el número total de "días" = (**2.771 días**). Luego este resultado, que corresponde a (**1.810 días**), se divide sobre el número total de peticiones fuera de términos que es **335**, y esto da como resultado un promedio en días de **5.40 días**.

## **6. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

Este informe presenta un análisis sobre la racionalización de Otro Procedimiento Administrativo-OPA- específico en la entidad, enfocado en la asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica. Se detalla la situación actual del trámite, las mejoras que se implementarán, los beneficios para los ciudadanos y las acciones que se llevarán a cabo para optimizar el proceso.

### **6.1. ¿Qué se está racionalizando en la entidad?**

Se está racionalizando otro procedimiento administrativo conocido como OPA (Otros Procedimientos Administrativos).

La estrategia está cargada en la página WEB de la entidad y se puede observar en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/planeacion-gestion-control/modelo-integrado-planeacion-gestion/estrategia-racionalizacion-tramites>

#### **Nombre de la OPA a racionalizar**

La OPA que se va a racionalizar es la "Asesoría en lineamientos técnicos para el desarrollo de infraestructura deportiva, recreativa y lúdica".

#### **Situación actual del trámite**

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Actualmente, el trámite tiene un tiempo de respuesta de 15 días a partir de la solicitud realizada por los ciudadanos.

## Mejora por implementar

Se propone una mejora que consiste en disminuir el tiempo de respuesta de 15 días a 14 días.

## Beneficio al ciudadano o entidad

La principal ventaja de esta mejora es que los ciudadanos recibirán respuestas a sus solicitudes en un menor tiempo, lo que optimiza su experiencia y satisfacción con el servicio.

## Acciones de racionalización

La acción principal para la racionalización será la reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite.

## Área responsable de llevar a cabo la racionalización

La Dirección de Recursos y herramientas - GIT de Infraestructura será la encargada de implementar esta racionalización, con el apoyo de la líder de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad del GIT de Servicio Integral al Ciudadano.

Este esfuerzo busca no solo mejorar la eficiencia del trámite, sino también fortalecer la relación entre la entidad y los ciudadanos, promoviendo un servicio más ágil y efectivo.



Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Se socializó al interior de la entidad a través de esta pieza gráfica el 16-05-2025.

La estrategia de Racionalización de trámites 2025, ya cuenta con un plan de trabajo establecido el cual fue socializado con el área responsable, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno. Se llevó a cabo la actualización de los datos operativos en SUIT del primer trimestre, se realizó el monitoreo correspondiente por parte del GIT SIC y con su seguimiento y evaluación de la Oficina de Control Interno en la plataforma SUIT de manera oportuna con relación al primer cuatrimestre.

## **6.2. ¿Qué cambios estructurales se están llevando a cabo en la entidad?**

Se están llevando a cabo cambios estructurales que se están implementando en la entidad, específicamente en relación con la normatividad vigente de racionalización de trámites en Colombia. Se enfoca en los 11 trámites administrados por la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control, y destaca la colaboración continua con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para llevar a cabo estas transformaciones.

La Dirección de Inspección, Vigilancia y Control está en proceso de realizar cambios significativos en la gestión de los 11 trámites que tiene bajo su responsabilidad. Estos cambios tienen como objetivo optimizar los procesos, reducir la burocracia y mejorar la atención al ciudadano, alineándose con las políticas de racionalización establecidas por el gobierno colombiano.

El proceso de transformación cuenta con el acompañamiento constante del DAFP, que proporciona orientación y apoyo técnico para garantizar que los cambios se realicen de acuerdo con la normatividad vigente. Este respaldo es fundamental para asegurar que las modificaciones no solo sean efectivas, sino también sostenibles en el tiempo.

Los cambios estructurales que se están llevando a cabo en la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control son un paso importante hacia la modernización y eficiencia en la administración pública en Colombia. Con el apoyo del DAFP, se espera que estos cambios no solo optimicen los trámites existentes, sino que también establezcan un modelo a seguir para otras entidades en el país.

## **6.3. ¿Qué trámites se están actualizando en la plataforma del SUIT?**

Se están llevando a cabo actualizaciones en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), enfocándose en la mejora de la accesibilidad y

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

claridad de ciertos trámites y OPA. Se destaca la importancia de estas modificaciones para facilitar la interacción de los usuarios con la plataforma, sin que se realicen cambios estructurales en los procesos.

En la plataforma del SUIT se están actualizando el siguiente trámite y OPA:

1. **Solicitud de autorización de uso terapéutico de sustancias y métodos prohibidos:** Este trámite permite a los usuarios solicitar la autorización necesaria para el uso de sustancias y métodos que, aunque están prohibidos en condiciones normales, pueden ser utilizados con fines terapéuticos.
2. **OPA - Actividades de educación y prevención antidopaje:** Este trámite se centra en las actividades destinadas a educar y prevenir el uso indebido de sustancias prohibidas en el deporte.

### 6.3.1 Mejoras Implementadas

Las actualizaciones realizadas en el trámite y la OPA incluyen:

- **Traducción del formulario:** Se ha trabajado en la traducción del formulario en un lenguaje claro y sencillo, lo que lo hace más amigable para los usuarios. Esto busca eliminar barreras de comprensión y facilitar el proceso de solicitud.
- **Actualización de formatos:** Se han revisado y actualizado los formatos utilizados en los trámites, asegurando que sean más intuitivos y fáciles de completar.
- **Normatividad actualizada:** Se ha llevado a cabo una revisión de la normatividad relacionada con el trámite y la OPA, asegurando que toda la información esté al día y cumpla con las regulaciones vigentes.

Las actualizaciones en la plataforma del SUIT son un paso importante hacia la mejora de la experiencia del usuario. Aunque no se han realizado cambios estructurales en el trámite y la OPA, las modificaciones en la forma y presentación de la información son significativas para facilitar el acceso y comprensión de los procesos. Estas mejoras reflejan un compromiso con la transparencia y la eficiencia en la gestión de trámites relacionados con el uso terapéutico de sustancias y la prevención del dopaje.

## 7. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

La opinión de la ciudadanía es crucial para identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño del Ministerio del Deporte, especialmente en lo que respecta al servicio que este ofrece. Para lograrlo, es fundamental medir de manera constante las percepciones y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor. Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora y a responder de manera efectiva a sus necesidades.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) establece que las entidades públicas deben implementar procesos continuos de seguimiento, análisis y mejora de sus sistemas de gestión. Además, es necesario monitorear la percepción ciudadana sobre el cumplimiento de sus funciones. En este contexto, resulta esencial disponer de herramientas prácticas que orienten la medición de la percepción ciudadana y la implementación de metodologías adecuadas para estos procesos.

Con este objetivo, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte incorporó una línea estratégica centrada en fortalecer los procesos de percepción ciudadana, titulada: *“Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad”*. Esta línea estratégica busca no solo identificar oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el servicio, sino también promover una cultura de calidad en los diversos servicios y productos ofrecidos por la entidad.

Para materializar este objetivo, se incluyeron actividades en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025. Estas actividades tienen como meta desarrollar ejercicios de medición de la percepción de calidad en los diferentes momentos de interacción con los grupos de valor, en coordinación con las distintas dependencias del Ministerio. Para avanzar en este proceso, durante el primer trimestre del año 2025 se lograron los siguientes avances:

1. Se diseñó y publicó el informe de gestión anual de la percepción y experiencia ciudadana 2024, incluyendo temas como:

- Gestión realizada durante el 2024.
- Medición de percepción de la calidad sobre las respuestas a peticiones.
- Indicador de percepción de la calidad de los canales de atención.
- Indicador de percepción de la calidad del canal de denuncias de violencias basadas en género en el deporte (VBG-D).
- Resultados de la encuesta de trámites y servicios.
- Medición de la percepción de la calidad en el servicio.

-Buenas prácticas en materia de percepción ciudadana.

-Acciones de mejora para el año 2025.

El informe anual puede ser consultado en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/medicion-percepcion-calidad-tramites-servicios-productos/informes-percepcion-calidad-servicio/informes-percepcion-calidad-servicio-2024>

2. Se conformó el equipo líder de la gestión de la percepción y experiencia en la entidad para poner en marcha la formulación de los ejercicios susceptibles de medición para el año 2025.

4. Se estructuró el calendario de los diferentes eventos susceptibles de medición de la experiencia ciudadana y se establecieron parámetros como: Tamaño de la muestra, tamaño de la población, nivel de confianza, error de estimación máximo aceptado, probabilidad de que ocurra el evento estudiado, entre otros.

5. Se organizó la pestaña de la página web de medición de percepción de la calidad para que la ciudadanía y grupos de valor puedan consultar de una manera clara y sencilla los informes de los diferentes eventos que se llevan a cabo por parte del Ministerio del Deporte.

6. Se diseñó una encuesta de medición de la experiencia ciudadana que permita evaluar de manera global la percepción que tiene la ciudadanía sobre la gestión del Ministerio del Deporte como entidad pública. Si desea participar puede hacerlo mediante el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/kK4ypNgWNw>

7. Se desarrolló una campaña con el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones para medir la experiencia ciudadana en los canales de atención de la entidad. Este proceso, se llevó a cabo con la ciudadanía que utilizó e interactuó con el Ministerio del Deporte durante el primer trimestre del año 2025 y se desarrollará durante todo el año.

## **7.1 Indicador de percepción de calidad en el servicio Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD)**

El Ministerio del Deporte, en su compromiso con la transparencia y la mejora continua de sus procesos, cuenta con un sistema interno de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Este sistema permite que la

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

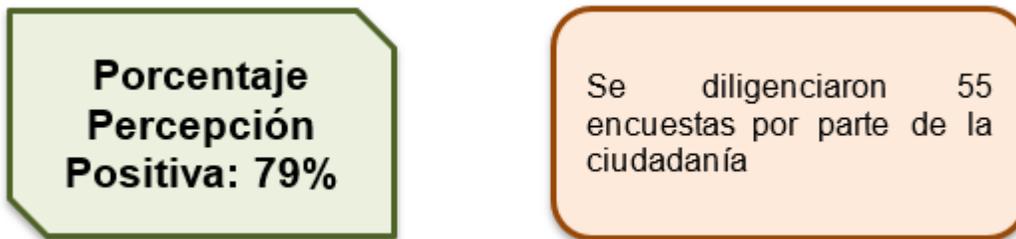
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

ciudadanía presente sus solicitudes de manera efectiva, recibiendo una respuesta oportuna y adecuada a sus inquietudes.

Una vez que se ha dado respuesta a cada petición, el Ministerio del Deporte invita a los ciudadanos a diligenciar una encuesta de percepción, con el objetivo de conocer su opinión sobre la calidad del servicio recibido y evaluar la eficacia en la atención de su solicitud. Esta herramienta es fundamental para medir el nivel de satisfacción y mejorar constantemente los procesos internos del Ministerio, asegurando así una atención más eficiente y ajustada a las necesidades de la comunidad.

Conforme a lo anterior, 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 la ciudadanía en el primer trimestre del año 2025:



El indicador de percepción positiva y negativa por atributo es la sumatoria de 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 la calificación (regular y malo) establecidas por los usuarios por cada uno de los siguientes atributos y se divide sobre el total general de las encuestas diligenciadas:

1. El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió la solicitud.
2. La claridad en la respuesta dada a la solicitud.
3. Satisfacción con las respuestas dadas a la consulta.
4. La precisión en la respuesta con relación a la solicitud.
5. 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:

<b>El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud fue:</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>¿la claridad en la respuesta dada a su solicitud?:</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Bueno	18	<b>33%</b>	Bueno	11	<b>20%</b>
Excelente	30	<b>55%</b>	Excelente	31	<b>56%</b>
Malo	6	<b>11%</b>	Malo	5	<b>9%</b>
Regular	1	<b>2%</b>	Regular	8	<b>15%</b>
<b>Total General</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>Total General</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Bueno	10	<b>18%</b>	Bueno	11	<b>20%</b>
Excelente	30	<b>55%</b>	Excelente	31	<b>56%</b>
Malo	11	<b>20%</b>	Malo	5	<b>9%</b>
Regular	4	<b>7%</b>	Regular	8	<b>15%</b>
<b>Total General</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>Total General</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>
<b>Facilidad de acceso al canal de atención:</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>			
Bueno	12	<b>22%</b>			
Excelente	33	<b>60%</b>			
Malo	3	<b>5%</b>			
Regular	7	<b>13%</b>			
<b>Total General</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>			

<b>ATRIBUTO</b>	<b>Porcentaje de percepción positiva</b>	<b>Porcentaje de percepción negativa</b>
-----------------	--	--

El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	87%	13%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	76%	24%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	73%	27%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	76%	24%
Facilidad de acceso al canal de atención	82%	18%
<b>Percepción General</b>	<b>79%</b>	<b>21%</b>

Conforme a las tablas anteriores, se refleja una percepción positiva en relación con la atención recibida. En particular, el conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que atendió la solicitud alcanzando un 87% de percepción positiva, lo que indica que la mayoría de los ciudadanos y grupos de valor confían en la competencia de quienes atienden sus solicitudes. La facilidad de acceso al canal de atención también se valora positivamente con un 82%, lo que sugiere que es claro y de fácil acceso acceder y solicitar PQRSD en la Entidad.

En términos generales, la percepción positiva se sitúa en un **79%**, lo que es un indicador alentador del desempeño del servicio. Sin embargo, es importante considerar el **21%** de percepción negativa, lo que indica la necesidad de tener mayor claridad en las respuestas a las solicitudes y mejorar la satisfacción de las respuestas dadas a la ciudadanía.

Ahora bien, si se analiza los resultados actuales con el trimestre inmediatamente anterior, se evidencia que la percepción positiva aumentó un **11%** e incluso el número de ciudadanos que diligenciaron la encuesta pasó de 40 a 55 personas en el actual trimestre.

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

El Ministerio del Deporte, en su compromiso con la mejora continua y la transparencia, ha implementado una serie de trámites y servicios diseñados para optimizar los procesos administrativos y fortalecer la relación con la ciudadanía. Estos servicios buscan facilitar el acceso de los ciudadanos a las gestiones

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

relacionadas con el deporte y fomentar una atención eficiente, ajustada a las necesidades de la comunidad.

Con el fin de evaluar y mejorar la calidad de la atención brindada, se midió la experiencia ciudadana a través de una encuesta enviada a los correos electrónicos de las personas que solicitaron alguno de los servicios ofrecidos. Esta encuesta permite conocer de manera directa la opinión de la ciudadanía y grupos de valor sobre la eficacia y la satisfacción con los procesos realizados. Los resultados obtenidos durante el primer trimestre del 2025 son los siguientes:

<b>El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud fue:</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>¿la claridad en la respuesta dada a su solicitud?:</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Bueno	1	17%	Bueno	1	17%
Excelente	4	67%	Excelente	3	50%
Malo	1	17%	Malo	1	17%
Regular	0	0%	Regular	1	17%
<b>Total General</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>Total General</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>¿Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta?:</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>¿La precisión en la respuesta con relación a su solicitud?</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Bueno	2	33%	Bueno	2	33%
Excelente	3	50%	Excelente	3	50%
Malo	1	17%	Malo	1	17%
Regular	0	0%	Regular	0	0%
<b>Total General</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>Total General</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>Facilidad de acceso al canal de atención:</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>			
Bueno	1	17%			
Excelente	3	50%			
Malo	2	33%			
Regular	0	0%			

<b>Total General</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
----------------------	----------	-------------

<b>ATRIBUTO</b>	<b>Porcentaje de percepción positiva</b>	<b>Porcentaje de percepción negativa</b>
El conocimiento y dominio del tema de la persona que atendió su solicitud	83%	17%
La claridad en la respuesta dada a su solicitud	67%	33%
Quedó satisfecho con las respuestas dadas a su consulta	83%	17%
La precisión en la respuesta con relación a su solicitud	83%	17%
Facilidad de acceso al canal de atención	67%	33%
<b>Percepción General</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>

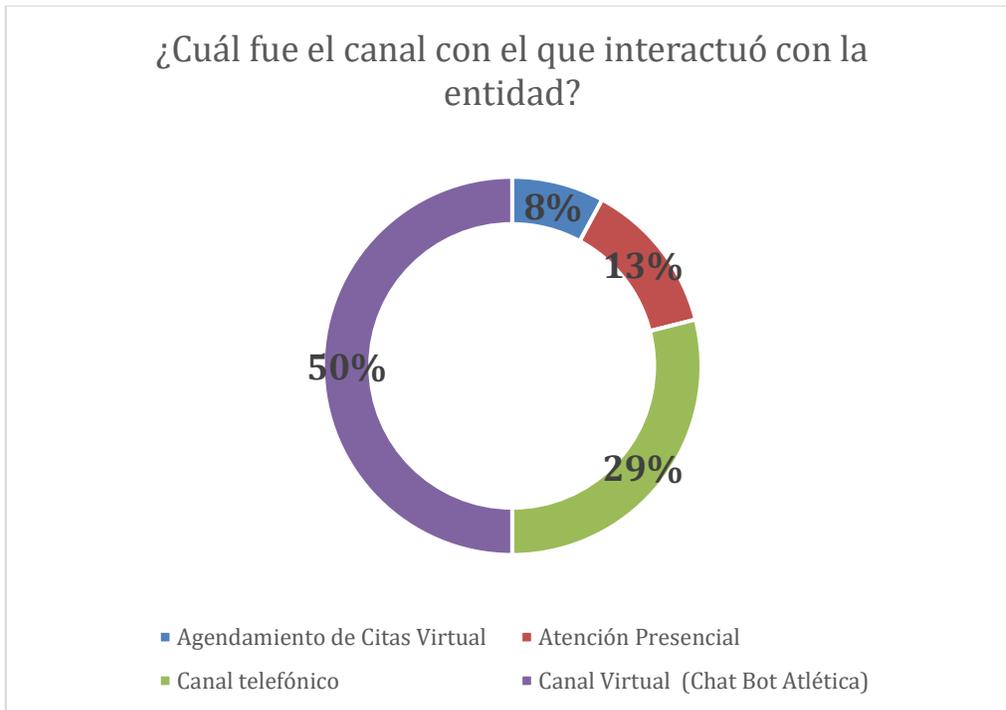
Los resultados muestran una percepción positiva del **77%** en cuanto a la calidad de trámites y servicios en la entidad dando como resultado un nivel alto de satisfacción de la ciudadanía que utiliza estos servicios. Se evidencia que el conocimiento y dominio por parte de ellos funcionarios y la presentación en la respuesta tienen los índices más altos. Sin embargo, se debe resaltar que existe una oportunidad de mejora en temas relacionados a la claridad de la respuesta y a la facilidad para acceder al canal de atención para que la ciudadanía pueda realizar sus trámites más rápido. Además, se debe mencionar que durante la solicitud del trámite Otros Procesos Administrativos (OPA), consultas de información pública o certificaciones realizadas ante el Ministerio, la ciudadanía mencionó que no asumió ningún costo al realizar este proceso.

### **7.3 Indicador de percepción de la calidad de los canales de atención.**

El Ministerio del Deporte cuenta con diversos canales de atención (Chatbot Atlético, atención presencial, telefónico y agendamiento virtual de citas) diseñados para interactuar de manera eficiente y directa con la ciudadanía. Estos canales permiten a los ciudadanos acceder a la información y servicios que el Ministerio ofrece, asegurando una comunicación fluida y un proceso de atención más ágil. A través de estos medios, buscamos responder de manera oportuna a las inquietudes y

necesidades de la comunidad, mejorando así la experiencia de los usuarios en cada interacción.

Con el objetivo de evaluar la calidad de la atención brindada, se midió la experiencia ciudadana mediante una encuesta enviada a los correos electrónicos de las personas que utilizaron alguno de estos canales de atención. Esta encuesta nos permitió recoger opiniones valiosas sobre el nivel de satisfacción y la efectividad de los servicios prestados. A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el primer trimestre del año 2025:



Al analizar los resultados del estudio realizado durante el primer trimestre del año 2025, en el cual 37 ciudadanos respondieron la encuesta de experiencia ciudadana, se evidencia una marcada preferencia por el canal virtual, específicamente el chatbot Atlética, que concentró el **50%** de las interacciones reportadas. Este resultado refleja una tendencia creciente hacia el uso de herramientas tecnológicas que permiten una atención inmediata, autónoma y disponible las 24 horas, lo cual responde a las necesidades actuales de accesibilidad y eficiencia en el servicio.

El canal telefónico, con un **29%**, continúa siendo una vía relevante para la ciudadanía, especialmente para aquellos que prefieren una interacción directa con

un funcionario. Este resultado evidencia la importancia de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y la calidad del servicio en este canal.

Por su parte, la atención presencial representa un **13%** de las interacciones, lo que sugiere una disminución en la demanda de este canal, probablemente como consecuencia de la transformación digital y la preferencia por medios no presenciales.

Finalmente, el agendamiento de citas fue el canal menos utilizado, con un **8%** de las respuestas. Este comportamiento puede estar asociado a una menor necesidad de trámites que requieran presencialidad programada o a un posible desconocimiento del canal por parte de algunos ciudadanos. Estos hallazgos permiten identificar oportunidades para fortalecer la estrategia de atención multicanal, buscando que todos los canales estén articulados y disponibles conforme a las necesidades y preferencias de la ciudadanía.

Conforme a lo anterior, se debe mencionar que se realizó una serie de preguntas para cada uno de los canales habilitados por el Ministerio del Deporte. Allí lo que se busca es conocer la experiencia ciudadana a la hora de acceder a los canales de atención. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los canales durante el primer trimestre del año 2025:

### 7.3.1 Chatbot

Para comenzar es importante mencionar que Chatbot Atlética es una herramienta virtual de atención al ciudadano implementada por el Ministerio del Deporte con el objetivo de facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, de forma ágil, eficiente y disponible en cualquier momento. Esta solución tecnológica permite que los usuarios realicen consultas, accedan a información institucional y gestionen trámites básicos sin necesidad de intervención humana directa.

El chatbot está diseñado para atender preguntas frecuentes relacionadas con los servicios, programas y trámites del Ministerio, incluyendo temas como el Sistema Nacional del Deporte, normatividad, eventos, convocatorias, rutas de atención y orientación para la radicación de PQRSD. Su funcionamiento se basa en inteligencia artificial, lo que le permite responder de manera automática, inmediata y coherente a las necesidades de los ciudadanos. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

¿El tiempo de respuesta del chat virtual fue adecuado para usted?	Total	%	¿Se ha encontrado alguna vez con dificultades técnicas al utilizar el chat virtual?	Total	%
NO	5	26%	NO	12	63%

SI	14	74%	SI	7	37%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>
<b>¿Considera que la información proporcionada por el chat virtual es clara y completa?</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>¿Ha encontrado alguna vez que el chat virtual no pudiera resolver su solicitud de manera eficiente?</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
NO	6	32%	NO	12	63%
SI	13	68%	SI	7	37%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Tiempo de respuesta	74%	26%
Dificultades técnicas	37%	63%
Información proporcionada por el chat virtual es clara y completa	68%	32%
Resolver solicitudes de manera eficiente	37%	63%
<b>Percepción general</b>	<b>54%</b>	<b>46%</b>

Como parte del estudio de experiencia ciudadana realizado durante el primer trimestre del año 2025, en el cual participaron 37 ciudadanos, se evaluaron distintos atributos relacionados con la calidad en la atención a través del canal de servicio Chat Bot del Ministerio del Deporte. A continuación, se presenta el análisis de los principales hallazgos:

*-Tiempo de respuesta:* El 74% de los ciudadanos manifestó una percepción positiva frente a la oportunidad en la atención de sus solicitudes, lo cual representa un resultado favorable y evidencia un nivel adecuado de eficiencia en los tiempos de respuesta institucionales. Sin embargo, el **26%** restante con percepción negativa sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos internos, especialmente en aquellos trámites con mayor demanda o complejidad.

*Dificultades técnicas:* Este fue el atributo con la percepción negativa más alta, alcanzando un **63%**, frente a un **37%** de percepción positiva. Este resultado refleja una oportunidad clara de mejora en aspectos relacionados con la usabilidad y

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

funcionalidad de los canales virtuales, especialmente del chatbot Atlética y demás plataformas digitales de atención.

*-Claridad y completitud de la información proporcionada por el chatbot virtual:* El **68%** de los encuestados considera que la información brindada fue clara y completa, lo cual representa un nivel positivo de satisfacción frente al contenido entregado por el chatbot Atlética. No obstante, el **32%** que expresó insatisfacción indica que es necesario continuar ajustando las respuestas automatizadas, asegurando mayor precisión, pertinencia y profundidad en la información suministrada.

*-Resolución eficiente de solicitudes:* Este ítem obtuvo una percepción positiva baja, con solo el **37%** de los ciudadanos satisfechos, frente a un **63%** que manifestó una percepción negativa. Este resultado sugiere una brecha importante entre la atención prestada y las expectativas de la ciudadanía en cuanto a la solución efectiva de sus requerimientos.

**Percepción general del servicio:** El resultado global refleja una división significativa en la experiencia del ciudadano, con un **54%** de percepción positiva frente a un **46%** de percepción negativa. Este indicador revela que, aunque más de la mitad de los ciudadanos valoran positivamente el servicio recibido, existe un porcentaje considerable de ellos con experiencias insatisfactorias, lo cual exige acciones focalizadas para elevar la calidad del servicio y fortalecer la confianza ciudadana en los canales de atención institucional.

### 7.3.2 Canal Telefónico

El canal telefónico es uno de los medios oficiales de atención al ciudadano habilitado por el Ministerio del Deporte para facilitar la comunicación directa y oportuna entre la entidad y la ciudadanía. A través de este canal, los ciudadanos pueden realizar consultas, solicitar orientación sobre trámites y servicios, radicar peticiones verbales, y recibir acompañamiento por parte de un funcionario capacitado, sin necesidad de desplazarse a una sede física.

Este canal permite ofrecer una atención más personalizada, que brinda confianza a quienes prefieren el contacto humano para resolver sus inquietudes. Además, se constituye como una alternativa fundamental para personas que no tienen acceso constante a medios digitales o que enfrentan barreras tecnológicas. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	Total	%	¿Considera que el canal telefónico es eficaz para resolver sus inquietudes de manera rápida?	Total	%
--	-------	---	--	-------	---

NO	0	0%	NO	3	27%
SI	11	100%	SI	8	73%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
<b>¿Recomendaría el canal telefónico a otras personas que necesiten resolver alguna gestión?</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>¿Ha tenido problemas de comunicación o cortes en la llamada durante su experiencia telefónica?</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
NO	3	27%	NO	8	73%
SI	8	73%	SI	3	27%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La persona que atendió su llamada fue clara y entendible en sus respuestas	100%	0%
el canal telefónico es eficaz	73%	27%
Recomendaría el canal telefónico	73%	27%
Ha tenido problemas de comunicación	27%	73%
<b>Percepción general</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>

Como parte del estudio de percepción de la calidad en la atención, se analizaron los resultados del canal telefónico durante el primer trimestre de 2025, a partir de las respuestas brindadas por los ciudadanos que utilizaron este medio. A continuación, se describen los principales hallazgos:

*Claridad en la atención brindada:* El **100%** de los encuestados manifestó una percepción positiva frente a la claridad y entendimiento de las respuestas proporcionadas por el funcionario que atendió su llamada. Este resultado destaca la excelente calidad comunicativa y profesionalismo del equipo humano encargado de este canal, lo cual representa un importante activo institucional en la atención al ciudadano.

*-Eficacia del canal telefónico:* El **73%** de los ciudadanos considera que el canal telefónico es eficaz, mientras que el **27%** expresó una percepción negativa. Si bien la mayoría reconoce su funcionalidad, este resultado sugiere que existen oportunidades de mejora, posiblemente relacionadas con tiempos de respuesta, disponibilidad de líneas, o capacidad para resolver completamente las solicitudes durante la llamada.

*-Recomendación del canal:* También con un **73%** de percepción positiva, se observa que una buena parte de los ciudadanos recomendaría el uso del canal telefónico a otros. Este dato refuerza la confianza general hacia este medio, pero también deja en evidencia que cerca de un tercio de los encuestados considera que el canal aún puede optimizarse.

*-Problemas de comunicación:* Este fue el indicador con mayor percepción negativa, con un **73%** de los usuarios reportando haber tenido problemas de comunicación, frente a solo un **27%** con percepción positiva. Este hallazgo sugiere la presencia de dificultades técnicas o logísticas en el servicio, como fallas en la calidad del audio, cortes en la llamada, congestión de líneas o tiempos prolongados de espera. Se recomienda una evaluación técnica de los recursos actuales asignados a este canal para identificar mejoras que garanticen una comunicación más fluida.

*-Percepción general del canal telefónico:* El **68%** de percepción positiva indica una valoración favorable general del canal, aunque el **32%** de percepción negativa resalta la necesidad de fortalecer la experiencia de la ciudadanía. Este indicador consolidado debe ser tomado como una señal para continuar impulsando estrategias que refuercen la atención telefónica, incluyendo capacitaciones continuas al personal y revisión de infraestructura tecnológica.

### **7.3.3 Canal Presencial**

El canal presencial es uno de los medios tradicionales de atención al ciudadano que ofrece el Ministerio del Deporte para la gestión de solicitudes, consultas y trámites relacionados con los servicios y programas de la entidad. Este canal se caracteriza por ofrecer una atención directa y personalizada a los usuarios que requieren interactuar cara a cara con nuestros funcionarios.

A través del canal presencial, los ciudadanos pueden recibir asesoría detallada sobre diversos procesos, como la inscripción a programas deportivos, la resolución de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), y la consulta de información sobre eventos, normativas y demás servicios proporcionados por el Ministerio. Los funcionarios están capacitados para brindar orientación clara y resolver inquietudes, garantizando que cada ciudadano reciba una atención integral.

Además, el canal presencial es fundamental para aquellos ciudadanos que, por diversas razones, prefieren o necesitan interactuar en persona, ya sea por falta de acceso a medios digitales o por la naturaleza de los trámites que deben realizar. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

¿La atención en persona fue rápida y eficiente?	Total	%	¿El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba?	Total	%
NO	0	0%	NO	0	0%
SI	5	100%	SI	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

¿Considera que el espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados?	Total	%
NO	0	0%
SI	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
La atención en persona fue rápida y eficiente	100%	0%
El personal que le atendió fue amable y le brindó la información que necesitaba	100%	0%
El espacio y las instalaciones donde se ofrece la atención son cómodos y adecuados	100%	0%
<b>Percepción general</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Los resultados obtenidos sobre la atención presencial durante el primer trimestre de 2025 reflejan un nivel de satisfacción excepcional por parte de la ciudadanía. A continuación, se presenta un análisis de los atributos evaluados:

*-Rapidez y eficiencia en la atención:* El **100%** de los encuestados manifestó una percepción positiva respecto a la rapidez y eficiencia en la atención que recibieron.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

Este resultado demuestra que el canal presencial es altamente valorado por los ciudadanos en cuanto a la agilidad con la que se gestionan sus solicitudes, lo que refleja un adecuado manejo de los tiempos de atención y un proceso eficiente en las interacciones cara a cara.

*-Amabilidad y calidad en la atención del personal:* También se obtuvo un **100%** de percepción positiva sobre la amabilidad del personal y su capacidad para brindar la información necesaria. Este resultado resalta el compromiso y profesionalismo de los funcionarios del Ministerio del Deporte, quienes logran generar una experiencia positiva a través de una atención cordial y adecuada a las necesidades de los ciudadanos.

*-Comodidad de las instalaciones y el espacio de atención:* En cuanto a las instalaciones donde se ofrece la atención presencial, el **100%** de los encuestados consideró que el espacio es cómodo y adecuado para la atención. Este resultado es crucial, ya que implica que tanto el ambiente físico como las condiciones de accesibilidad son valoradas positivamente por los usuarios, lo cual es fundamental para proporcionar una experiencia integral y agradable.

*-Percepción general del canal presencial:* Finalmente, la percepción general del canal presencial también alcanzó un **100%** de valoración positiva. Este resultado refleja un nivel de satisfacción óptimo con la atención recibida en este medio, destacando que no solo la calidad de la atención, sino también las condiciones del espacio y el trato del personal contribuyen de manera significativa a la experiencia del ciudadano.

### **7.3.4 Agendamiento de citas**

El canal de agendamiento de citas virtual es una herramienta digital implementada por el Ministerio del Deporte con el objetivo de facilitar la programación de citas para la atención presencial o para realizar trámites específicos que requieren interacción directa con funcionarios de la entidad. Este sistema busca mejorar la eficiencia en la gestión de la atención al ciudadano, evitando largas esperas y garantizando que cada usuario sea atendido de manera oportuna.

A través de este canal, los ciudadanos pueden agendar sus citas de manera sencilla y rápida, seleccionando el día y la hora que más les convenga, siempre dentro de los horarios de atención establecidos por el Ministerio. La plataforma está diseñada para ofrecer un proceso claro y accesible, permitiendo que los ciudadanos reciban confirmaciones automáticas de su cita a través de su correo electrónico, lo que proporciona mayor comodidad y certidumbre. Conforme a lo anterior se realizaron las siguientes preguntas:

¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?	Total	%	¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?	Total	%
NO	1	33%	NO	1	33%
SI	2	67%	SI	2	67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?	Total	%	¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?	Total	%
NO	2	67%	NO	1	33%
SI	1	33%	SI	2	67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	Total	%	¿El sistema de agendamento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?	Total	%
NO	1	33%	NO	3	100%
SI	2	67%	SI	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	Total	%			
NO	2	67%			
SI	1	33%			
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>			

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
----------	-----------------------------------	-----------------------------------

¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?	67%	33%
¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?	67%	33%
¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita?	33%	67%
¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)?	33%	67%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	67%	33%
¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad?	0%	100%
¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita?	33%	67%
<b>Percepción general</b>	<b>43%</b>	<b>57%</b>

El análisis de las respuestas obtenidas de los usuarios que utilizaron el canal de agendamiento de citas virtual durante el primer trimestre de 2025 refleja ciertos retos importantes, pero también oportunidades de mejora. A continuación, se desglosan los resultados obtenidos en cada atributo:

- *¿Encontró de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar?* La mayoría de los encuestados reporta haber encontrado de manera sencilla el tipo de cita que necesitaba agendar. Sin embargo, el **33%** de las respuestas negativas sugiere que existe un porcentaje considerable de usuarios que enfrentan dificultades para identificar el tipo de cita adecuado. Se recomienda revisar la claridad de las opciones y la interfaz del sistema para facilitar la selección de citas de manera intuitiva.

- *¿El proceso de agendar una cita fue rápido y eficiente?* Similar al resultado anterior, el **67%** de los ciudadanos considera que el proceso de agendamiento fue rápido y eficiente. No obstante, el **33%** de respuestas negativas señala que existen áreas de oportunidad en términos de agilidad o simplicidad del proceso. Esto podría estar relacionado con aspectos técnicos, tiempos de carga, o incluso la complejidad del proceso de selección.

- ¿Le resultó claro cómo seleccionar la fecha y la hora para su cita? Solo el **33%** de los ciudadanos consideran que el proceso de selección de fecha y hora fue claro. El **67%** de percepciones negativas sugiere que el sistema podría no estar siendo lo suficientemente intuitivo o claro en este paso.

-¿Tuvo algún problema al intentar completar el agendamiento (errores técnicos, opciones limitadas, etc.)? Un **67%** de los encuestados reportaron problemas técnicos o dificultades al completar el agendamiento. Esto es una señal clara de que el sistema presenta fallas, ya sea en términos de funcionalidad o en la limitación de opciones disponibles para los ciudadanos.

- ¿Recibió una confirmación adecuada por correo electrónico después de agendar su cita? Un **67%** de los ciudadanos reportaron recibir una confirmación adecuada por correo electrónico, lo que es un resultado positivo. Sin embargo, el **33%** de respuestas negativas sugiere que algunos usuarios pueden no haber recibido confirmaciones o que estas no fueron claras o detalladas.

-¿El sistema de agendamiento le ofreció una disponibilidad de citas adecuada para su necesidad? El **100%** de los ciudadanos considera que el sistema no ofreció una disponibilidad adecuada de citas. Esto indica un grave problema con la programación de citas o la capacidad del sistema para ofrecer opciones dentro de los horarios que los ciudadanos necesitan. Es imprescindible revisar la programación de citas y la capacidad del sistema para ajustarse a las necesidades de las personas.

-*Percepción general:* La percepción general del sistema de agendamiento de citas virtual ha resultado en un **43%** positivo y un **57%** negativo, lo que refleja una insatisfacción generalizada con la herramienta. Este porcentaje sugiere que, aunque algunos aspectos del proceso fueron bien valorados, hay fallas que deben corregirse para lograr una experiencia satisfactoria para los ciudadanos.

### 7.3.5 Percepción general de los canales de atención del Ministerio del Deporte

A continuación, se presenta un resumen de la percepción ciudadana frente a los canales de atención durante el primer trimestre del año 2025:

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
Chat Bot Atlético	54%	26%
Canal telefónico	68%	32%

Canal Presencial	100%	0%
Agendamiento de Citas	43%	57%
<b>Percepción general</b>	66%	29%

Al revisar los resultados de la percepción general de los diferentes canales de atención del Ministerio del Deporte durante el primer trimestre del año 2025, se observa una gran diversidad en la satisfacción de los usuarios con cada uno de ellos. El canal presencial destaca de manera significativa, con una percepción positiva del **100%**, lo que refleja una excelente calidad de atención en términos de rapidez, amabilidad del personal, y comodidad de las instalaciones. Este alto nivel de satisfacción sugiere que la interacción cara a cara sigue siendo la opción preferida de muchos ciudadanos, y destaca la efectividad de este canal en ofrecer un servicio directo y personalizado.

Por otro lado, el canal de agendamiento de citas virtual presenta una percepción general negativa, con un **57%** de respuestas negativas, lo que indica que este sistema requiere mejoras sustanciales para garantizar su efectividad. Los canales telefónico y chatbot Atlética tienen percepciones mixtas, con el canal telefónico obteniendo una valoración positiva del **68%** y el chatbot alcanzando **54%** de satisfacción. Aunque ambos canales muestran una valoración relativamente alta, el resultado del chatbot sugiere que se debe seguir trabajando en la optimización de su usabilidad y efectividad. En resumen, el análisis destaca que, aunque existen canales con un buen nivel de satisfacción, el sistema de agendamiento virtual y el chatbot presentan áreas de oportunidad significativas que deben ser abordadas para mejorar la experiencia general del ciudadano.

#### **7.4 Canales de atención de violencia basadas en género en el deporte (VGB-D)**

El Ministerio del Deporte ha implementado canales específicos de atención para la violencia basada en género en el ámbito deportivo, con el objetivo de prevenir, atender y sancionar situaciones de violencia que puedan ocurrir en cualquier espacio relacionado con el deporte. Estos canales son parte de la estrategia institucional para promover la igualdad de género, la inclusión y la protección de los derechos de las mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas con identidades diversas dentro del contexto deportivo.

Durante el primer trimestre del año en curso, se realizó un estudio de percepción de la calidad de dichos canales de atención para conocer la experiencia ciudadana a la hora de hacer uso de estos. En total participaron 5 ciudadanos y los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su interacción (llamada y/o atención presencial) ?	Total	%	¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	Total	%
Muy buena	1	20%	Totalmente de acuerdo	2	40%
Buena	3	60%	De acuerdo	1	20%
Mala	0	0%	En desacuerdo	0	0%
Muy mala	1	20%	Totalmente en desacuerdo	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
¿Recomendaría el canal telefónico a otras personas que necesiten resolver alguna gestión?	Total	%	¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?	Total	%
Totalmente de acuerdo	2	40%	Totalmente de acuerdo	1	20%
De acuerdo	1	20%	De acuerdo	2	40%
En desacuerdo	0	0%	En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	2	40%	Totalmente en desacuerdo	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	Total	%	¿Cómo calificaría la claridad de la información que le proporcionaron acerca de los próximos pasos o la transferencia de su caso a las áreas, organismos deportivos y autoridades competentes?	Total	%
Totalmente de acuerdo	2	40%	Muy clara	1	20%
De acuerdo	2	40%	clara	2	40%
En desacuerdo	0	0%	Poco clara	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	20%	Nada clara	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Atributo	Porcentaje de percepción positiva	Porcentaje de percepción negativa
¿Cómo evaluaría la disposición y atención del profesional durante su interacción (llamada y/o atención presencial) ?	80%	20%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación psicológica necesaria?	60%	40%
¿Recomendaría el canal telefónico a otras personas que necesiten resolver alguna gestión?	60%	40%
¿Considera que el profesional evaluó adecuadamente sus necesidades y le brindó la orientación jurídica necesaria?	60%	40%
¿Se sintió escuchado/a durante su relato sin interrupciones innecesarias?	80%	20%

¿Cómo calificaría la claridad de la información que le proporcionaron acerca de los próximos pasos o la transferencia de su caso a las áreas, organismos deportivos y autoridades competentes?	60%	40%
<b>Percepción general</b>	67%	33%

La encuesta sobre la percepción de la calidad de los canales de atención de violencia de género en el deporte del Ministerio del Deporte de Colombia refleja una visión general positiva, aunque también se identifican áreas clave para mejorar la calidad del servicio brindado. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada atributo evaluado.

*-Disposición y atención del profesional durante la interacción (llamada y/o atención presencial):* Este resultado es muy positivo, ya que **el 80%** de los encuestados considera que la disposición y la atención de los profesionales fue adecuada. Esto refleja un nivel de empatía y compromiso por parte del personal que se encarga de recibir a los ciudadanos y brindarles el apoyo necesario, algo crucial cuando se trata de temas tan sensibles como la violencia de género. Sin embargo, el **20% negativo** indica que aún existen áreas de mejora en la actitud o el enfoque durante la interacción.

*-Evaluación de las necesidades y orientación psicológica proporcionada:* Se observa que un **60%** de percepción positiva, lo que sugiere que, en su mayoría, los usuarios consideran que sus necesidades psicológicas fueron evaluadas de manera adecuada. Sin embargo, el **40%** negativo destaca que una parte significativa de los encuestados siente que la orientación psicológica no cumplió con sus expectativas o que no se les brindó el acompañamiento necesario.

*-Recomendación del canal telefónico a otras personas:* Un **60%** de las personas recomendaría el canal telefónico, lo que indica que la mayoría considera que este canal es útil, pero el **40%** restante refleja una insatisfacción considerable que puede estar relacionada con la calidad del servicio, tiempos de espera o problemas técnicos. Mejorar la eficiencia y la claridad del servicio telefónico podría ayudar a aumentar la percepción positiva en este aspecto.

*-Evaluación de las necesidades y orientación jurídica proporcionada:* Al igual que en la evaluación psicológica, la orientación jurídica recibió una percepción positiva del **60%**, lo que indica que una mayoría de los ciudadanos consideró que el asesoramiento legal fue adecuado. Sin embargo, el **40%** negativo refleja una oportunidad para fortalecer la capacitación de los profesionales encargados de

brindar esta orientación, asegurando que toda la ciudadanía reciba la información y el apoyo necesarios.

*-Sentirse escuchado/a sin interrupciones innecesarias durante el relato:* Este es otro resultado altamente positivo, ya que el **80%** de los encuestados se sintió escuchado de manera adecuada. Esto es crucial en situaciones de violencia de género, donde la capacidad de los profesionales para escuchar de manera activa y respetuosa es fundamental para brindar el apoyo necesario. El **20%** de insatisfacción sugiere que aún hay margen para mejorar la escucha activa y la empatía durante la interacción.

*-Claridad de la información sobre los próximos pasos o transferencia del caso a las autoridades competentes:* La claridad de la información proporcionada sobre los pasos a seguir y la transferencia del caso es un punto importante. El **60%** de percepción positiva indica que la mayoría de los ciudadanos se sintió informado, pero el **40%** negativo subraya que muchas personas pueden haber tenido dudas o confusión acerca de lo que sucedería después de su denuncia. Se recomienda mejorar la comunicación y garantizar que la información sea entregada de manera clara, comprensible y accesible.

*-Percepción general:* La percepción general del servicio es relativamente positiva, con un **67%** de satisfacción. Este resultado indica que, en términos generales, los ciudadanos están satisfechos con los canales de atención, pero también refleja que existe un **33%** de insatisfacción que debe abordarse para mejorar el servicio en su conjunto. La capacitación continua del personal y la optimización de los procesos son claves para mejorar esta percepción.

## **7.5 Indicador de percepción de la calidad en el servicio**

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, el Ministerio del Deporte no desarrolló eventos de atención ciudadana en los cuales se aplicarán instrumentos de medición asociados al indicador de percepción de la calidad en la prestación del servicio. En consecuencia, no se obtuvo información cuantitativa correspondiente a dicho indicador para el periodo en mención.

Cabe resaltar que, durante este mismo periodo, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano se encontraba adelantando el proceso de consolidación y análisis de la información recopilada en el marco de los eventos de medición de percepción ciudadana realizados en la vigencia anterior. Esta actividad ha sido esencial para la proyección y planificación estratégica de las acciones que se ejecutarán a lo largo del año 2025, con el propósito de garantizar la calidad, oportunidad y pertinencia de los mecanismos de evaluación ciudadana a implementar en los siguientes trimestres.

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

En la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se incorporó una línea estratégica destinada a fortalecer los procesos de caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor, bajo el nombre de: *“Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano.”*

Se subrayó que para atender de manera oportuna y bajo atributos de calidad las necesidades de las ciudadanías diversas y grupos de valor, es importante identificar las particularidades, expectativas y preferencias de estos y, a parto de allí, adecuar la oferta institucional, mejorar los canales de atención, adecuar e implementar los planes, programas y proyectos del sector deporte, y diseñar las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas, de comunicaciones e información de la entidad.

Con el fin de materializar este objetivo, se han incorporado actividades de caracterización y reconocimiento de las ciudadanías diversas y grupos de valor en la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía del año 2025. Estas actividades tienen como meta desarrollar un ejercicio anual y permanente que refleje en datos cuantitativos y cualitativos la interacción entre las ciudadanías y el Ministerio del Deporte. Para avanzar en este proceso, durante el primer trimestre del año 2025 se lograron los siguientes avances:

1. Se implementaron actividades para la actualización del procedimiento interno “SI-FR-017 caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés” y los diferentes formatos de recolección y análisis de la información.
2. Se conformó el equipo líder para avanzar en la caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor 2025.
3. Se diseñó la capacitación para el equipo líder de caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor con el fin de explicar y dar a conocer la nueva metodología investigativa y los nuevos lineamientos al interior de la entidad para la recolección de información.
4. Se realizó un análisis exhaustivo de los resultados, debilidades y fortalezas del ejercicio de caracterización de la vigencia anterior. El cual servirá como base para el diseño, mejora y actualización del proceso de caracterización de ciudadanías diversas y grupos de valor.
5. Se publicaron y diseñaron las infografías de los ejercicios de caracterización 2023 como ayuda gráfica para la ciudadanía incentivando el lenguaje claro y 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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

transparencia. Puede consultar las diferentes infografías en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes/caracterizacion-ciudadanos-usuarios-grupos-interes-2023>

### **8.1. Estado de avance del indicador:**

La caracterización se hace con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales, entre otros.

Por ende, caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

Es por ello que desde esta vigencia el proceso de caracterización y reconocimiento de ciudadanías diversas y grupos de valor se llevará a cabo en 5 fases. Por lo tanto, el avance en el indicador de caracterización para el presente trimestre es del: **20%** cumpliéndose en tiempos lo estipulado para la primera fase del proceso el cual se denominó “*Reconocimiento ejercicios previos de caracterización*”. El cual tiene como objetivo: revisar y analizar los avances que tiene la entidad sobre el tema, las recomendaciones que se hicieron en anteriores ejercicios y las bases utilizadas en cada uno de ellos. Además de establecer de manera formal el equipo de caracterización y programar la 1ra jornada de capacitación para cada una de las áreas involucradas.

Cabe anotar que el proceso “servicio al ciudadano” actual cuenta con un indicador de gestión denominado “porcentaje de dependencias con caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” vigente el cual se mide con la fórmula  $\text{No. de grupos o dependencias con caracterización vigente} / \text{No. Total, de grupos o dependencias} * 100\%$ . A la fecha, el indicador es del 100% tomando la cantidad de grupos responsables en el 2023 con informes de caracterización publicados. Estos informes continuarán vigentes hasta que se actualice lo correspondiente al procedimiento interno de caracterización y que por tanto llevará a un cambio en el indicador asociado al proceso.

## 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 Relacionamento con la Ciudadanía del año 2025. Estas actividades tienen como meta desarrollar los escenarios de relacionamiento e interacción con los grupos de interés, en coordinación con las diferentes dependencias de la entidad. Para avanzar en este proceso, durante el primer trimestre del año 2025 se lograron los siguientes avances:

1. Se diseñó el informe de gestión anual de la participación ciudadana 2024, incluyendo temas como:

- Ejecución de ejercicios de participación ciudadana.
- Logros alcanzados por la entidad en los diferentes escenarios de participación ciudadana.
- Recomendaciones, aspectos a mejorar y buenas prácticas en materia de participación ciudadana en el Ministerio del Deporte.

- Mecanismos empleados para promover la participación ciudadana incidente.
- Presupuesto invertido por la entidad para la ejecución de los ejercicios de participación ciudadana durante el año 2024.

2. Se conformó el equipo líder de la gestión de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la entidad para poner en marcha la formulación de los ejercicios de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2025.

3. Se diseñó la capacitación para el equipo líder de gestión de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la entidad para promover la incidencia ciudadana en el Ministerio del Deporte y garantizar que, durante la ejecución de las actividades, se garantice la comunicación con la ciudadanía.

4. Se publicó en la página web la Estrategia de participación ciudadana y se incorporó acciones de diseño, en donde se promueve el deporte la recreación y la actividad física mediante la campaña ¡En la jugada con la participación ciudadana! La estrategia puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-participacion-ciudadana/2025>

5. Se publicó en la página web la Estrategia de Rendición de Cuentas y se incorporó acciones de diseño, en donde se promueve el deporte la recreación y la actividad física mediante la campaña ¡En la jugada con la rendición de cuentas! La estrategia puede ser consultada en el portal web a través del siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/rendicion-cuentas/acciones-rendicion-cuentas-2025/estrategia-rendicion-cuentas-2025>

6. Seguimiento al cumplimiento y ejecución de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024.

7. 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 2025.

8. 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-2025/informe-rendicion-cuentas-marco-del-acuerdo-paz>

9. Se definieron los ejercicios de participación ciudadana y se publicó la primera versión en la página web. Puede consultarlos en el siguiente enlace: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/participacion-ciudadana/estrategia-participacion-ciudadana/2025>

10. Se definieron los ejercicios de rendición de cuentas y se publicó la primera versión en la página web. Puede consultarlos en el siguiente enlace:

<https://www.mindeporte.gov.co/control-rendicion-cuentas/rendicion-cuentas/acciones-rendicion-cuentas-2025/estrategia-rendicion-cuentas-2025>

## 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 primer trimestre: **21%**

-Avance acumulado:**21%**

**-Descripción del avance:** De los 14 ejercicios consolidados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2025, se ha ejecutado un total de tres (3) de los ejercicios programados, lo que corresponde a un avance de ejecución de la estrategia de participación y rendición de cuentas para el primer trimestre del 21%.

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 2025	No. Total de comentarios Recibidos	No. Total de comentarios incidentes
1 TRIMESTRE	21%	3	3	14	11	1
2 TRIMESTRE	0%			14		
3 TRIMESTRE	0%			14		

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

4 TRIMESTRE	0%			14		
<b>TOTAL ACUMULADO</b>	<b>21%</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		<b>11</b>	<b>1</b>
					<b>9%</b>	

Los ejercicios ejecutados se enuncian a continuación:

Dependencia/Grupo Interno de Trabajo	No.	Nombre del Ejercicio de Participación Ciudadana (EPC)	Objetivo del ejercicio	Tipo de ejercicio de participación	Avance Cuantitativo
Oficina Asesora de Planeación	1	Consulta Ciudadana: Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 - 2026	Poner a disposición de la ciudadanía la versión preliminar del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 - 2026, con el fin de obtener sus comentarios y sugerencias.	Diseño de programas.	<b>100%</b>
Oficina Asesora de Planeación	2	Consulta Ciudadana: Sistema de información de la Actividad Física, la Recreación y Deporte.	Identificar por parte de los organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte y la comunidad en general, cuales serían los principales requerimientos para estructurar de manera pertinente el Sistema de información de la Actividad Física, la Recreación y Deporte.	Toma de decisiones.	<b>100%</b>
Oficina Asesora Jurídica	4	Consulta pública: Condiciones de circulación para vehículos de tracción animal en el deporte	Facilitar la participación activa de los ciudadanos y grupos de interés en el proceso de consulta pública del proyecto de resolución que regula las condiciones para la circulación de vehículos de tracción animal destinados a actividades turísticas, deportivas y agropecuarias, con el	Construcción de normatividad.	<b>100%</b>

			<p>fin de recoger comentarios, observaciones y sugerencias que contribuyan a la mejora y adecuación de la normativa propuesta, garantizando que las decisiones tomadas reflejen el interés y las necesidades de la comunidad involucrada.</p>	
--	--	--	---	--

## 10. FORTALECIMIENTO DEL LENGUAJE CLARO

Durante la vigencia 2025 se ha realizado 1 capacitación, 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.

Están pendientes 3 capacitaciones que se ofrecerán en el transcurso de la vigencia.



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

### 11.1. Mejora en la oportunidad y calidad en las respuestas a 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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)

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:

- Para la vigencia 2025, con el fin de mejorar la calidad de los datos en cuanto a la caracterización de usuarios y grupos de valor, frente a los radicados que ingresan a la entidad, se realizarán campañas donde se motive a la ciudadanía en general a realizar su petición a través de la ventanilla única virtual, ya que la mayoría de las peticiones están ingresando por el correo de contacto y el mismo no permite insertar preguntas que permitan realizar una caracterización completa del remitente de la petición.
- 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**

En la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se incorporó una línea estratégica denominada ***Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en Ministerio.***

El propósito de esta línea estratégica es garantizar el ejercicio del derecho

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

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

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

fundamental de acceder a la información pública, divulgando activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información.

El Ministerio del Deporte busca entonces, velar por un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de la entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información con el fin de promover una cultura de transparencia a través de una divulgación proactiva de la información de manera oportuna y con altos criterios de accesibilidad

Con el propósito de dar cumplimiento a este objetivo, se integraron acciones orientadas a la transparencia y el acceso a la información en el marco de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía para el año 2025 como también en el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP. En desarrollo de lo anterior, durante el primer trimestre del mismo año se adelantaron gestiones encaminadas a su implementación así:

1. Se estableció un equipo conformado por los enlaces designados por las distintas dependencias, con el objetivo de fortalecer la gestión del tema de transparencia.
2. Se inició el diseño de la primera capacitación para el equipo de enlaces en el tema de transparencia y acceso a la información.
3. Se adelantaron acciones para la actualización de los espacios de la Sede Electrónica bajo la responsabilidad del Servicio Integral al Ciudadano, específicamente en las secciones de Atención y Servicio a la Ciudadanía, Participa, y Control y Rendición de Cuentas. Estas acciones se orientan al cumplimiento de los requerimientos establecidos en la matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información
4. Se elaboró, de manera coordinada con las distintas dependencias, el calendario de eventos del Ministerio en la vigencia 2025, y se publicó en página web. <https://www.mindeporte.gov.co/mindeporte/eventos-programas-institucionales/calendario-eventos-1>
5. En el marco de la campaña de comunicaciones del grupo se realizó una primera pieza comunicativa para promover los canales de denuncias por corrupción <https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Denuncia-posibles-actos-de-corrupci%C3%B3n.aspx>

### **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**

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

Este informe recoge la información del Estado de los casos atendidos en el Centro de Contacto para la atención a víctimas de VBG-D en el GIT SIC de Mindeporte, de los meses: enero, febrero, y marzo del año 2.025.

Bajo el protocolo que adoptó el Ministerio del Deporte, se cuenta con distintas estrategias de detección, sensibilización y difusión. Para el año 2.025 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 2.025.

### **11.5. Estadísticas de los casos recepcionados en el centro de contacto del ministerio del deporte, para la atención a las víctimas, desde el 1 de enero al 31 de marzo del año 2.025**

1. Conforme al manual interno de atención de casos de violencias basadas en Género, para el 1 de enero, al 31 de marzo del año 2.025, se atendieron un **total de 11 casos**, donde se han identificado **12 víctimas**, y a su vez se ha identificado 1 nueva víctima de un caso conocido en el 2023, **para un total de 13 víctimas**.
2. De las 13 víctimas identificadas, 6 de ellas son **menores de edad**, 3 víctimas son mayores de 18 años, y 4 de las víctimas no registraron su edad.
3. Para este primer trimestre del año 2025, se identificó que la violencia sobre las 13 víctimas, se presentaron en **6 Departamentos**: La estadística sigue encabezada por **Cundinamarca**, quien tiene: 7 víctimas, **Antioquia, Norte de Santander, Santander, Risaralda y Valle del Cauca** cada una con 1 víctima. 1 víctima no reporto el Departamento.
4. Los casos de VBG-D se presentaron en **7 Ciudades**, en las cuales el mayor número de víctimas se ubica en **Bogotá** con 6 Víctimas, **Mosquera, Pereira, Medellín, Cúcuta, Cali y Bucaramanga** cada una con 1 victima. 1 víctima no reporto Ciudad.
5. En cuanto a los **Canales** por los que se han recibido las denuncias de las 13 víctimas en el Centro de Contacto para el año 2.025 del 1 de enero, al 31 de marzo del año 2.025, tenemos que, 10 víctimas pusieron en conocimiento su caso a través del **Correo electrónico**, 2 a través del **Formulario Web**, y 1 a través del **Chat Virtual exclusivo de Violencias**.
6. En relación a las 13 Víctimas identificadas 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, de 10 casos las víctimas se encuentran en situación de peligro, es decir en situaciones en las que, **el acoso sexual, el Bull ying, 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 **9 disciplinas deportivas**, las cuales son: **Natación** 3 víctimas, las siguientes disciplinas deportivas presentaron 1 victima cada una: **Actividades Subacuáticas, Atletismo, Baloncesto, Gimnasia, Levantamiento de Pesas, Patinaje, Taekwondo y Volibol**. 1 víctima no Registro Disciplina Deportiva.
8. Se realizaron 14 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 las 13 víctimas identificadas, no se realizó traslado por competencia externa a la Fiscalía General de la Nación, toda vez que de las 9 víctimas identificadas, los hechos relacionados no contienen conductas de tipo penal, y de las 3 víctimas restantes, los hechos ya fueron denunciados ante FGN.
10. Un dato importante que hay que destacar frente a los casos atendidos por el Ministerio entre el 1 de enero al 31 de marzo, es que, de las 13 **víctimas identificadas, 7 son mujeres**, 4 son Hombres. En 2 casos no se logró identificar el sexo de las víctimas.
11. En cuanto a los implicados/investigados por ejercer casos de violencia de género para el tercer trimestre del año 2025, 12 de **ellos son hombres**, y 1 es una mujer.

## 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)

- Se revisarán durante toda la vigencia 2025, todos los trámites y OPA que ofrece la entidad, con el fin de simplificar los trámites administrativos, eliminando requisitos innecesarios y reduciendo la burocracia. Un proceso más ágil y claro facilitará la interacción de los usuarios con la entidad.
- Es esencial invertir en la capacitación continua del personal encargado de atender los trámites y OPA. Un equipo bien formado podrá ofrecer un servicio más eficiente y resolver las inquietudes de los ciudadanos de manera efectiva.
- Se sugiere establecer canales de comunicación más claros y accesibles para que los ciudadanos puedan expresar sus quejas y reclamos. Esto enfocado a la necesidad urgente de las extensiones para cada área del ministerio, sensibilizando a funcionarios y contratistas sobre la importancia de ofrecer un buen servicio a la ciudadanía en general ya que Servicio Somos Todos.

- La adopción de herramientas tecnológicas puede ser un gran aliado para mejorar la gestión de trámites. La creación de plataformas digitales que permitan realizar gestiones en línea puede reducir la carga de trabajo y mejorar la satisfacción del usuario. Aumentar la capacidad de los servidores.
- Involucrar a los ciudadanos en el proceso de mejora de los trámites puede ser muy beneficioso. Se recomienda continuar con la realización de encuestas, consultas, foros u otros mecanismos donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y sugerencias.

La implementación de estas recomendaciones puede contribuir significativamente a la reducción de quejas y reclamos en los trámites y OPA de la entidad. Al centrar los esfuerzos en la mejora continua y en la satisfacción del usuario, se fortalecerá la confianza en los servicios públicos y se promoverá una relación más positiva entre la entidad y la ciudadanía.

### **13.2. Recomendaciones de las ciudadanías dirigidas a mejorar el servicio que presta la entidad, sobre las solicitudes ingresadas por GESDOC.**

Para el periodo reportado, se observan en la base de datos que figuran 7 sugerencias en tipo de tipología, no obstante, se revisan una a una y se catalogan como peticiones generales. No hay recomendaciones para este trimestre por parte de la ciudadanía.

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

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](http://www.mindeporte.gov.co), ingresando en el menú a la sección *Atención y Servicio a la ciudadanía*. Una vez se despliegue el menú, deberá hacer click en la opción *Ingrese y consulte sus peticiones*. También podrá acceder mediante la opción *Ventanilla única virtual* del menú ubicado en la parte derecha de la página de inicio.
4. Una vez allí, al hacer click en la opción *Consulte aquí sus peticiones*, se ingresa el número de radicado y código de seguridad en los campos respectivos.
5. La respuesta se expide en formato PDF y se puede guardar en el equipo de cómputo, remitir vía correo electrónico y/o imprimir, de acuerdo con las necesidades del (la) ciudadano(a).

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

<b>Revisó</b>	Yuli Marcela López Cifuentes / Profesional Especializada / Coordinadora GIT Servicio Integral al Ciudadano
<b>Elaboró</b>	Mayra Alejandra Piscioti Ríos / Profesional Universitario / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Magnolia Andrea Garzón Perdomo/ Profesional Especializada / GIT Servicio Integral al Ciudadano
	Juan Carlos Valero/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano.
	Ingrit Karina Villabón corredor/ Contratista/ GIT Servicio Integral al Ciudadano